

# Convenience- Stores der Zukunft – wie die agile Umsetzung gelingt

REFLEXIS



Convenience Shops haben viele Herausforderungen zu bewältigen. Eine der größten Anforderungen besteht darin, dass die Kunden immer anspruchsvoller werden. Bequemlichkeit bei der Versorgung steht hoch im Kurs – und dazu gehören heutzutage Angebote wie wechselnde Menüs, Sandwiches, Wraps und Salate, zubereitet jeweils mit frischen und hochwertigen Lebensmitteln. Bequem bedeutet auch, dass alles in wenigen Minuten verfügbar sein soll. Konsumenten wollen möglichst schnell und flexibel einkaufen – mit lokaler Abholung, Lieferoptionen und Selbstbedienung im Shop.

Damit Convenience Shops unverzüglich auf Kundenbedürfnisse reagieren können, brauchen sie einen hohen Grad an Agilität. Nur so können sie auf Veränderungen im Kundenverhalten eingehen und ihr Produkt- und Dienstleistungsangebot entsprechend anpassen. Ein entscheidender Erfolgsfaktor besteht in der Effizienz, mit der Filialmitarbeiter Aktionen und neue Geschäftsmodelle umsetzen. Durch eine Filialkommunikations- und Aufgabenmanagementlösung – ein Task Management – werden Filialmitarbeiter in die Lage versetzt, effizienter und einfacher neue Produktofferten umzusetzen, Bestellungen und Abholaufträge zu erfüllen und insgesamt dafür zu sorgen, dass Kunden den gewünschten schnellen und bequemen Service erhalten.

**Drei Wege, wie agile Aufgabenumsetzung zu mehr Erfolg im Convenience-Bereich führt:**



# EINS: Lebensmittelsicherheit in Filialen einhalten

Convenience-Produkte haben in der Coronakrise an Relevanz gewonnen. Seit der Pandemie rücken Gesundheit, Sicherheit und Hygiene neu in den Blick der Verbraucher und rechtfertigen verpackte und vorgekochte Lebensmittel. Einzelhändler sind daher gefordert, frische Lebensmittel – wie Salate und Sushi – sicher und verzehrfertig vorzuhalten. Das ist keineswegs trivial: Je mehr frische Lebensmittel in den Filialen vorrätig sind, desto schwieriger wird es, die Frischhaltung aller Produkte jederzeit in der Filiale zu garantieren.

Auditing-Prozesse in Einzelhandelsfilialen tragen dazu bei, dass abgelaufene oder ältere Lebensmittel nicht in den Regalen liegen bleiben und jederzeit qualitative hochwertige Lebensmittelprodukte für die Kunden bereitstehen. Der Einsatz einer Filialaudit-Lösung auf mobilen Geräten schafft die Basis für konsistente und transparente Filialprüfungen über alle Filialen hinweg. Damit kann jede Filiale aktuellen Best Practices im Bereich Lebensmittelsicherheit und Compliance folgen.

Mit Filialaudit-Lösungen auf Mobilgeräten werden die Auditergebnisse digital gespeichert und in Echtzeit an eine zentrale Datenbank übertragen. Unstimmigkeiten und mangelnde Compliance sind

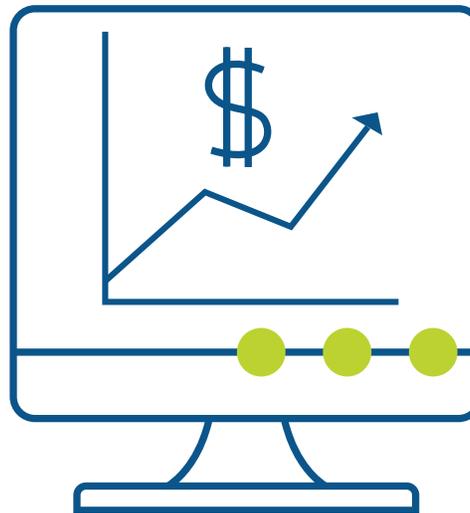
sofort erkennbar. Über eine Task Management Lösung lassen sich automatisch Folgeaufgaben erstellen, sodass die Mitarbeiter jegliche Probleme, die in der Filiale auftreten, schnell beheben können. Durch die Rationalisierung der Filialaudits müssen Sie sich keine Sorgen über uneinheitliche Einkaufserlebnisse der Kunden machen: Jede Filiale hält sich damit an unternehmensinterne Best Practices und gewinnt an Flexibilität, damit Kunden stets frische, einwandfreie Lebensmittel erhalten.



# ZWEI: Mehr Umsatz durch Aktionen

Convenience-Einzelhändler müssen immer am Puls der Zeit bleiben und wissen, was ihre Kunden kaufen wollen. Während der COVID-19-Pandemie haben sich Convenience-Geschäfte beispielsweise darauf konzentriert Produkte anzubieten, die man nach Hause mitnehmen kann. Sie boten 52 % mehr Reinigungs- und Toilettenartikel, 31 % mehr Fertiggerichte und 28 % mehr Multipack-/Massenartikel an. Kundenwünschen zu entsprechen – insbesondere in Zeiten geringer Frequenz und kleinerer Einkaufskörbe – ist für den Erfolg in einer unsicheren Zeit wie in der Pandemie von entscheidender Bedeutung.

Mit einer Aufgabenmanagement-Lösung werden Aktionen rund um margenstarke Produkte in allen Geschäften effizient und konsistent umgesetzt. Die Zentrale kann damit konsistente Anweisungen zur Durchführung wichtiger Werbeaktionen an alle relevanten Filialen senden.



