Panasonic CONNECT

CASE STUDY

La chaîne de magasins britannique Jempson's fidélise sa clientèle grâce à une solution d'étiquetage électronique des linéaires

Pour rester à l'avant-garde de l'innovation technologique et entretenir sa réputation maintes fois primée, Jempson's a installé l'Étiquetage électronique des linéaires (ESL) dans la plupart de ses magasins locaux.

Client: Jempsons Ltd
Location: Station-service Peasmarsh et supérette Northiam

Product(s) supplied: Electronic Shelf Labels

Challenge

Améliorer la conformité des prix et la sécurité des magasins pour renforcer la fidélité de la clientèle à l'égard de la marque Jempson's

Solution

En mettant automatiquement à jour les étiquettes, le système ESL garantit la conformité totale des prix et offre des espaces plus sûrs aux consommateurs. Ainsi, ils peuvent faire leurs courses en toute confiance et sans soucis.

« Pour avoir expérimenté le système Étiquetage électronique des linéaires et constaté ses nombreux avantages, il est certain que le gain efficacité et les nouvelles économies de coûts ont été extrêmement bénéfiques. »

Stephen Jempson, Directeur général, Jempson's Ltd

Entreprise familiale indépendante, Jempson's Ltd dessert la communauté de l'Est du Sussex depuis 1935. L'entreprise comprend six supermarchés, sept cafés, une station-service, quatre comptoirs postaux et une pharmacie. Chaque semaine, plus de 100 000 clients franchissent ses portes.
« Nous sommes fiers d'offrir à nos clients un service de qualité exemplaire et de leur proposer certains des meilleurs produits du monde », a déclaré Stephen Jempson, directeur général de Jempson's Ltd. Ces dernières années, l'entreprise a ainsi remporté plusieurs prix de premier plan pour le commerce du détail, et s'est forgée une réputation qui reste au cœur de sa communauté locale.

En particulier, Jempson's tient beaucoup à doter ses points de vente des solutions technologiques les plus récentes. C'est ce qui a motivé son tout dernier investissement dans la technologie d'Étiquetage électronique des linéaires (ESL). Au vu du succès de la première installation à la station-service de Peamarsh (252 mètres carrés), la technologie a également été déployée dans la supérette de Northiam (102 mètres carrés). D'autres magasins ont aussitôt suivi et le dernier sera équipé au printemps 2022. À ce jour, environ 26 000 systèmes ESL ont été installés sur 5 sites.
« Il est juste de dire qu'en tant qu'entreprise, nous avons toujours eu du mal à mettre les prix à jour au niveau local chaque fois qu'ils sont modifiés par la maison mère », a déclaré Stephen Jempson.
« C'est un problème majeur pour l'ensemble du secteur, même si je comprends que la plupart des entreprises préfèrent ne pas le reconnaître ! »

Avantages opérationnels

Traditionnellement, chez Jempson's, la majeure partie des prix était modifiée toutes les trois semaines, conformément à leur calendrier promotionnel, et le personnel était chargé d'actualiser les étiquettes dans le magasin. Certains changements doivent toutefois être quotidiens, du fait des modifications de prix de revient et de l'introduction de nouvelles gammes ou de produits de substitution. Pour éviter trop de confusion, les employés retiraient toutes les étiquettes des rayons (jusqu'à 1 000 étiquettes en trois semaines) la veille du jour où les prix devaient changer. Le lendemain matin, ils mettaient à jour les étiquettes avec les dernières informations sur les prix et les promotions. Malgré les changements de caisse, il a toujours été difficile d'être sûr que les bonnes étiquettes étaient bien en rayon. En cas de disparités, l'employé indiquait oralement le bon prix aux clients. « Nous espérions atténuer ce problème en adoptant un système d'étiquetage électronique des linéaires entièrement automatisé » a déclaré Jempson.

