

Perakende Deneyimlerini İyileştirme

Müşteri Etkileşimini Zenginleştirmek için Çalışanların Gerekli Donanımla Güçlendirilmesi



Çalışanlar müşteri deneyimlerini şekillendirmede, memnuniyeti sağlamada ve genel mağaza performansını iyileştirmede çok önemli bir rol oynar. Perakendeciler, eğitimi hızlandırmak, daha destekleyici çalışma ortamları oluşturmak ve çalışanlarının genel etkililiğini artırmak için teknolojiden yararlanıyor.

Teknolojiyle desteklenen çalışanların perakende deneyimi üzerindeki etkisini inceleyin.

Çok Kanallı Yolculuğun Önde Gelen Yönlendiricileri Kaygılarını Dile Getiriyor

(personel)

Tüketicilerin Bilgiye Erişimi Personeli Geride Bırakıyor

%77

tüketicilerin **bilgiye mağaza çalışanlarından daha iyi bağlantıya sahip olduklarını söylüyor**

2022'den bu yana +%15 | 2019'dan bu yana +%40



Gıda Perakendecileri

%60



Büyük Mağazalar

%81



İlaç Satıcıları

%82



Genel Ürünler

%77

Stok Araçlarının Yetersizliği Konusunda Panikte

%81

hatasızlık ve bulunabilirlik için daha iyi stok yönetimi araçlarına ihtiyaç duyduklarını söylüyor

2022'den bu yana +%7



Gıda Perakendecileri

%79



Büyük Mağazalar

%78



İlaç Satıcıları

%82



Genel Ürünler

%85

Sık İadeciler ve Tersine Lojistik Zorluklarıyla Karşı Karşıya

%56

mağazalarının **online iade olanağı sunduğunu söyleyerek, önemli sorunlar olduğunu belirtiyor**



Sık İade Yapanlar

%74



Tersine Lojistik

%63



Sipariş Alma/İade için Ayrılmış Alan Yok

%40

Dönüşüm: Perakende İnovasyonunda Yeni Bir Dönem



%93

mobil siparişin tüketicilerin beklentilerini karşılamaya yardımcı olduğu konusunda hemfikir



%85

yapay zekanın çalışanların daha verimli olmasına yardımcı olacağına inanıyor



%83

sosyal ve çevresel açıdan sorumlu bir perakendeci için çalışmanın önemli olduğunu söylüyor

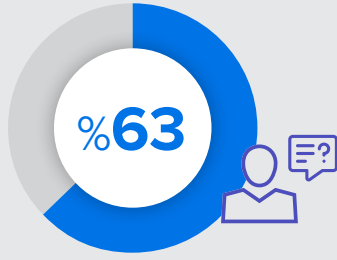
Piyasa Gözlemi

Müşteri beklentileri geliştikçe perakendeciler için yeni zorluklar ortaya çıkıyor ve çalışanların bu değişen manzaradaki kritik rolünü ön plana çıkarıyor. Perakende sektörü çalışanları, dijital ve fiziksel alanları birbirine bağlama ve çeşitli müşteri tercihleri arasında kişiselleştirilmiş, kesintisiz hizmet vermek üzere yeniliklere uyum sağlama konusunda çok önemlidir. Çalışanların uzmanlıkları müşterilerin çok kanallı bir dünyada beklediği kolaylık ve özelleştirmeyi sağlar.

Kişisel Dokunuşu Güçlendirmek: Müşteri Deneyimini İyileştirme

Doğru araçlarla ve eğitimle donatıldığında çalışanlar soruları yanıtlayabilir, sorunları çözebilir ve müşterilere, kendilerine özel tavsiyelerde bulunabilir. Olağanüstü müşteri hizmetleri, genel perakende deneyimini etkileyen ve müşteri bağlılığını artıran sihirli bir dokunuş olabilir. Ancak günümüzün tüketicileri daha fazla mağaza içi yardıma ihtiyaç duyma konusunda endişeliyken çalışanlar da daha düşük seviyeli görevlerin müşterilere katma değerli hizmetler sunma kapasitelerini olumsuz etkilemesinden rahatsız. Perakende çalışanlarının varlığı teknolojinin henüz tek başına benzerini sağlayamadığı kişiselleştirilmiş bir dokunuş sunarken, en son teknolojilerin kullanılması farklı temas noktaları arasında daha yüksek bir hizmet düzeyinin sağlanmasına yardımcı olabilir.

