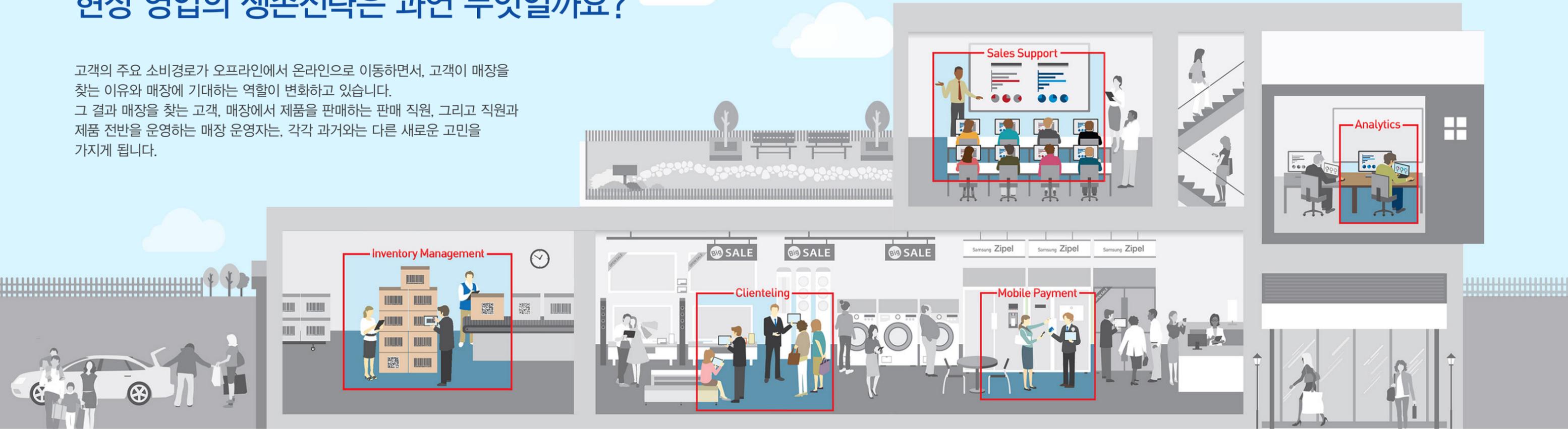


Samsung Nexshop Sales



온라인 소비의 시대, 현장 영업의 생존전략은 과연 무엇일까요?

고객의 주요 소비경로가 오프라인에서 온라인으로 이동하면서, 고객이 매장을 찾는 이유와 매장에 기대하는 역할이 변화하고 있습니다. 그 결과 매장을 찾는 고객, 매장에서 제품을 판매하는 판매 직원, 그리고 직원과 제품 전반을 운영하는 매장 운영자는, 각각 과거와는 다른 새로운 고민을 가지게 됩니다.



고객

온라인 리서치를 통해 제품 관련 사전지식을 이미 갖춘 고객들은, 매장에서 제품에 대해 온라인 검색 이상의 실제적인 경험과 고객 맞춤형 컨설팅을 원하고 있습니다. 또한 온라인과 비교하여 오프라인 역시 간편한 결제를 원합니다.

판매 직원

방문 고객의 매장 체험에 대한 기대치가 증가하고, 다양한 제품이 시장에 등장하면서, 판매직원은 다양한 제품에 대해 보다 분석적이고 자세한 제품 정보를 습득하고 고객에게 제공해야 합니다. 더불어 고객 뿐만 아니라, 판매 직원의 입장에서 편리하고 간편한 Sales 환경을 원하고 있습니다.

매장 운영자

매장 운영자는 재고부족으로 발생하는 판매손실 또는 과잉 재고로 인한 유지비용 증가와 같은 매장 운영의 문제를 최소화하는 것과, 고객분석 및 실시간 판매 데이터를 기반으로 한 마케팅 전략이 필요합니다.