Installé par Panasonic, le système d'Étiquetage électronique des linéaires n'a en rien perturbé le magasin pendant la période d'installation. Mais, pour l'entreprise et ses clients, un avantage imperceptible en a résulté. Le système ESL est relié au système de gestion des prix de base de Jempson et est contrôlé de manière centralisée. Toute modification de prix dans la liste principale entraîne automatiquement l'actualisation des étiquettes correspondantes dans tout le magasin. Le résultat est une réduction de 100 % des erreurs et un gain de temps de 80 % sur l'actualisation des étiquettes.

Le premier jour de l'installation, l'entreprise Jempson's a pu observer que les mises à jour de prix avaient déjà eu lieu avant même que le personnel n'arrive au magasin à 7 heures du matin. Après inspection, toutes les modifications apportées aux étiquettes électroniques des linéaires étaient correctes. Ainsi, l'actualisation des prix était plus rapide et plus efficace.

« Aujourd'hui, nos prix actualisés reflètent à 100 % ceux définis dans nos fichiers. Pour l'entreprise, les économies de main-d'œuvre et de coûts qui en résultent sont incontestables. Les employés n'ont plus à se soucier de mettre à jour les étiquettes puisqu'ils peuvent le faire en un clic. Ils peuvent donc se consacrer à d'autres tâches. Les économies potentielles sur les étiquettes en papier, l'encre et les imprimantes sont clairement un avantage non négligeable. »

L'expérience client

Outre la rationalisation des processus opérationnels dans les magasins de la région, toute la communauté de Jempson's a pu ressentir les effets bénéfiques du système ESL. « Le vrai gain est la confiance des clients. » a affirmé Jempson. « L'évolution que représente le nouveau système ESL a rassuré les clients et le personnel puisqu'ils savent tous que le magasin est toujours pleinement conforme. Il est très difficile d'en estimer la valeur ajoutée, mais selon moi, les clients font vraiment confiance au système. La confiance accordée à notre marque et à notre savoir-faire en a été renforcée. » Pour évaluer l'expérience client en magasin, Jempson's a souvent recours à des acheteurs mystères, chargés d'étudier une vaste gamme de facteurs d'achat contribuant à la note globale qui mesure la satisfaction des clients. « Comme le système ESL ne requiert aucun travail supplémentaire de la part du personnel, nous nous attendons également à ce que le score de satisfaction de nos clients augmente », a déclaré Jempson.