Mağazadaki Personel Eksikliği Gözlerden Kaçmıyor



tüketici mağaza içi yardımın azlığından şikayetçi

Kuşağa Göre

Z Kuşağı (18+ yaş)	Y Kuşağı	X Kuşağı	Ellilerde Doğanlar
%71	%66	%56	%63

Çalışanlar Rahatsızlıklarını Paylaşıyor

(Mağaza içi satış ve müşteri hizmetlerindeki perakende çalışanları arasında)

%61 Diğer daha düşük düzeyli görevlerle meşgul olduklarından müşterilere yardım etmek için az zamanları kaldığı konusunda hemfikir

%48 Ellerindeki araçların kişiselleştirilmiş müşteri hizmetleri sunmak için yetersiz olduğunu belirtiyor

%47 Müşterilerin fiyat ve ürün bilgilerini akıllı telefonlarında çalışanlardan daha hızlı bulduğunu belirtiyor

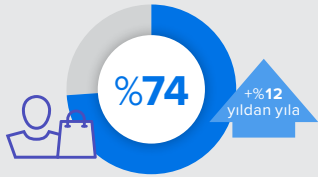
%41 Stokta ürün bulunmaması şikayetlerini belirtiyor

Olağanüstü Hizmet Sunmakta Çığır Açan Araçlar

%80

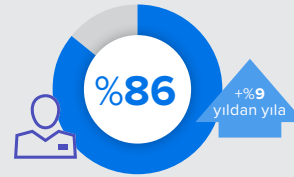
çalışan oranı, el tipi barkod okuyucular, mobil satış noktası cihazları ve kasiyersiz ödeme kasalarını kullanarak daha iyi bir müşteri deneyimi sağlayabildiklerini bildiriyor

Çalışanlar ve Tüketiciler Teknolojinin Müşteri Deneyimini Geliştirmedeki Rolünü Birlikte Takdir Ediyor



Tüketiciler

Çalışanlar onlara yardımcı olmak için en son teknolojiden faydalandığında, müşteri deneyiminin daha iyi olacağı konusunda hemfikir



Mağaza personeli

Teknolojinin Zaferi: Personelle İlgili Güçlükleri Aşmak, Perakendedeki Karları Artırmak

Perakendeciler, personel bulma ve kar marjlarını koruma konusunda yoğun güçlüklerle karşı karşıya. Karar vericilerin %84 gibi dikkate değer bir oranı vasıflı mağaza personelini işe alma, eğitme ve elde tutmayı zor buluyor, artan çalışan ücretlerini karlılığı korumakla dengelemek söz konusu olduğunda bu zorluğun arttığını belirtiyorlar. Bu endişelere karşılık teknoloji kritik bir çözüm olarak öne çıkıyor.

Kasiyersiz ödemenin gelişi, personelin yeniden daha yüksek öncelikli görevlere atanabilmesi ve müşteri deneyimini geliştirilmesiyle dikkat çekerken hem çalışanlar hem de karar vericiler tarafından destekleniyor. Perakende iş gücünün kayda değer bir yüzdesi, bu teknoloji entegrasyonundan kaynaklanan olumlu yatırım geri dönüşünü kabul ediyor. Buna ek olarak, gerçek zamanlı stok izlenebilirliği gibi araçlar, verimliliği ve müşteri hizmetlerini artırma konusunda çalışanlar arasında tanınmaya başlamasıyla teknolojik olarak daha entegre ve karlı bir perakende ortamına geçişin haberciliğini yapıyor.

