PEI COM

INSTORE-KOMMUNIKATION

ERFOLGSSTORY

DECATHLON PEI COM

Die Instore-Kommunikation der Zukunft geht über den reinen Sprechfunk hinaus.
Die Ausstattung Ihrer Stores liegt uns am Herzen.
Wir beraten Sie gerne: P +49 541 409576-65 | retail@peicom.com

Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Abbildungen ähnlich. 07/2023

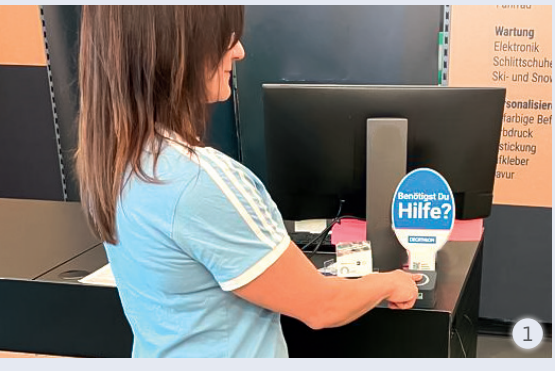
peicom GmbH
A company of the Peiker family

www.peicom.com

Instore-Kommunikation:

Implementierung von peiECO bei DECATHLON Bremen-Brinkum

DECATHLON ist einer der größten Sportartikelhersteller und -händler der Welt und setzt immer wieder auf Innovationen, um die Einkaufs-Experience im Markt maßgeblich zu verbessern.



1

So setzt das Unternehmen bereits seit Jahren auf Funkgeräte für die interne Kommunikation. Unser neustes Produkt, peiECO wurde im Store in Bremen-Brinkum getestet. peiECO erweitert die bestehende Funktechnik. Dort wird die Zentraleinheit peiBOX in die lokale WiFi-Infrastruktur integriert.

3

Sie gewährleistet eine Verbindung zwischen beispielsweise Buttons am Servicepoint und den Funkgeräten der einzelnen Mitarbeiter:innen.

Wenn Kund:innen Hilfe über einen der Buttons anfordern, erhalten die Mitarbeiter:innen unmittelbar eine Sprachnachricht auf ihren Headsets, wo eine Beratung benötigt wird. Zeitgleich bekommen die Kund:innen eine Bestätigung des Rufes: über einen im Button integrierten Lautsprecher und individuelle LED's – bei DECATHLON passend in blau gehalten.

Im Rahmen des Tests wurden zwei Buttons an strategisch wichtigen Standorten installiert: einer im Servicepoint-Bereich und einer im Fitness-Showroom.

Ziel der Testphase von Oktober 2022 bis April 2023 war für Storeleader Matthias Hartz, den Bedürfnissen der Kundschaft noch besser gerecht zu werden und den Kundenservice kontinuierlich zu verbessern:

„Die Idee dahinter war es, den Kundinnen und Kunden bessere Unterstützung zu bieten und gleichzeitig Personalressourcen besser nutzen zu können, da die beiden Abteilungen nicht dauerhaft besetzt werden mussten."

Matthias Hartz, Storeleader

Der Plan ging auf. Insbesondere der Servicepoint-Button erwies sich als äußerst beliebt und wurde stolze 468-mal gedrückt. Dieser beeindruckende Wert bestätigte den zusätzlichen Bedarf an Personal oder rechtfertigt den Einsatz des Button-Systems bei der Verbesserung des Kundenservice.

Matthias Hartz: „Aufgrund der überzeugenden Ergebnisse und des positiven Feedbacks von der Kundschaft und meinen Kolleginnen und Kollegen haben wir uns dazu entschlossen, das System fest in unserem Store zu übernehmen. Damit haben wir eine Lösung geschaffen, die alle Parteien überzeugt."

2

Dank der engen Zusammenarbeit zwischen DECATHLON und peicom sowie der Entscheidung von Matthias Hartz, das Button-System vollständig zu integrieren, konnte DECATHLON Bremen-Brinkum seine Instore-Kommunikation auf ein neues Level heben und ein herausragendes Einkaufserlebnis für seine Kundschaft schaffen. Damit gehen er und sein Team mit gutem Beispiel voran.

Überzeugen Sie sich
von unseren Leistungen.

P +49 541 409576-65
retail@peicom.com

Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Abbildungen ähnlich 08/2023.