



MODERNER EINZELHANDEL, HERAUSRAGENDES SERVICEANGEBOT

**GANZ NEUES KUNDENERLEBNIS DANK SPRACH- UND
DATENÜBERTRAGUNGSLÖSUNG**



EINZELHANDEL VERNETZT. KUNDEN GESICHERT.

ANGESICHTS DES STETIG WACHSENDEN WETTBEWERBSDRUCKS IST ES HEUTZUTAGE GAR NICHT SO EINFACH, EIN FLORIERENDES UND RENTABLES EINZELHANDELSGESCHÄFT ZU FÜHREN.

Es gibt so viele Möglichkeiten, die gewünschte Ware zu erwerben, da müssen die Geschäfte einiges bieten, wenn sie nicht nur als Ausstellungsfläche für Leute herhalten wollen, die sich die Ware zwar im Geschäft anschauen und erklären lassen, dann aber doch online kaufen. Die Mitarbeiter müssen jeden, der durch die Tür kommt, als wertvollen Kunden behandeln und ein Serviceangebot unterbreiten, das der Kunde einfach nicht ablehnen kann. Sie müssen eine so umfassende persönliche Betreuung bieten, dass der Kunde sich rundum wohl und gut beraten fühlt. Dann wiegt die Interaktion von Angesicht zu Angesicht die Vorteile eines Onlinekaufs auf. Die Herausforderung liegt darin, aus Interessenten Käufer zu machen und sie im Laufe ihres Aufenthalts im Geschäft zu einem Kauf zu bewegen. Die Frage lautet: Wie können Sie das erreichen?

Dazu gehört mehr als ein freundliches Lächeln und eine nett gemeinte Tasse Kaffee. Die Berater im Ladengeschäft müssen jederzeit alle Informationen zum Produkt zur Hand haben, sie müssen sofort sehen, ob

die Ware am Lager ist, und sie müssen dem Kunden alle Preisvorteile und Werbeaktionen anbieten können, die verfügbar sind. Sie müssen Teil eines optimierten Einzelhandelsgeschäfts sein, in dem jeder Mitarbeiter vernetzt ist, unabhängig davon, wo er sich befindet, was er macht und auf welchem Gerät er arbeitet. Denn wenn ein Kunde eine Frage hat oder eine Beratung wünscht, muss die Antwort sofort verfügbar sein.

Der Schlüssel liegt in der Verwendung einer einheitlichen Sprach- und Datenübertragungslösung – eine unterbrechungsfreie und zuverlässige Lösung, die Sie zum gewünschten Zeitpunkt mit den richtigen Personen verbindet. Wenn alle Mitarbeiter in Echtzeit kommunizieren und über wichtige Informationen verfügen, ist die Zusammenarbeit als ein Team möglich, und die Kunden erhalten den Service, den sie erwarten. Anfragen werden schnell beantwortet. Empfehlungen werden umgehend ausgesprochen. Die Kunden sind begeistert.



„WÄHREND DIE ZAHL DER ONLINEKÄUFE GANZ KLAR WÄCHST, ZEIGEN UNSERE DATEN, DASS ES TROTZ ALLEDEM EINEN SOLIDEN KUNDENSTAMM GIBT, DER LIEBER IN ECHTEN LADENGEWÄRTEN EINKAUFEN. FÜR DEN EINZELHANDEL BEDEUTET DIES, DASS DIE ART, WIE KUNDEN KAUFEN MÖCHTEN, STRATEGISCH GENAU SO WICHTIG IST WIE DER PREIS, DER DEN KUNDEN ANGEBOUEN WIRD.“

ERIC ANDERSON,
HARTMARX MARKETING-
PROFESSOR BEI
KELLOGG – 2012 KELLOGG
SHOPPER INDEX



EIN GANZ NEUES EINZELHANDELSERLEBNIS DANK TEAMKOMMUNIKATION

DANK DES VIELSEITIGEN ANGEBOTS VON EINFACHEN FUNKGERÄTEN BIS HIN ZU HOCHLEISTUNGSGERÄTEN KÖNNEN SIE DEN VOLLEN FUNKTIONSUMFANG VERSCHIEDENSTER ANWENDUNGEN NUTZEN UND SO VON DEN VORTEILEN EINER EINHEITLICHEN KOMMUNIKATIONSLÖSUNG PROFITIEREN. OHNE EINSCHRÄNKUNGEN. KINDERLEICHTE ANWENDUNG. ALLES JUST-IN-TIME.

