



# DIE APP FÜR GRENZENLOSEN KUNDENSERVICE



## Digitaler Service auf der Ladenfläche ...

Um Ihre Beziehung zum Kunden zu stärken, ist es wichtig, sie über die gesamte Customer Journey digital zu begleiten.

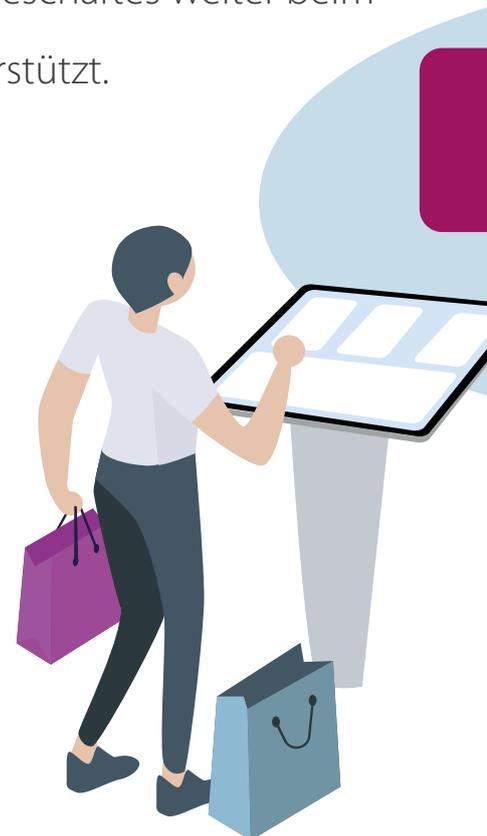
Mit LOQA können Händler ihren Kunden ein nahtloses Einkaufserlebnis bieten, das auf der Ladenfläche anfängt und die Kunden auch beim Verlassen des Geschäftes weiter beim Einkaufen unterstützt.

### 1 APPLIKATION: 3 ANWENDUNGEN

**Terminal-App:** Neben den Schuhregalen soll das Terminal als **attraktiver Anziehungspunkt** im Geschäft wirken und Kunden direkt zur Interaktion mit dem Sortiment und den aktuellen Verkaufskampagnen einladen.

**Verkäufer-App:** Die mit einem Digital Device ausgestatteten Verkäufer behalten nicht nur den Überblick über Produktinformationen und **Warenbestände** an allen Standorten, sondern haben die Möglichkeit, durch Aufruf von **zusätzlichen Artikelinformationen** oder der **Kundenhistorie**, den Kunden bestmöglich zu beraten.

**Kunden-App:** Auch auf dem Digital Device des Kunden können alle Funktionen des Terminals beim Verlassen des Ladens weitergenutzt werden, so wird eine **längere Verweildauer** im Händlersortiment gewährleistet. Durch die Merkliste besteht eine Chance zum späteren oder weiteren Kaufabschluss.



## KUNDENTOUCHSCREEN DES TERMINALS

Angezogen von der hohen Fernwirkung der interaktiven Oberfläche, können Kunden im aktuellen Sortiment und in Verkaufskampagnen stöbern. Durch den Touchscreen kann der Kunde im bebilderten, mit Videos angereicherten und um Zusatzinformationen erweiterten digitalen Katalog browsen. Verfügbarkeiten und Ordern nach dem Prinzip der „**verlängerten Ladentheke**“ erhöhen Umsatzpotenziale im stationären Handel. Durch zusätzliches Anzeigen weiterer Produktempfehlungen von Zusatzartikeln werden **Impulskäufe** aktiviert. Ergänzend kann der Kunde durch einen Touch einfach eine bestimmte Ware zum Anprobieren anfordern. Der Verkaufsmitarbeiter kann die passende Ware und weitere Zusatzartikel zum Kunden bringen und beratend zur Seite stehen.



*Der Kundenterminal bietet die Möglichkeiten, Kunden von Werbemedien inspirieren zu lassen, Verfügbarkeiten zu prüfen, per Touch zu Ordern oder den Kassivorgang einzuleiten.*

## INDIVIDUELLE TEMPLATES

Nutzen Sie das übersichtliche Admin-Tool, um die LOQA Oberfläche ihrem Corporate Design anzupassen oder auf saisonale Begebenheiten geräteübergreifend zu reagieren und Ihren Kunden ein angenehmes Shop-pingerlebnis zu bereiten. Stellen Sie **CD-orientierte oder saisonale Farbschemen** zusammen und gestalten Sie ein **individuelles Layout** für Ihre Produkt-präsentation. Templates können pro Filiale oder Ab-teilung zusammengestellt werden. So ist es beispielsweise möglich die Oberfläche des Terminals in Kinderabteilungen **ziel-gruppenorientiert** anders zu gestalten als für die Erwachsenenabteilungen. Templates einzustellen und Anpassungen vorzuneh-men, lassen sich durch einfache Schritte vornehmen. Für noch mehr **Aufmerksamkeit am POS** gibt es ein touchsensitives Bilder-Karusell-Feature. Dies ermöglicht, die Produkte in der Karussell-Ansicht anzuzeigen und die Aufmerksamkeit auf das Terminal zu lenken.

