

La solution de self-shopping de Datalogic stimule les ventes et la satisfaction des clients chez Conad Centro Nord



Présentation

Conad Centro Nord est l'une des plus importants distributeurs d'Italie, avec un réseau de 230 supermarchés, hypermarchés, et minimarchés disséminés dans tout le pays. Son supermarché situé au centre commercial Le Querce dans la région d'Émilie Romagne attire une multitude de consommateurs grâce à son emplacement stratégique et sa vaste sélection de produits.

Le Défi

Du fait d'une clientèle importante, le supermarché du centre commercial Le Querce faisait face à un problème courant dans la plupart des supermarchés : des queues interminables devant les caisses, notamment aux heures de pointe le mercredi après-midi et le samedi. Parce que Conad place le service clients en tête de ses priorités, l'entreprise avait besoin d'une solution qui permettrait non seulement de réduire les queues, mais aussi de faire de chaque instant que le client passe dans ses magasins, un moment de plaisir.

La Solution

Conad Centro Nord a donc fait le choix du futur en optant pour une solution technologique innovante permettant en même temps de satisfaire les intérêts du magasin et de répondre besoins de la clientèle. À la demande de Conad Centro Nord, Datalogic a installé sa solution de self-shopping utilisant les pods Joya™. Pour utiliser les pods, les clients doivent s'enregistrer avec leurs cartes de fidélité. Une fois enregistré, un client peut prendre un pod à l'entrée du magasin, scanner les articles à acheter, les mettre dans un sac dans le chariot et aller directement à la caisse. Le temps d'attente est presque nul parce qu'il n'est plus nécessaire décharger le panier devant la caisse et de remballer les articles après les avoir scannés. Le client se contente de présenter le pod Joya à l'hôtesse de caisse et de payer le montant qui y est indiqué.

Les Résultats

En quelques mois seulement après la mise en service de ce système, les recettes ont augmenté de 15 % avec chaque jour plus de clients utilisant la solution de self-shopping de Datalogic. Les clients apprécient bien cette nouvelle façon de faire du shopping, qui leur permet de scanner le produit puis s'en aller.

Le système élimine également les surprises en caisse. Avant le lancement de ce système, il était courant qu'un client se présente en caisse et constate que le prix d'un article aille au-delà de ses prévisions, car ce dernier avait été déplacé ou l'étiquette de prix avait été enlevée. De fait, il fallait

vérifier les prix, ce qui rallongeait la file en caisse et laissait le client insatisfait. Aujourd'hui, avec le pod Joya, le client connaît instantanément le prix de l'article qu'il achète.

Grâce au succès de cette installation et à la réaction extrêmement positive à cette solution technologique novatrice, Conad Centro Nord a décidé d'étendre l'utilisation de terminaux de Self-shopping et signé un contrat avec Datalogic pour un projet à long terme visant le déploiement de la solution dans les autres magasins de son réseau.

« Le pod Joya de Datalogic combiné à sa solution Shopevolution™ 6.0 nous a garanti un succès immédiat auprès de nos clients, et renforcé en outre notre relation qui dure déjà depuis 11 ans, » a déclaré Luca Genitoni, Responsable des ventes et de la logistique à Conad Centro Nord. « La confiance que nous avons placée en Datalogic, une entreprise italienne mue par un désir poussé pour l'innovation et la maîtrise des futures tendances du marché, nous a donné l'occasion d'adopter une solution de self-shopping qui a rapidement trouvé un écho favorable auprès des clients et produit des résultats immédiats en termes de retour sur investissement ».

Client: Conad Centro Nord

Secteur d'activité: Grande Distribution

Sous secteur d'activité: Hyper et Supermarchés

Application: Self-shopping

Pays: Italie

Produits Datalogic : Joya et Shopevolution 6.0