Führungskräfte und Mitarbeiter erhalten aktuelle Informationen, damit Displays und Beschilderungen bei Aktionen korrekt aufgestellt werden.

Task Management hilft auch, etwaige Probleme zu lösen, die bei der Durchführung von Aktionen auftreten. Denn Filialleiter können Aufgaben je nach Verfügbarkeit oder Qualifikation der Mitarbeiter problemlos weiterleiten oder neu zuweisen und so sicherstellen, dass Werbeaktionen schnell und effizient durchgeführt werden. Führungskräfte sehen außerdem sofort, wann Aufgaben erledigt sind, weil sie den Aufgabenstatus und die Erledigungsquoten in Echtzeit einsehen können. Mit einer Aufgabenmanagement-Lösung bleiben Convenience-Shops agil. Werbeaktionen, die auf Kundenbedürfnisse anspielen, können Sie schnell planen und durchführen.

# DREI: Neue Einkaufspräferenzen berücksichtigen

Einzelhändler bieten ihren Kunden heutzutage diverse lokale Abhol- und Liefermöglichkeiten. Kunden können dabei wählen, welche Art des Einkaufs für sie am bequemsten ist. Convenience-Geschäfte beginnen diesem Trend zu folgen, wobei viele von ihnen mobile Bestellungen unterstützen, bei denen Waren lokal abgeholt oder nach Hause geliefert werden. Wie bei jeder neuen Maßnahme kann es jedoch am Anfang schwierig sein, eine konsistente Durchführung sicherzustellen. Es ist unter Umständen nicht ohne weiteres machbar, dass die Kunden bei jeder Bestellung im Geschäft einwandfrei bedient werden.

Task Management-Lösungen bieten in einer solchen Situation die Möglichkeit, Echtzeitwarnungen und -benachrichtigungen an Filialmitarbeiter zu senden. Damit helfen sie den Filialmitarbeitern, Abhol- oder Lieferaufträge schnell und effizient zu erfüllen. Aufgaben, die zur Abwicklung von Bestellungen an die Filialen gingen, werden an einen verfügbaren Mitarbeiter weitergeleitet. Mitarbeiter erhalten außerdem wichtige Informationen, die sie benötigen, um Bestellungen richtig auszuführen. Mitarbeiter in den Filialen wissen über das System auch, wann eine Bestellung fertig sein muss und ob beispielsweise Bestandteile einer Bestellung gekühlt werden müssen, bevor sie zur Abholung bereitgestellt werden. Das Task Management stellt ihnen einen singulären Zugang zur Verfügung, an dem sie auf all diese Informationen zugreifen können. Das stellt sicher, dass die

Kunden jedes Mal einwandfreie Bestellungen erhalten.

Mitarbeiter müssen allerdings auch wissen, mit welchen Schritten sie jeweils neue Bestell- und Abholvarianten abwickeln sollen. Ohne Schulung in den Vorgehensweisen oder ohne die Möglichkeit, ihren Vorgesetzten schnell um Klärung zu bitten, wie Abhol- und Lieferaufträge abgewickelt werden sollen, können sie Aufträge nicht korrekt ausführen. In dem Fall bringen auch Anweisungen per E-Mail oder per Intranet-Lösung nicht viel, weil die Abläufe nicht eindeutig kommuniziert werden. Eine Lösung dieser Thematik besteht in einer Realtime-Filialkommunikationslösung für den Einzelhandel. Diese beseitigt ineffektives Arbeiten – Mitarbeiter in den Filialen wissen damit immer, was zu tun ist. Mit diesem Tool können Filialmitarbeiter schnell Nachrichten an ihre Vorgesetzten senden und um Hilfe bitten, wenn sie eine Klärung benötigen. Filialleiter können vorgefertigte Verteilerlisten verwenden, um Anweisungen oder Checklisten für die Ausführung von lokalen Abhol- und Lieferaufträgen zu versenden. Weiterhin können sie aktualisierte Anweisungen senden, die sie von der Zentrale erhalten haben. Führungskräfte können dabei verfolgen, welche Filialmitarbeiter die Kommunikation öffnen und lesen – und wer möglicherweise wichtige Informationen verpasst.

Mit diesen Lösungen sind Filialleiter und ihre Mitarbeiter in der Lage, flexibel auf neue Einkaufsgewohnheiten der Kunden zu reagieren. Kunden finden dann genau das bequeme Einkaufserlebnis vor, das sie beim Besuch im Convenience-Store erwarten.

# Über Reflexis Systems

Die cloud-basierte echtzeit Kommunikations- und Organisationsplattform von Reflexis hilft Einzelhändlern beim:



## Vereinfachen

*der Filialorganisation.*



## Verbessern

*der Aufgabendurchführung in den Verkaufsstellen.*



## Optimieren

*der Personaleinsatzplanung.*

Reflexis ist führender Anbieter von operativen Echtzeit-Filiallösungen, dem mehr als 275 globale Handelsunternehmen vertrauen, um ihre Filialarbeit zu vereinfachen, Personalkosten zu senken und die Umsetzung auf Filialebene zu verbessern.

Die Reflexis ONE Echtzeit-Plattform hilft Handelsunternehmen, Abläufe in den Filialen zu vereinfachen und die Sichtweite der

Außendienstmitarbeiter zu verbessern, was in deutlichen Kosteneinsparungen, genauerer Umsetzung und schließlich in einem exklusiveren Kundenerlebnis resultiert.

### **Kontakt Reflexis Systems GmbH**

Telefon: +49 (0)2102 564-6190

E-Mail: [vertrieb@reflexisinc.de](mailto:vertrieb@reflexisinc.de) // Web: [www.reflexisinc.de](http://www.reflexisinc.de)