맞춤형 고객 상담부터 결제까지 **한번에!**
실시간 판매 실적/재고 관리로 **수익을 높이는 운영!**

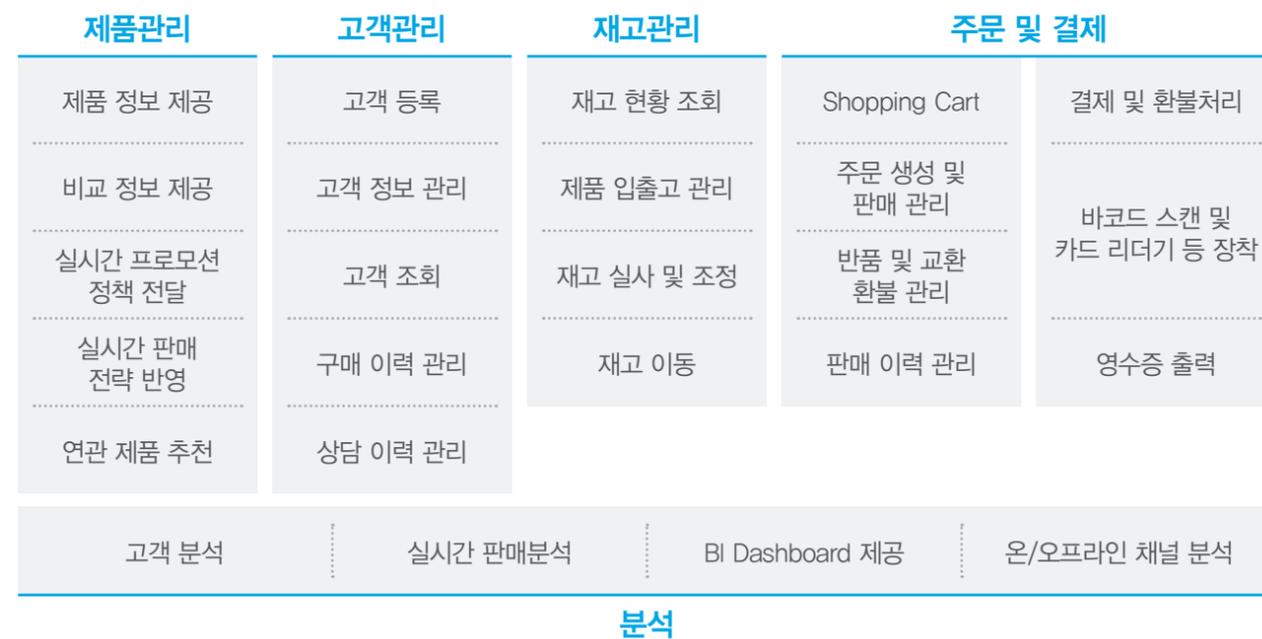
이제 Samsung Nexshop Sales를 통해
성공적인 현장 영업의 길이 손 안에 펼쳐집니다.

Nexshop Sales란?

모바일 디바이스를 통해 Retail 영업의 전체 프로세스를 통합적으로 수행 및 관리할 수 있는 **모바일 영업지원 솔루션**입니다.

제품관리부터 고객대응, 판매 및 결제, 사후 판매분석까지 현장 영업 프로세스의 전 영역을 지원하고, 그결과 고객 만족도 증가와 효율적인 매장관리가 가능하여 Retail 영업의 경쟁력을 향상시킬 수 있습니다.

Nexshop Sales 기능구성도



강력한 고객관리와 구매 편의성 향상, 그리고 효율적인 매장운영이 가능합니다.

제공가치

Powerful Clienteling

현재 매장 내의 제품뿐만 아니라 타 매장 간 제품 비교 분석을 통해 고객에게 다양한 구매 옵션을 제공합니다. 또한 기존 구매 및 상담이력을 조회하여 고객 선호도를 반영한 맞춤형 판매를 수행할 수 있습니다.

Clienteling Tool	
고객정보	상품정보
기본정보	제품정보
Interest	제품비교
구매이력	연관상품정보

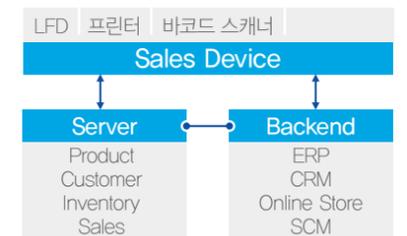
One-stop Sales

고객의 구매 상담 시작부터 제품 탐색, 비교, 주문, 결제, 개통(휴대폰)까지, 모든 Sales활동이 모바일 디바이스를 통하여 한 자리에서 Seamless한 판매가 이루어집니다.



