

CASE STUDY

Britse winkelketen Jempson verhoogt klantloyaliteit met elektronische schapetiketteringsoplossing

Jempson's heeft Electronic Shelf Labelling (ESL) geïnstalleerd in de meeste van hun lokale winkels om voorop te blijven lopen op het gebied van technologische innovatie en zijn bekroonde reputatie te behouden.

Client: Jempsons Ltd

Location: Peasmarsh Petrol Station and Northiam Convenience Store

Product(s) supplied: **Electronic Shelf Labels**

Challenge

Om de naleving van prijzen en de veiligheid van winkels te verbeteren, zodat de loyaliteit van klanten aan het merk Jempson wordt versterkt.

Solution

Door labels automatisch bij te werken, zorgt het ESL-systeem voor 100% naleving van de prijzen en biedt het veiligere ruimtes, zodat klanten kunnen genieten van een zelfverzekerde, zorgeloze winkelervaring.

"Na het Electronic Shelf edge Label-systeem van dichtbij te hebben ervaren en getuige te zijn geweest van de vele voordelen die het heeft, lijkt het geen twijfel dat de extra efficiëntie en extra kostenbesparingen enorm gunstig zijn geweest. Onze klanten hebben vertrouwen en vertrouwen getoond in het nieuwe systeem en als gevolg daarvan is onze merkstatus en expertise aanzienlijk gegroeid."

Stephen Jempson, Managing Director, Jempson's Ltd

Jempson's Ltd is een onafhankelijk familiebedrijf dat sinds 1935 de gemeenschap van East Sussex bedient. Het bedrijf bestaat uit zes supermarkten, zeven cafés, een tankstation, vier postkantoren en een apotheek. Elke week opent het bedrijf zijn deuren voor meer dan 100.000 klanten.

Stephen Jempson, Managing Director, Jempson's Ltd zei: „We zijn er trots op dat we onze klanten de hoogste normen van klantenservice bieden en enkele van de beste voedingsmiddelen van over de hele wereld bieden.“ In de afgelopen jaren heeft deze missie ertoe geleid dat het bedrijf verschillende toonaangevende retailprijzen heeft gewonnen, waardoor een merkreputatie wordt behouden

die centraal staat in de lokale gemeenschap. Jempson's wil met name de nieuwste technologische oplossingen leveren aan zijn winkels. Dit heeft geresulteerd in hun nieuwste investering in Electronic Shelf Labelling technology (ESL). Na een succesvolle eerste installatie in het Peamarsh-tankstation (251m²), werd de technologie ook uitgerold naar de lokale supermarkt Northiam (102 m²). De andere volgden direct daarna en een van de laatste winkels is in het voorjaar van 2022 opgeleverd. In totaal zijn er tot nu toe ongeveer 26.000 ESLs geïnstalleerd op 5 locaties.

Stephen Jempson zei: „Als bedrijf denk ik dat het eerlijk is om te zeggen dat we moeite hebben gehad om volledig bovenop het handelen te komen van prijsveranderingen op lokaal niveau op het moment dat ze op het hoofdkantoor worden uitgevoerd. Dit is een groot probleem in de hele sector, hoewel ik begrijp dat veel bedrijven bang zijn om het te erkennen!“



Operationele voordelen

Traditioneel werd het grootste deel van de prijswijzigingen van Jempson om de drie weken gedaan in overeenstemming met hun promotiekalender en vertrouwden ze op hun collega's om de prijsetiketten in de winkel bij te werken. Er zijn echter ook dagelijkse veranderingen die moeten worden doorgevoerd als gevolg van kostprijswijzigingen en nieuwe of plaatsvervangende lijnen die worden ingevoerd. Om eventuele verwarring over prijzen te verminderen, zouden de collega's de dag voordat de prijzen zouden veranderen, alle prijsetiketten uit de schappen verwijderen (dit kan oplopen tot 1000 in een cyclus van drie weken). De volgende ochtend zouden ze de labels bijwerken met de nieuwste prijsinformatie en promoties. Hoewel de kassawijzigingen waren aangebracht, was het altijd een worsteling om ervoor te zorgen dat de juiste etikettering op zijn plaats was in het schap. In het geval van discrepanties zouden collega's mondeling de juiste prijsstelling aan klanten communiceren. Jempson verklaart: „We hoopten dit te verminderen door over te stappen op een volledig geautomatiseerd elektronisch schapetiketteringssysteem“.