Informationen in Echtzeit sind jederzeit und unterbrechungsfrei im gesamten Geschäft verfügbar, sodass jeder Mitarbeiter darauf reagieren kann. Dank der sicheren und zuverlässigen Sprach- und Datenübertragung können die Mitarbeiter effizienter arbeiten, Kundenanfragen schnell bearbeiten und so mehr Interessenten zum Kauf bewegen.

Motorola Solutions ist als weltweit führendes Unternehmen im Bereich Kommunikationstechnologie ein idealer Partner für den Einzelhandel. Dank unserer jahrzehntelangen Erfahrung bei der Entwicklung von Funkgeräten und Anwendungen zur Steigerung der Mitarbeiterproduktivität sind wir in der Lage, für Sie eine Lösung zu entwickeln, die genau auf Ihre Anforderungen zugeschnitten ist.

Egal, ob Sie unsere Lösung in nur einem Ladengeschäft oder für eine ganze Kaufhauskette einsetzen möchten – mit uns kommunizieren Ihre Teams wie eine Einheit.





SZENARIO: INTERESSENT SIEHT SICH IM GESCHÄFT UM, KAUFT JEDOCH WOANDERS

WENN EIN INTERESSENT IN IHR GESCHÄFT TRITT, OHNE EINE KONKRETE KAUFABSICHT ZU HABEN, WIE HOCH IST DIE WAHRSCHEINLICHKEIT, AUS IHM EINEN KUNDEN ZU MACHEN?

Mit unserer einheitlichen Sprach- und Datenübertragungslösung stehen Ihre Chancen um ein Vielfaches besser. Der Interessent spricht einen Verkäufer darauf an, dass das Produkt, für das er sich interessiert, nicht ausgestellt ist. Der Verkäufer nutzt die Push-To-Talk-Funktion und fragt mit einem Tastendruck im Lager nach, ob das Produkt vorrätig ist. Wenn es vorrätig ist, lässt er

es zum Kunden bringen. Der Interessent stellt technische Fragen zum Produkt, die der Verkäufer schnell beantworten kann, indem er über sein Funkgerät einen Produktexperten fragt. Und wenn der Preis eine Hürde ist, kann der Verkäufer aktuelle Rabattangebote kommunizieren. Der Interessent merkt, dass das Produkt- und Servicepaket insgesamt sehr gut ist und wird zum Käufer.

SZENARIO: ZWEI LITER OLIVENÖL AUF DEM FUSSBODEN

FLASCHEN SIND HERUNTERGEFALLEN UND EINE GROSSE MENGE ÖL MACHT EINEN GANG UNPASSIERBAR: KÖNNEN SIE DEN SCHADEN BEHEBEN, BEVOR JEMAND AUSRUTSCHT UND SICH VERLETZT?

Wenn Ihre Teams durch unsere einheitliche Sprach- und Datenübertragungslösung miteinander verbunden sind, ist die Gefahr schnell gebannt. Die Verkäufer alarmieren sofort den Wartungsdienst und halten die Käufer vom betroffenen Bereich fern. Über die Standort-App wird ein Reinigungsteam identifiziert und zu der entsprechenden Stelle geschickt, wobei die Jobprioritäten mithilfe des Arbeitsauftragsmanagements ganz einfach umgeplant werden. In den

anderen Bereichen des Geschäfts setzen die Kunden ganz normal ihre Einkäufe fort, während sich das Reinigungsteam an die Arbeit macht. Für die Kunden entstehen so gut wie keine Unannehmlichkeiten, und da durch die schnelle Reaktion Unfälle vermieden werden konnten, müssen Sie sich keine Sorgen um Schadenersatzansprüche oder Untersuchungen zu Sicherheit und Gesundheitsschutz machen.

FUNKGERÄTE FÜR JEDEN MITARBEITER

FÜR DIE VERSCHIEDENEN ARBEITSBEREICHE DER MITARBEITER SIND UNTERSCHIEDLICHE GERÄTE ERFORDERLICH

Verkäufer benötigen ein ansprechend aussehendes Funkgerät für eine einfache, aber effektive Sprachkommunikation. Im Lager und beim Sicherheitsdienst benötigen die Mitarbeiter hingegen ein robustes Funkgerät mit großer Reichweite, mit dem sie auch in abgelegenen Bereichen oder Bereichen mit schlechtem Empfang arbeiten können. Motorola Solutions bietet Geräte für jeden Anwendungsbereich und jedes Budget – von MOTOTRBO™-Produktivitätstools mit kompletter Sprach- und Datenfunktionalität bis hin zu sofort einsatzbereiten lizenzfreien Funkgeräten.