Teknoloji Yatırımları Uzun Vadeli Mağaza Karlılığının Yolunu Açıyor



Mağaza Çalışanları

%86

Kasiyersiz ödeme çalışanların daha yüksek önceliğe sahip görevlere odaklanmasına ve müşterilere daha iyi hizmet vermesine yardımcı oldu

%85

Kasiyersiz ödeme, müşteri deneyimini iyileştirir

%84

Kasiyersiz ödeme yatırımlarının karşılığını veriyor / pozitif yatırım geri dönüşü var



Karar Vericiler

%88

%88

%87

Çalışanlar Verimliliği ve Müşteri Hizmetlerini İyileştiren Araçları Öne Çıkartıyor



%85

+%5
yıldan yıla

Gerçek Zamanlı Stok
İzlenebilirliği



%82

+%12
yıldan yıla

RFID



%82

+%12
yıldan yıla

Elektronik Raf Etiketleri



%78

+%16
yıldan yıla

Yapay Zeka / Makine Öğrenimi

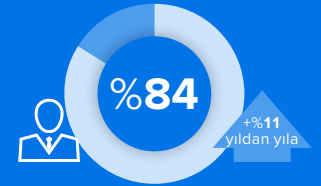


%75

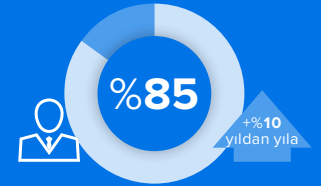
Üretken Yapay Zeka



Personelle İlgili Zorluklar Perakendecilerin Kar Marjı Endişelerini Artırıyor



Nitelikli mağaza personelinin işe alınması ve elde tutulması dikkate değer bir zorluktur



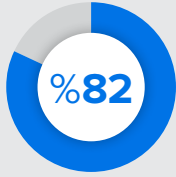
Personelin maaş ve yan haklar artışı beklentilerini karşılarken kar marjlarını korumak işletmelerini zorladı

Personel İkilemini Çözmek

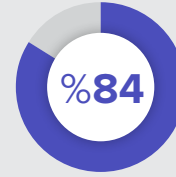
Dijital çağ için teknolojiden anlayan vasıflı personeli cezbetmek ve elde tutmak. Sürekli gelişen işgücü piyasası ortamında, vasıflı personeli cezbetmek ve elde tutmak perakendeciler için dikkate değer bir zorluktur. Sektörün müşteri hizmetleri, ürün bilgileri, dijital okuryazarlık ve kolay uyum sağlamayı kapsayan çeşitlilik içeren bir beceri seti ihtiyacı, devam eden bu sorunu daha da karmaşıklaştırıyor. E-ticaret büyüdükçe online platformlarda gezinebilen ve stok sayımı ve siparişleri verimli bir şekilde karşılamak gibi görevleri tamamlamak için ileri teknolojiden başarıyla yararlanabilen teknoloji konusunda bilgili çalışanlara olan talep de arttı.

Çalışanlar, iş görevlerini önceliklendirmek ve ekip arkadaşlarıyla işbirliği yapmak için cihazların ve analizlerin olumlu etkisinin giderek daha fazla farkına varıyor. Görev ve işgücü yönetimi yazılımlarının kullanımındaki sürekli büyümenin devam etmesi bekleniyor.

Çalışanlar ve Yönetim, Teknolojinin Personelle İlgili Rolünden Memnun



Perakende teknolojisi ve mobil cihazları kullanan mağazaların daha fazla mağaza çalışanını cezbettiği ve işyerinde kalmalarına katkıda bulunduğu konusunda hemfikir



Çalışanlar İleri Teknoloji Araçlarıyla İşyerinde Kendilerine Saygı Duyulduğunu Hissediyor



Çalışmalarına yardımcı olacak teknoloji araçları sağlandığında işverenlerinin kendilerine daha fazla değer verdiğini düşünüyor



İşverenleri mobil cihazlar ve teknoloji sağladıkları için onlara daha olumlu bakıyorlar

Dijital Uyum: İş-Yaşam Dengesinin İyileştirilmesi

(çalışan tercihleri, katılan %)

%83

İş programlarını bir mobil cihaz/uygulama üzerinden yönetmeyi tercih ediyor

2021'den bu yana +%14

%79

Günü yönetmek ve gerçekleştirilecek doğru görevleri bulmaya çalışmak için otomatik olarak belirlenen görevleri tercih ediyor

2021'den bu yana +%10

%79

Ekibiyle bir mağaza mobil cihazı/uygulaması aracılığıyla işbirliği yapmayı tercih ediyor

2022'den bu yana +%11*

*Bu soru 2021'de sorulmadı



Esnek İşgücü Yönetimi Çözümleri Yükselişte

(Önümüzdeki beş yıl içinde kurulum gerçekleştirmeyi planlayan karar verici %'si)

