



第 17 次年度全球消费者研究报告

开启卓越之旅

员工参与的力量

探索近期的研究成果，了解零售商如何利用技术、培训和支持来为团队赋能，推动卓越服务，培养客户忠诚度，并打造适合员工茁壮成长的工作环境。



提升服务: 为一线团队赋能

一线员工对于提供卓越的客户服务非常重要,但他们经常面临降低效率和影响消费者满意度的障碍。为顾客提供帮助的时间有限,以及消费者在智能手机上可以更快地找到信息,这些挑战都会导致工作压力。管理缺货商品虽然是一项常见任务,但也增加了压力,并突显出了员工需要更好的工具和支持的重要性。为了坚持高标准并解决倦怠和劳动力短缺等问题,零售商越来越多地投资于技术培训和工具,以提高生产力,并使员工能够提供更高质量的体验。

提供优质服务所遇到的障碍: 让店内员工感到挫败的五大方面



1 难以满足客户的价格查询请求



2 客户在智能手机上查找价格/产品信息的速度比员工快



3 几乎没有时间帮助客户,因为他们忙于做其他价值较低的任务



4 提供个性化客户服务的工具不足



5 缺货投诉

自动化店内体验: 零售业的未来趋势

计划在未来 1 至 5 年内实施活动自动化的决策者百分比

精简核心运营

54%

基于排队等待时间的销售点 (POS) 通道部署

51%

店内定价和促销执行

51%

价格管理/查询

增强客户体验

58%

提醒员工有一位忠实顾客已走进商店

56%

提醒员工去店内协助顾客

53%

提醒员工有顾客在停车场等候在线订单取货

混合信号: 员工的沟通困境

87%

难以确保向正确的人传达信息

83%

多个沟通渠道造成混乱和缺乏优先级

82% ↑ +6% 同比

管理者很难核实重要工作是否已完成

82% ↑ +12% 同比

难以及时获得帮助和支持

从店面到库存 克服零售业的运营和劳动力障碍

全球零售决策者面临着影响商店和仓库运营的严峻挑战。在当今快节奏的零售环境中，管理复杂工作流程、确保有效沟通和优化库存水平的需求越来越紧迫。劳动力管理是一个关键问题，85%的决策者认为运营经理在这些任务上花费了太多时间，突显出日常运营的压力。

库存和沟通问题仍然是显著的痛点。沟通不畅会导致延误、错误和物品定位困难，而低效的库存管理会导致缺货或积压，影响客户满意度和盈利能力。79%的员工表示，由于日常工作日益复杂，他们感到了压力，因此，对精简的数据驱动型解决方案的需求显而易见。

零售商认识到，整合技术，尤其是移动设备，对于应对这些挑战非常重要。移动技术有助于任务管理并提高员工满意度，87%的员工在配备能帮助他们有效执行任务的工具时感到更有价值。这类技术投资提高了生产力，并成为吸引和留住人才的战略，在员工中营造了忠诚和价值的文化氛围。通过优先考虑技术整合，零售商可以打造一个更高效、更具支持性的工作环境，以提高零售职能部门的绩效和盈利能力。



劳动力的一大困境：零售业决策者难以忽视的挑战

决策者认为：

83% 
雇佣/留住合格员工是一项重大挑战

80% 
对现有门店员工进行技能提升/再培训是一项重大挑战。

85% 
运营经理在管理劳动力上花费了过多的时间

区域现状：全球范围内任务过载和复杂性都很高

79% 的员工因日常工作日益复杂而感到压力过大

74%
亚太地区

81%
欧洲

83%
拉美

78%
北美

行业困境：工作量压力和任务优先级排序障碍

83% 的员工因工作量过大和优先级冲突而难以确定任务的轻重缓急

78%
食品零售商

84%
大型综合商品零售商

88%
药品零售商

82%
杂货店

激发灵感的技术： 移动设备如何提升员工认知

87%  2022年以来增加了9pp

当配备了有助于他们完成工作的技术时，员工会觉得自己更受到雇主的重视

85%  2022年以来增加了11pp

因为雇主提供移动设备和技术而对雇主的看法更加积极

为员工赋能 提高生产力和留住人才

零售商越来越多地为员工配备移动技术，以应对阻碍效率和工作绩效的挑战。当员工处理复杂的工作流程、冲突的优先事项和日常的客户互动时，技术成为了一个关键的推动因素。移动应用程序和任务自动化等工具正在简化流程，帮助员工更有效地管理日常工作。这直接影响了员工留存率，85%的员工认为，利用零售技术和移动设备的商店更能吸引和留住员工。

除了留住员工外，移动技术还有助于简化员工的工作日程，减轻压力，提高他们专注于高价值任务的能力。85%的员工现在更喜欢通过移动设备或应用程序管理他们的日程安排，86%的员工倾向于使用任务自动化来简化优先级排序。这些工具帮助员工更有效地安排他们的工作，同时保持对不断变化的优先事项的适应能力。最终，这创造了一个更高效、更令人满意的工作环境。

除了提高个人效率，移动技术还加强了团队之间的协作。86%的员工表示，他们更喜欢通过商店的移动设备或应用程序进行协作——自2022年以来这一比例显著增加了15个百分点——由此可见，移动工具在团队沟通中变得越来越重要。这一增长反映了为员工配备技术以使它们能够快速响应客户需求和运营变化的重要性日益增加。通过精简工作流程和减少低效环节，零售商可提高日常运营水平，并使员工能够提供卓越的服务，从而建立消费者忠诚度并推动长期成功。



