

4 redenen

waarom zelfscan
technologie essentieel
is voor een moderne
klantervaring



Van zelfscankassa's tot scan-and-go en Just Walk Out-technologieën, zelfscan opties zijn niet meer weg te denken bij moderne consumenten tijdens het winkelen in fysieke winkels. Tegenwoordig zijn **comfort en snelheid** alles, en bedrijven die dit niet leveren, lopen het risico zelfs hun meest loyale klanten kwijt te raken. Met een verwachte omvang van de zelfscanmarkt van **13,8 miljard USD in 2030**, moeten retailers de voordelen overwegen van het aanbieden van zelfscantechnologieën en kijken hoe ze deze succesvol kunnen inzetten.

Laten we kijken naar **vier redenen** waarom retailers zelfscantechnologieën gebruiken om de klantervaring te transformeren.

1 Het vermindert wachttijden

2 Het geeft klanten meer controle

3 Meer oog voor service in de winkel

4 Ruimte vrijmaken op de verkoopvloer

REDEN NUMMER 1



Het vermindert wachttijden

Volgens de meest recente State of Waiting in Line-enquête van Waitwhile zegt 41% van de consumenten dat ze **vaak lange rijen ervaren in winkels. 33% is het ermee eens dat het moeten wachten in een rij hun tevredenheid met een bedrijf vermindert.** Lange rijen zijn de nachtmerrie van elke shopper; het zien van een rij die zich om de gangpaden wikkelt wanneer u eindelijk klaar bent om af te rekenen, kan onmiddellijke frustratie veroorzaken, en in het ergste geval kan het leiden tot het volledig **afbreken van een aankoop.**

Zelfscantechnologie kan u helpen **de wachttijden bij de kassa's aanzienlijk te verminderen** en zelfs **lange rijen te elimineren.** Dit komt doordat u meer klanten in een kortere tijd kunt bedienen in vergelijking met traditionele kassa's – wat vooral belangrijk is **tijdens piekuren.** U kunt ook meerdere zelfscankassa's in dezelfde ruimte plaatsen die een enkele bemande kassa inneemt. Soms zijn er in winkels slechts één of twee kassa's open vanwege operationele inefficiënties, dus **het hebben van meerdere zelfscankassa's** – of zelfs een mobiele zelfscan-app – kan het risico aanzienlijk verminderen dat klanten ongeduldig worden en kiezen om bij een concurrent te winkelen.

REDEN NUMMER 2

Het geeft klanten meer controle



Klanten geven niet alleen de voorkeur aan zelfscannen omdat het snel is; ze voelen ook dat het hen **meer controle** geeft over de kassabeleving. Tijdens het zelfscannen hebben ze volledig zicht op wat ze scannen, kunnen ze zien hoeveel alles kost, en hebben ze het gevoel dat het proces sneller verloopt. Uit een Britse enquête bleek zelfs dat **66% van de klanten denkt dat zelfscannen de efficiëntie tijdens het winkelen verhoogt**.

Mobiele zelfscanopties, zoals ScanPayGo, gaan nog een stap verder door klanten volledige autonomie te geven over hoe ze winkelen – alles wat ze moeten doen is **artikelen scannen** terwijl ze deze inpakken. Ze kunnen zelfs **direct via de app betalen!** Geen noodzaak voor rijen, gedoe, of tijdrovende fouten die pas thuis worden ontdekt en hen ontevreden maken over uw bedrijf (zoals het ontdekken dat ze voor drie pakken wasmiddel zijn aangerekend in plaats van twee). ScanPayGo-apps maken het ook gemakkelijk voor klanten om **bij te houden hoeveel artikelen ze scannen** en hoeveel ze uitgeven tijdens het winkelen. Ze kunnen zelfs gedetailleerde productinformatie binnen handbereik bekijken – zoals of de jas waterdicht is of dat het deken speciale wasinstructies heeft.

Bovendien, door klanten meer vrijheid te geven om zelfstandig te winkelen, **verkoopt u mogelijk meer** aan elke klant. Ofwel omdat ze zich comfortabeler voelen bij het zelf scannen van artikelen in plaats van bij een kassamedewerker, ofwel door impulsaankopen. Dit geldt met name voor jongere consumenten; uit een recente enquête bleek dat **49% van de Gen Z-shoppers meer geld uitgeeft bij retailers die een geautomatiseerde of geconnecteerde afrekenervaring bieden**.