Die MOTOTRBO-Funkgeräte bieten eine große Reichweite, damit auch Mitarbeiter an abgelegenen Standorten jederzeit vernetzt bleiben, ein intelligentes Audiosystem mit moderner Rauschunterdrückung, das selbst in lauten Umgebungen für eine effektive Kommunikation sorgt, eine lange Akkulaufzeit für ausgedehnte Schichten sowie modernste Wireless-Konnektivität per Bluetooth 4.0.

SZENARIO: VERDÄCHTIGES PAKET GEFUNDEN, GESCHÄFT MUSS EVAKUIERT WERDEN

EINE TASCHE, DIE SCHEINBAR NIEMANDEM GEHÖRT, STEHT MITTEN IN EINEM EINKAUFSZENTRUM. WIE SCHNELL KÖNNEN SIE ALLE KUNDEN RUHIG UND EFFIZIENT EVAKUIEREN, UM SIE IN SICHERHEIT ZU BRINGEN?

Mit unserer einheitlichen Sprach- und Datenübertragungslösung geht das ganz schnell. Über das automatisierte Alarmmanagement werden die Sicherheitsverantwortlichen des Geschäfts alarmiert, die sich an das Sicherheitsteam wenden, um sich einen Überblick über das Problem zu verschaffen. Mithilfe der Standort-App werden die Mitarbeiter des Sicherheitsteams identifiziert, die sich in unmittelbarer Nähe befinden. Über die Transmit Interrupt-Funktion wird dann ein Notruf weitergeleitet, auch wenn sich die Mitarbeiter

gerade in einem Gespräch befinden. Die Verkaufsmitarbeiter werden ebenfalls über die netzwerk- und geräteunabhängige Teamkommunikation informiert, sodass alle als einheitliches Team zusammenarbeiten. So kann die Evakuierung des Geschäfts geordnet durchgeführt werden. Kunden und Mitarbeiter werden schnell und effizient in Sicherheit gebracht, ohne dass Panik ausbricht oder unnötige Risiken eingegangen werden müssen.





ANWENDUNGEN FÜR PRODUKTIVITÄT UND SICHERHEIT

UNSERE FUNKGERÄTE SIND MIT EINER VIELZAHL VON ANWENDUNGEN AUSGESTATTET, MIT DENEN DIE KOMMUNIKATION VEREINFACHT, DIE ARBEITSABLÄUFE OPTIMIERT UND DIE SICHERHEIT VERBESSERT WERDEN.

Diese Anwendungen können in das Motorola Solutions-System integriert werden, damit sich die Mitarbeiter weniger auf das Kommunikationssystem und mehr auf die anfallenden Aufgaben konzentrieren können. Beliebte Anwendungen für den Einzelhandel sind u.a.:

Mitarbeitersicherheit

- Erhöht die Sicherheit der Mitarbeiter durch integrierte Totmann- und Alleinarbeiterfunktionen

E-Mail und Text

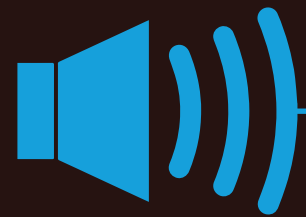
- Erhöht die Produktivität und optimiert Arbeitsabläufe durch die Verbindung des Funknetzwerks mit Ihrem Text- und E-Mail-System

Standort

- Erhöht die Sicherheit und die Kundendiensteffizienz durch Nachverfolgungsfunktionen für die Mitarbeiter im Innen- und Außenbereich

Arbeitsauftragsmanagement

- Erhöht die Effizienz und Sicherheit im gesamten Einzelhandelsgeschäft durch textbasierte Fehlermanagementsoftware