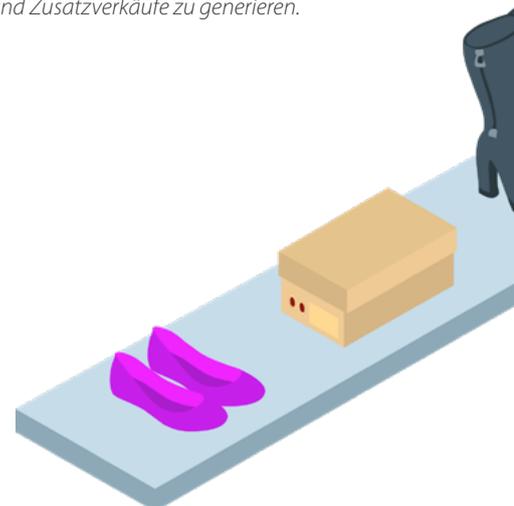
## ARTIKEL SCANNEN

Das Scannen eines Artikels erhöht die Servicequalität durch Vereinfachung des Wareneinkaufs. Das Scannen liefert alle Informationen über den Artikel, insbesonde-re **Verfügbarkeiten** von weiteren Größen, aber auch Produktbeschreibungen, Material-beschaffenheit, Absatzhöhen. Auch können alternative Artikel oder passende Accessoires angezeigt werden.

## DIGITALER SERVICESUPPORT

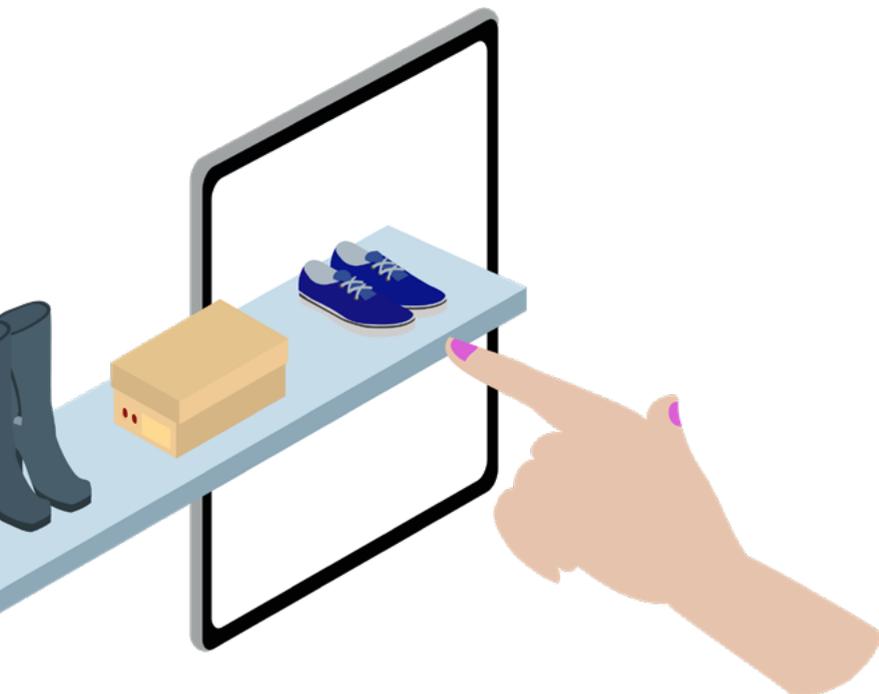
Per Order über den Touchscreen kann der Kunden den passenden Artikel beim Ver-käufer anfragen, dies bietet die Möglichkeit eines erweiterten, qualifizierten Verkaufsgespräch. Im Verkaufsgespräch kann der Verkäufer weitere **Schuhe aus dem Lager** anfragen. Bei Bedarf ist es dem Verkäufer auch mög-lich, Waren wahlweise nach Hause oder in die für ihn nächst gelegene Filiale liefern zu lassen.