Meer oog voor service in de winkel

Een van de belangrijkste voordelen van zelfscantechnologie is hoe het uw werknemers kan **ondersteunen** en hen tijd kan besparen. Arbeidstekorten zijn een veelvoorkomend probleem voor retailers; de National Retail Federation schat dat de Amerikaanse **retail tegen 2030 te maken zal krijgen met een tekort van 4,6 miljoen werknemers**. En het British Retail Consortium heeft gemeld dat **90% van de retailers nog steeds worstelt om openstaande vacatures in te vullen**.

Terwijl veel retailers over de hele wereld worstelen om dit probleem aan te pakken, kunnen zelfscantechnologieën helpen om de impact te minimaliseren. In plaats van **meerdere medewerkers** nodig te hebben die elk bij een kassa staan, heeft u er slechts **één of twee** nodig om meerdere zelfscankassa's te overzien. Hierdoor zijn uw andere medewerkers vrij om zich te **richten op andere noodzakelijke taken**, zoals voorraad telling, het verwerken van bestellingen of het opruimen van de gangpaden. Dit biedt u ook de mogelijkheid om de kwaliteit van **uw klantenservice te verbeteren**, omdat u meer medewerkers beschikbaar hebt om klanten op de verkoopvloer te helpen – of ze nu een prijscheck nodig hebben voor een artikel of meer willen weten over de laatste aanbieding.



Ruimte vrijmaken op de verkoopvloer

Door zelfscantechnologie in uw retailstrategie te introduceren, kunt u **meer ruimte creëren op uw verkoopvloer** en deze gebruiken om producten strategisch te plaatsen zonder beperkt te worden door lange rijen aan de kassa's. Sterker nog, u kunt **meer zelfscankassa's implementeren** op een enkele locatie waar normaal gesproken een traditionele kassa zou staan, of de kassa beperken tot een kleiner gebied van de winkel. En als u besluit om een autonome winkel te openen (een fysieke locatie die volledig op technologie draait en shoppers in staat stelt om te winkelen, te betalen en te vertrekken zonder menselijke interactie), kunt u zelfs **de behoefte aan kassa's elimineren**, waardoor er nog meer ruimte overblijft om **de optimale indeling** te ontwerpen.

Of u nu besluit om zelfscankassa's, mobiele zelfscanopties, of een mix van beide samen met uw traditionele kassa's te gebruiken, het is belangrijk dat u **de juiste software** hebt om efficiëntie te waarborgen. Zoek naar retail management software die u in staat stelt om de gewenste afrekenopties uit te voeren **zonder dat u ingewikkelde integraties hoeft uit te voeren**. De makkelijkste manier om dit te bereiken is door retail management software te selecteren waarmee uw bemande kassa's, zelfbedieningskassa's, uw eCommerce-site en mobiele apps toegang hebben tot **dezelfde database** en hetzelfde grootboek. Wanneer alle contactpunten hun informatie – prijzen, aanbiedingen, productbeschikbaarheid – uit dezelfde bron halen, **verkleint het risico op fouten en vermindert u onnodig handmatig werk**.



Houd uw klanten tevreden met de juiste technologie

Consumenten zullen altijd comfort boven alles eisen. Het is aan retailers om ervoor te zorgen dat ze de technologie hebben om aan hun verwachtingen te voldoen. Weet u niet zeker hoe u de juiste zelfscantechnologieën kunt selecteren om uw klanten tevreden te houden? Vraag onze experts om een demo van LS Central en ontdek hoe u onze zelfscankassa- en ScanPayGo-oplossingen kunt toevoegen om uw bedrijf vandaag nog te transformeren.



Contacteer TCOG



LS Retail, an Aptos Company is een wereldwijd toonaangevende leverancier van bedrijfsmanagementsoftware voor retail, horeca en bedrijven in voeding van iedere omvang. De alles-in-één bedrijfsbeheersystemen van LS Retail ondersteunen tienduizenden modeboetieks, elektronikawinkels, meubelgiganten, restaurants, hotels, coffeeshops, apotheken en meer.



www.LSRetail.com

The button is teal with rounded corners. A white mouse cursor with a black outline is pointing at the bottom right corner of the button. The background of the slide features abstract shapes in shades of purple, maroon, and yellow.