通过移动解决方案精简工作日程

倾向于以下内容的员工百分比：



85%

↑ 2021年以来增加了12pp

通过移动设备或应用程序管理他们的日程安排



85%

↑ 2021年以来增加了13pp

自动分配任务，而不是需要自己确定任务的优先级



86%

↑ 2022年以来增加了15pp

通过商店移动设备或应用程序与团队协作

移动设备的应用：提供更好的服务，节省时间

员工们强调了移动设备的好处

- 1 回答客户问题
为客户提供优惠券或折扣
- 2 改善客户购物体验
寻找正确的价格
- 3 在商店的几乎任何地方订购缺货商品
- 4 在收银队伍中为客户结账
- 5 节省客户时间

技术提高员工留存率： 移动解决方案提升员工忠诚度



的员工认为，利用零售技术和移动设备的商店吸引并留住了更多的员工

加强联系 通过技术促进工作与生活的平衡

平衡工作与生活是员工的主要任务，技术在满足这一需求方面发挥着非常重要的作用。零售商正在对多种工具进行战略投资，使员工能够有效地安排工作，同时减轻压力。这些工具，如移动销售点设备、条码扫描器、手持式数据终端和坚固型平板电脑，简化了工作流程，使员工能够专注于有意义的工作，为消费者创造价值。

调查结果令人信服：89% 的员工认为移动销售点设备可以改善消费者体验，而 88% 的员工强调了手持条码扫描器和移动数据终端在提供更好的客户服务方面的优势。坚固型平板电脑受到 86% 的员工的青睐，同比大幅增长 12 个百分点，反映出耐用、多功能的任务管理工具越来越重要。零售商通过将技术投资与员工的需求相结合，培养出更敬业、能力更强的团队。

零售商还通过增加对培训和技术的投资来解决员工更广泛的需求。近十分之八的决策者（77%）计划增加培训支出，而 75% 的决策者则专注于增加技术投资来支持员工。这些技术改善了工作流程，帮助员工更有效地管理他们的职责，并解决了他们日常面临的一些挑战。

当员工配备了合适的工具时，他们可以专注于更为重要的事情：在平衡自身职责的同时，提供当今消费者重视的以人为本的互动。优先考虑这些投资的零售商将在竞争日益激烈的环境中取得持续成功。

员工们认为：技术改变消费者体验

员工们一致认为，他们可以使用技术来提供更好的购物体验



移动销售点设备



手持条码扫描器



带扫描器的手持移动数据终端



员工通信设备（通过耳机/听筒进行一键通话）



佩戴式数据终端



坚固型平板电脑

面向未来的投资

零售决策者计划在 2025 年增加支出的投资领域

82% IT 支出

78% 零售店人员配置

77% 对员工进行技术培训

75% 用技术赋能员工

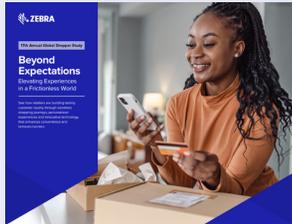
未来之路

通过员工参与和战略技术改造零售业

零售业决策者认识到，投资移动技术可以优化工作流程，并在吸引和留住人才方面发挥关键作用。通过为员工提供有效执行所需的技术和工具，零售商可建立员工的价值感和忠诚度，加强员工与雇主的关系。采用技术来改善沟通和任务管理，并最终加强商店的运营，使员工能够提供更高水平的服务，并为消费者带来更一致、更令人满意的购物体验。

关于研究

Zebra Technologies 委托对成年消费者（18 岁以上）、决策者和员工进行了一项全球调查研究，以分析零售业的趋势和技术转变。今年的调查研究由 Azure Knowledge Corporation 在线进行，共有 4,200 多名受访者参与，调查主题包括购物体验、设备和技术使用、店内和在在线交付与履单等。Zebra 第 17 次年度全球消费者研究系列报告介绍了影响该行业未来的态度、观点和期望。该系列侧重于三个关键主题：



超越期待
提升顺物的购物体验



提高盈利能力
应对零售业的众多挑战



开启卓越之旅
员工参与的力量

如需查看第 17 次年度全球消费者研究报告系列，请访问 zebra.com/shopperstudy

了解 Zebra 如何帮助零售商改善客户体验、
加强全渠道运营和保护利润，请访问 zebra.com/retail



北美和公司总部
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

亚太总部
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

欧洲、中东和非洲总部
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

拉丁美洲总部
zebra.com/locations
la.contactme@zebra.com

ZEBRA 及其风格化的 Zebra 头像是 Zebra Technologies Corp. 的商标，已在全球许多司法管辖区注册。所有其他商标均归各自的所有者所有。©2024 Zebra Technologies Corporation 和/或其关联机构。

关于 Zebra Technologies

Zebra (纳斯达克股票代码: ZBRA) 通过让一线员工和边缘资产可视、连接并得到优化，使零售组织及其员工能够在按需经济时代中蓬勃发展。Zebra 在全球 100 多个国家/地区拥有 10,000 多家合作伙伴，为不同规模的客户（包括财富 100 强中的大多数企业）提供出色的硬件、软件、服务和解决方案组合，帮助企业实现工作流的数字化和自动化。