%57

Görev Yönetimi Yazılımı

%60

Personel Yönetimi Yazılımı (programlama, zaman ve katılım, çalışan self-servis)

Perakende İşgücünün Geleceğine Bir Bakış

Perakendenin dinamik işgücü piyasası, sektörün sürekli gelişen doğasını yansıtacak şekilde çok kanallı çalışanlardan oluşan geniş bir yelpazeyi kapsar. Alışveriş ortamı çeşitlendikçe, çok yönlü ve müşteri odaklı bir iş gücüne duyulan ihtiyaç daha da artıyor. Çalışanlar, ister mağazada ister dijital arayüzün arkasında olsun, müşteri deneyiminde önemli bir rol oynarken, birçoğu daha düşük seviyeli görevlere takılıyor ve bu da üstün bir alışveriş yolculuğu sunmalarına engel oluyor. Çalışanların kişisel dokunuşlarının yeri doldurulamaz kalmaya devam etse de, en son teknolojiden yararlanmak, fiziksel ve online alanlar arasında köprü kurarak ve işletme genelinde verimlilik yaratarak operasyonları önemli ölçüde iyileştirebilir. Bu karmaşık işgücü piyasasına ve teknoloji odaklı çağa uyum sağlamak, perakende sektöründe başarı için çok önemlidir.

Çalışma Hakkında

Zebra Technologies, perakende sektörünü dönüştüren en son trendleri ve teknolojileri analiz etmek için yetişkin tüketiciler (18 yaşın üstü) karar vericiler ve perakende çalışanları arasında küresel bir çalışma yaptırdı. Azure Knowledge Corporation tarafından online olarak gerçekleştirilen bu yılki çalışmaya alışveriş deneyimi, cihaz ve teknoloji kullanımı, mağazada ve online ortamda teslimat ve sipariş karşılama gibi çeşitli konulardaki sorulara yanıt veren 4.200'den fazla kişi katıldı. Zebra'nın 2023 Global Tüketici Çalışması, sektörün geleceğini şekillendiren tutumları, görüşleri ve beklentileri rapor ediyor. Seri üç ana temaya odaklanıyor:



Alışveriş Sepetinin Ötesinde
Tüketiciler Perakende Deneyimlerinde Gerçekte Ne İstiyor



Müşteri Deneyimini İyileştirme
Müşteri Etkileşimini Zenginleştirmek için Çalışanların Gerekli Donanımla Güçlendirilmesi



Perakendenin Modern Zamanlardaki Görevini Gerçekleştirmek
Yarının Öncelikleri için Yeni Temeller

2023 Global Tüketici Çalışması serisinin tamamını görüntülemek için zebra.com/shopperstudy adresini ziyaret edin

Zebra Technologies Hakkında

Zebra (NASDAQ: ZBRA) uçtaki her ön saf çalışanı ve varlığı izlenebilir, bağlantılı ve tamamen optimize hale getirerek perakende kuruluşlarının ve çalışanlarının isteğe bağlı (on-demand) ekonomide gelişmelerini sağlıyor. 100'den fazla ülkede 10.000'den fazla iş ortağından oluşan bir ekosisteme sahip olan Zebra, iş akışlarını dijitalleştiren ve otomatikleştiren ödüllü bir donanım, yazılım, hizmet ve çözüm portföyü ile her ölçekten müşteriye (Fortune 100'ün %94'ü dahil) hizmet veriyor.

Zebra'nın perakendecilere, müşteri ve çalışanların deneyimlerini iyileştirirken karlılığı artırmada nasıl yardımcı olabileceğini keşfedin. Lütfen zebra.com/retail web sitesini ziyaret edin



Kuzey Amerika ve Şirket Genel Merkezi
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Asya Pasifik Genel Merkezi
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

EMEA Genel Merkezi
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Latin Amerika Genel Merkezi
zebra.com/locations
la.contactme@zebra.com

ZEBRA ve stilize edilmiş Zebra başı resmi, dünya çapında birçok yerde tescil edilmiş, Zebra Technologies Corp. ticari markalarıdır. Tüm diğer ticari markaların mülkiyeti sahiplerine aittir. ©2023 Zebra Technologies Corp. ve/ya da iştirakleri.