IM TEAM ARBEITEN, ALS EINHEIT KOMMUNIZIEREN

DAS KUNDENERLEBNIS DURCH DEN EINSATZ VON
FUNKSPRECHGERÄTEN VERBESSERN

● GUTER EMPFANG

GROSSE REICHWEITE FÜR OPTIMALE VERNETZUNG ALLER
MITARBEITER AM STANDORT

● KLARE KOMMUNIKATION

GUTE VERSTÄNDIGUNG AUCH IN LAUTEN UMGEBUNGEN DANK
INTELLENTEM AUDIOSYSTEM

● EINFACHE SPRECHFUNKTION

SOFORTIGE SPRACHKOMMUNIKATION PER TASTENDRUCK ÜBER
PUSH-TO-TALK

● LANGE AKKULAUFZEIT

LANGE AKKULAUFZEIT FÜR AUSGEDEHNTE SCHICHTEN UND MEHR EFFIZIENZ

● VERNETZUNG ALLER MITARBEITER

TEAMKOMMUNIKATION MIT WAVE™-GRUPPENKOMMUNIKATION
FÜR ZUVERLÄSSIGE KONNEKTIVITÄT ALLER GERÄTE, NETZWERKE
UND ANWENDUNGEN



DIE KOMMUNIKATION VEREINHEITLICHEN, INFORMATIONEN AUSTAUSCHEN

LAGER

- OPTIMIERUNG DES INFORMATIONSFLUSSES ZWISCHEN DEM LAGER UND ANDEREN ABTEILUNGEN DANK MODERNER ARBEITSAUFTRAGSMANAGEMENTLÖSUNGEN

KASSE

- DANK TEAMKOMMUNIKATION EINFACHE ÜBERPRÜFUNG DER PREISE AN DER KASSE

AUSLIEFERUNG

- ÜBERWACHUNG VON ALLEIN ARBEITENDEN MITARBEITERN ÜBER MITARBEITERSICHERHEITSFUNKTIONEN (Z. B. ALLEINARBEITER)
- ÄNDERUNG DER PRIORITÄTEN ÜBER DAS ARBEITSAUFTRAGSMANAGEMENT, UM SCHNELLER AUF KUNDENANFRAGEN ZU REAGIEREN

VERKAUFSMITARBEITER

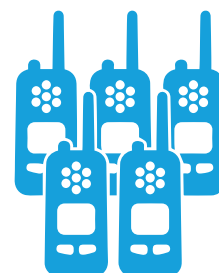
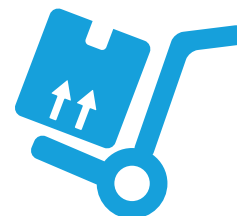
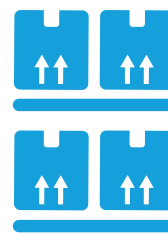
- SCHNELLE BEANTWORTUNG VON KUNDENANFRAGEN MITHILFE VON LEICHTEN, LIZENZFREIEN SPRECHFUNKGERÄTEN
- ÜBERPRÜFUNG VON PREISEN, ANGEBOTEN, LAGERBESTÄNDEN UND LIEFERPLÄNEN

SICHERHEIT

- VERFOLGUNG DES MITARBEITERSTANDORTS IM GESAMTEN GESCHÄFT ÜBER STANDORTS-APPS
- SCHUTZ DES SICHERHEITSPERSONALS IN ABGELEGENEN BEREICHEN DURCH SICHERHEITSFUNKTIONEN (Z. B. TOTMANNFUNKTION)

GESCHÄFTSLEITUNG

- ALLES IM BLICK BEHALTEN – MIT FUNKTIONEN WIE **E-MAIL UND TEXT, SYSTEMÜBERWACHUNG UND INTEROPERABILITÄT** RESSOURCEN ÜBERWACHEN UND LEISTUNG OPTIMIEREN
- EFFIZIENZ IM GESAMTEN UNTERNEHMEN ERHÖHEN – VERBESSERUNG DES INFORMATIONSZUGANGS FÜR MITARBEITER, MAXIMIERUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEIT, KOSTENKONTROLLE UND AUFBAU EINES SYSTEMS, DAS SICH MÜHELOS AN DIE WANDELNDEN ANSPRÜCHE ANPASSEN KANN



LADENGECHÄFTE WEITERHIN WICHTIG

90%

„IN LADENGECHÄFTEN WIRD IMMER NOCH MEHR ALS 90 % DES GESAMTEN UMSATZES ERZIELT, UND DAS WIRD SICH AUCH NICHT DRASTISCH ÄNDERN.“

ARE CLICKS CRUSHING BRICKS? TYCO RETAIL SOLUTIONS, 2014

40%

DER EINZELHANDELSKUNDEN WÜNSCHEN SICH VERKAUFSMITARBEITER, DIE IHR PRODUKTSORTIMENT IN- UND AUSWENDIG KENNEN.



TOTAL RETAIL GLOBAL REPORT, PWC, 2016



Weitere Informationen finden Sie unter www.motorolasolutions.com

Motorola Solutions Germany GmbH, Am Borsigturm 130, 13507 Berlin, Germany.

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS und das stilisierte M Logo sind Marken oder eingetragene Marken der Motorola Trademark Holdings, LLC und werden unter Lizenz verwendet. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. © 2019 Motorola Solutions, Inc. Alle Rechte vorbehalten. (0819)