Het Electronic Shelf Labelling-systeem, dat door Panasonic werd geïnstalleerd, veroorzaakte tijdens de installatieperiode geen enkele verstoring van de winkel. Dit resulteerde in een onzichtbaar voordeel voor het bedrijf en zijn klanten. Het ESL-systeem sluit aan op het kernprijnsbeheersysteem van Jempson en wordt centraal aangestuurd. Door de prijs in de hoofdlijst te wijzigen, worden labels in de hele winkel automatisch bijgewerkt. Het resultaat is een 100% vermindering van fouten en een tijdsbesparing van 80% op prijsupdates.

Op de eerste dag van de installatie merkte het bedrijf van Jempson op dat de prijsupdates al hadden plaatsgevonden voordat de collega's om 7 uur 's ochtends de winkel binnenkwamen. Bij inspectie waren alle wijzigingen aan de elektronische schapetiketten succesvol geweest, waardoor de snelheid en efficiëntie waarmee prijzen worden bijgewerkt, werd verbeterd.

Jempson zei: „Nu komen onze prijsupdates met 100% nauwkeurigheid overeen met onze prijsbestanden. Het resultaat is ongetwijfeld een arbeids- en kostenverlagende factor voor het bedrijf geweest. De collega's hoeven zich geen zorgen meer te maken over het updaten van de labels omdat ze dit binnen een klik op de knop kunnen doen. Daardoor kunnen ze hun aandacht dan elders in de winkel richten. De besparingen die kunnen worden gerealiseerd op papieren etiketten, inkt en printers zijn ook een positief voordeel dat niet te besnuffelen is.“

De klantervaring

Naast het stroomlijnen van de operationele processen van hun lokale winkels, zijn de voordelen van het ESL-systeem gevoeld door de bredere Jempson-gemeenschap. Jempson: „Het echte voordeel is het vertrouwen van de klant. Deze nieuwe ontwikkeling (ESL) heeft de klanten de geruststelling gegeven en onze winkelcollega's de wetenschap dat de winkel te allen tijde volledig compliant is. Om hier waarde aan te hechten is ontzettend moeilijk, maar ik heb wel het gevoel dat het vertrouwen van klanten in het systeem groot is en daardoor het vertrouwen in ons merk en onze expertise is vergroot.“ Om de winkelervaring van de klant te meten, neemt Jempson vaak mystery shoppers in dienst om een reeks winkelfactoren te onderzoeken die bijdragen aan een algehele klantervaringscore. „Omdat het ESL-systeem geen extra werk van de collega's vereist, verwachten we ook dat onze klantervaringscore zal stijgen“, aldus Jempson.

Gezondheid en veiligheid

Het systeem heeft ook geprofiteerd van de gezondheids- en veiligheidsmaatregelen in de winkel die vereist zijn van alle retailers na de uitbraak van de Covid 19-pandemie. Jempson merkt op: „De ESL heeft geholpen om hoge gezondheids- en veiligheidsnormen voor onze klanten te verkrijgen, toen de regels voor sociale afstand van kracht waren, konden we de capaciteit in onze Northiam (102 m²) met 2 extra mensen verhogen, omdat er minder collega's op de werkvloer hoeven te zijn.“ Het resultaat van deze verandering is een veiligere winkelervaring, waarbij de winkel veel gemakkelijker te navigeren is voor inkomende klanten. Doordat de collega's de papieren etiketten niet meer hoeven bij te werken, kunnen ze op hun werkvloer een veiligere afstand houden tot de klanten. Klanten zijn ook gelukkiger omdat er kortere wachttijden in de winkel zijn, er een verbeterde doorstroming van verkeer is en ze minder snel worden belemmerd tijdens het winkelen in de schappen. Bovendien heeft dit een positieve invloed gehad op de omzet van de winkel, waarbij een groter aantal klanten in de winkel op elk moment ook de omzet van de winkels helpt.

Lange termijn plannen

De voordelen die ESLs hebben gebracht voor de bedrijfsreputatie van Jempson en de klantervaring in de winkel hebben daarom geleid tot overwegingen voor een verdere uitrol van de technologie in hun andere winkels. Jempson merkte op: „Naarmate we naar meer concurrerende tijden gaan, het vermogen om onmiddellijk te reageren op prijschommelingen Dit zal naar verwachting de frequentie van prijsupdates verhogen en het hoofdkantoor in staat stellen om indien nodig verschillende prijsstrategieën toe te passen.“