*Die App als „verlängerte Ladentheke“ schafft die Möglichkeit, Leerverkäufe zu vermeiden und Zusatzverkäufe zu generieren.*



## ... mit Funktionen, die das Kaufen vereinfachen

Die geräteunabhängige und web-basierte App schafft es, bei Ihren Kunden das Interesse an Produkten zu verstärken und vereinfacht die Umwandlung von Kaufabsicht zum Kaufabschluss spielend. Selbst beim Verlassen des Ladens unterstützt LOQA Ihre Kunden, was nicht nur Ihre Service-Exzellenz steigert, sondern auch Ihre Verkaufszahlen.



## MERKLISTE

Ist das Interesse für ein Produkt geweckt, aber die Kaufentscheidung noch nicht abgeschlossen, kann der Kunde seine favorisierten Artikel in einer Merkliste festhalten.

Dem Kunden bietet sich so die Möglichkeit nach seinem Besuch im stationären Handel später noch mal die Artikel in Ruhe im Detail anzuschauen und weiter im Sortiment des Händlers zu stöbern, was den Kontakt mit dem Geschäft intensiviert.

Weiter ist es dem Kunden möglich, durch die **Teilen-Funktion** sich von seiner Social-Community überzeugen lassen, dass der Artikel wirklich zum Stil passt und so die Kaufentscheidung positiv unterstützt wird. Gleichzeitig bietet die Teilen-Funktion ein virales Element: Durch die Verbreitung eines Artikels wird gleichzeitig der Bekanntheitsgrad, das Image und in der Folge auch die Verkaufszahlen gesteigert.

## CLICK & COLLECT

Das Angebot „Click & Collect“ verbindet die Erfahrung des online Einkaufs mit der **sofortigen Verfügbarkeit** des stationären Handels. Der Kunde geht online stöbern und lässt sich den gewünschten Artikel in seine nächst gelegene Filiale liefern. Dort liegt der reservierte Artikel exklusiv bereit. Was für Ihre Kunden als bequemer versandkostenfreier Service empfunden wird, bietet ganz nebenbei die Möglichkeit eines gesteigerten Umsatzpotenzial, auch durch die **Zusatzkäufe** der Abholer.

Insbesondere die jüngere Generation der Digital Natives und unterhaltungsorientierte Kunden werden mit diesem digitalen Service angesprochen und lockt diese Zielgruppe in den stationären Handel. Dies führt zu einer **Verjüngung der Kundschaft**.

## WARUM LOQA ?

### **Neue Anforderungen an die Service-Exzellenz**

Kunden wollen stationäre Einkaufserlebnisse und fordern schnelle Prozesse, die sie im online Handel kennengelernt haben.

Es geht darum, den stationären Handel um den digitalen Service zu erweitern, der für viele Kunden zum bequemen Alltag dazu gehört und mittlerweile als Standard gilt.

LOQA integriert das Beste aus dem digitalen Service-Bereich in Ihr stationäres Ladenkonzept:

**Schnelligkeit**

**Transparenz**

**Effizienz**

**Vielfalt**

**Inspiration**

LOQAs digitaler Service gibt Ihnen die Sicherheit, auch zukünftig Service anbieten zu können, der sich dynamisch den jeweiligen Kundenanforderungen annimmt und auch bestmöglichst erfüllt.

Vereinbaren Sie einen

unverbindlichen Beratungstermin:

Telefonisch unter **02389 / 927020 - 2** oder per

Email an **vertrieb@ecc-online.net**

**Digitale Inspiration für Ihre Kunden**

Interesse für Produkte wird geweckt und verstärkt

**Vielfältiger Content**

Artikelgenaue Videos, Bilder, Zusatzinformationen  
für beeindruckende Kunden-Touchpoints

**Moderne Kundenbindung**

Kaufabsichten durch Online-Wunschlisten zum Kaufabschluss wandeln

**Verlängerte Ladentheke**

Erweiterung Ihres stationären Sortimentes durch Integration der Bestände  
anderer Handelsunternehmen und Verfügbarkeiten der Lieferanten

**Bequemes Order-On-Demand**

Direkte Schnittstelle zu Lieferanten für eine schnelle Nachorder

**Click & Collect**

Ermöglichen Sie Ihren Kunden, Produkte online zu bestellen  
und in der Wunschfiliale abzuholen oder nach Hause liefern zu lassen

**Universal App**

Ein App mit Anwendungen für Terminal, Kunden und Verkäufer



European-Clearing-Center GmbH & Co. KG

Hafenweg 5a  
59192 Bergkamen  
[www.ecc-online.net](http://www.ecc-online.net)

Vertrieb  
Tel. +49 (0)2389 / 927020 - 2  
[vertrieb@ecc-online.net](mailto:vertrieb@ecc-online.net)