Effective Operation

실시간 판매, 재고, 고객 구매의사 관련 데이터 분석을 토대로 효과적으로 매장을 운영할 수 있습니다. 또한 모바일 디바이스와 서버, 그리고 기간제 시스템과의 Seamless한 연계를 통해 수작업을 최소화하고 안정적인 시스템 환경을 유지합니다.



프로세스 전 영역에 걸친 6개의 주요 기능으로,
판매 직원과 매장 관리자의 편의성이 향상되고
매장의 경쟁력이 강화됩니다.

주요기능

제품 관리



판매직원에게 제품의 판매에 필요한 다양한 정보를 적시에 제공하여 판매직원의 고객 대응력을 향상시키고 고객의 신뢰를 확보할 수 있습니다.

고객 관리



고객 정보를 실시간으로 조회하여 즉각적인 고객 응대가 가능하고 고객의 구매 및 상담 이력을 활용하여 맞춤형 서비스 제공이 가능합니다.

재고 관리



체계적인 제품 재고 관리를 통해 제품 입출고 수량을 정확히 파악하고, 판매현황에 따라 재고를 효율적으로 배분할 수 있습니다.

주문 생성



고객 관심제품의 결제예상 금액을 실시간으로 확인하여 고객에게 제시하고, 고객을 응대한 바로 그 자리에서 즉시 주문 생성하여 구매를 적극적으로 유도할 수 있습니다.

결제



고객이 결제를 위해 별도의 공간으로 이동할 필요 없이, 그 자리에서 결제 부터 영수증 출력까지 구매관련 활동을 원스톱으로 실행할 수 있습니다.

판매분석



실시간으로 판매 상황을 분석하고 이를 다양하고 직관적인 지표로 제공하여 Business에 대한 다각도 분석이 가능합니다.

전 세계 다양한 Industry에 적용되어,
판매 업체의 매장 경쟁력을 강화하고 있습니다.

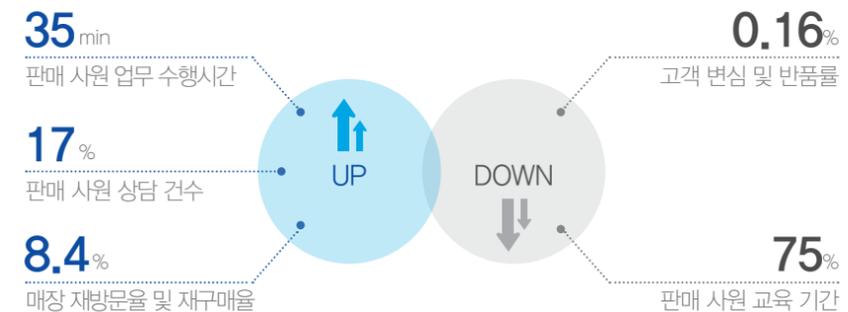
적용사례

전자제품 판매업체 A

전국 350개 이상의 매장을 보유한 전자제품 판매업체 A는 표준화된 판매 프로세스의 부재로 판매사원의 역량에 의존한 고객대응이 이루어져 고객서비스의 상향평준화가 불가능했고, 개인 고객의 상담 이력이 별도로 기록되지 않는 관계로 고객의 취향을 고려한 맞춤형 제품 제안에 어려움을 겪고 있었습니다.

그러나 판매업체 A는 Nexshop Sales 적용으로 프로세스를 표준화하고 매장업무를 자동화하여 주문 및 결제를 모바일 디바이스로 수행하도록 했습니다. 그리고 고객의 구매 및 상담 이력을 체계적으로 관리하여, 고객 방문시 개인의 선호를 반영하여 적합한 제품을 추천했습니다. 또한 제품의 상세 및 비교정보, 판매 정책, 프로모션 등 다양한 판매 정보를 실시간으로 직원들에게 공유하였습니다.

결국 Nexshop Sales 적용 이후, 판매업체 A는 전문적인 고객 서비스 제공으로 매장을 방문하는 고객의 만족도 상승을 통해 재구매율이 8.4% 상승했으며, 반품률이 0.16% 감소했습니다. 또한 현장영업을 수행하는 판매사원의 상담 건수가 17% 증가했고, 실제 업무 수행 시간이 평균 35분 증가했으며, 영업을 위한 교육기간이 75% 감소하는 효과를 경험했습니다.



출처 : 전자제품 판매업체 고객사 A

insight to **!nspiration**



삼성SDS