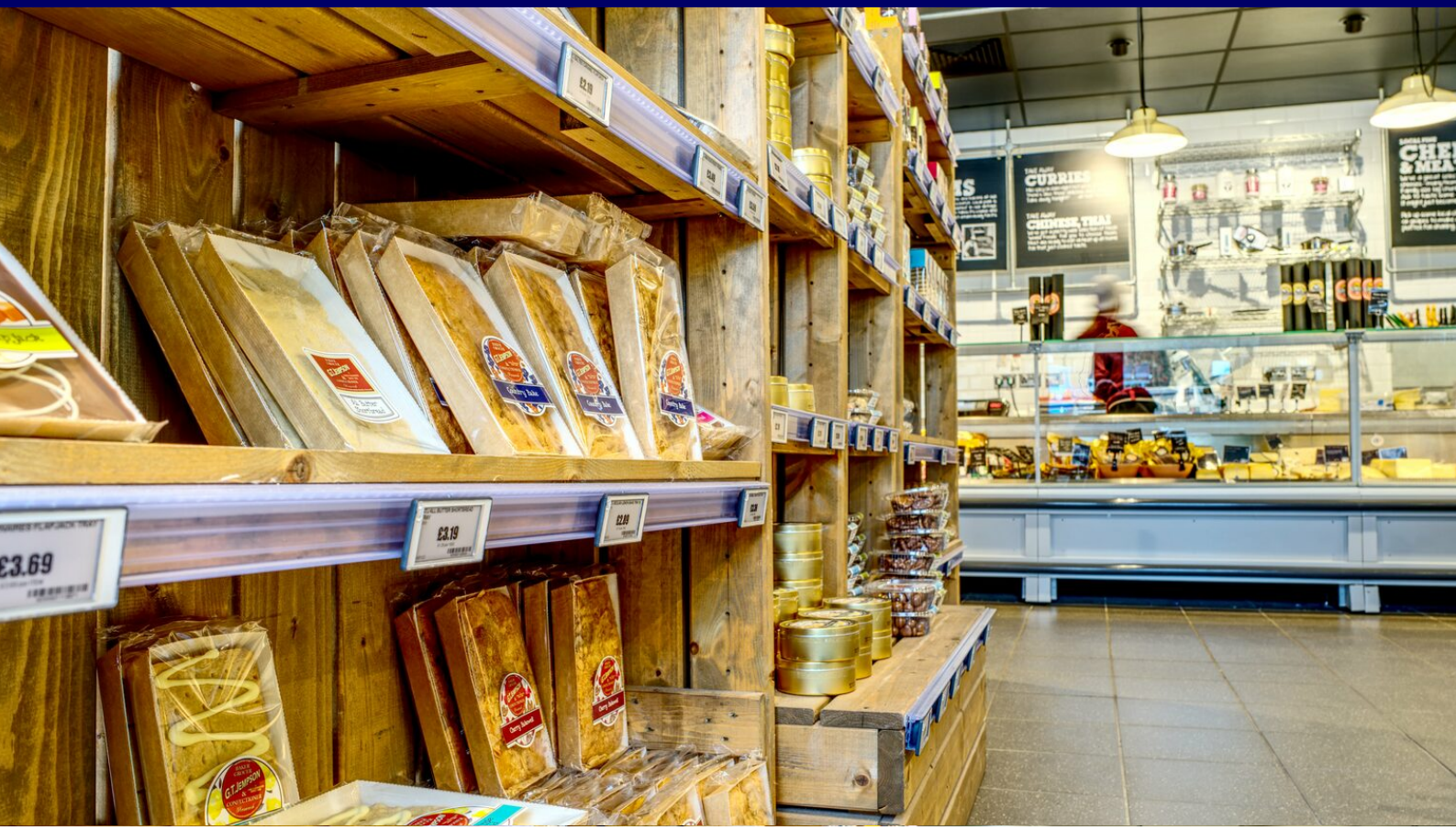
Santé et sécurité

Le système a également contribué aux mesures sanitaires et de sécurité en magasin que tous les détaillants sont tenus d'appliquer depuis l'apparition de la pandémie de Covid 19. « Le système ESL a contribué à la mise en place de normes sanitaires et de sécurité élevées pour nos clients. Lorsque les règles de distanciation sociale sont apparues, nous avons pu augmenter la capacité d'accueil de notre supérette de Northiam (102 mètres carrés) de 2 personnes supplémentaires puisque nous avions besoin de moins de personnel en magasin. » a commenté Jempson.

Ce changement s'est traduit par une expérience d'achat plus sûre pour les clients puisqu'ils peuvent se déplacer plus facilement dans le magasin. Les employés n'ayant plus besoin de mettre à jour les étiquettes papier, ils peuvent maintenir une distance de sécurité suffisante avec les clients qu'ils croisent dans le magasin. Ces derniers sont également bien plus contents : les files d'attente sont moins longues, ils peuvent circuler plus librement et sont moins bousculés lorsqu'ils se servent dans les rayons. Par ailleurs, ce changement a eu un effet positif sur les revenus du magasin, car pouvoir à tout moment accueillir un plus grand nombre de clients va de pair avec une augmentation du chiffre d'affaires.

Plans à long terme

Les retombées positives du système ESL sur la réputation de l'entreprise Jempson et l'expérience client en magasin ont donc motivé la décision de poursuivre le déploiement de cette technologie dans les autres magasins. « Alors que nous entrons dans une période où la concurrence se fait plus vive, être en mesure de réagir instantanément aux fluctuations des prix devrait augmenter leur fréquence d'actualisation et permettre à la maison mère d'adopter au besoin différentes stratégies de tarification. » a commenté Jempson.



© 2023 Panasonic Connect Europe.