

# Navigationshilfen im Geschäft

Helfen Sie Kunden, schnell und problemlos zu finden, was sie suchen



## Navigationshilfen erleichtern Kunden die Orientierung in Geschäften.

Wenn Kunden Ihr Geschäft als unübersichtlich empfinden, ist es weniger wahrscheinlich, dass sie länger bleiben, um sich umzusehen und dabei Spontankäufe tätigen. Und wenn sie die Produkte, die sie kaufen wollen, nicht finden, entgeht Ihnen auch dieser Verkauf. Darüber hinaus stehen Kunden Ihrem Geschäft und dessen Angebot nach einem solchen Erlebnis wahrscheinlich eher kritisch gegenüber. Gute Navigationshilfen sind also sowohl für die Kundenzufriedenheit als auch für den Absatz wichtig.

Navigationshilfen sind zudem eine effektive Methode, Kunden mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität zu helfen, sich schneller und einfacher in Ihrem Geschäft zurechtzufinden.

Beispiele für herkömmliche Navigationshilfen sind physische Hinweisschilder und Beschriftungen, Karten und andere visuelle Wegweiser. Zukunftsorientierte Händler setzen aber auch schon vernetzte Technologien ein:

- Mobilgeräte-Apps nutzen GPS und Indoor-Mapping, um Kunden die Navigation zu erleichtern. Sie bieten detaillierte Wegbeschreibungen an, zeigen den Standort von Produkten und geben aufgrund der bisherigen Käufe individuelle Empfehlungen. Wir empfehlen Ihnen dringend, eine eigene App zu entwickeln und die neuesten Navigationstechnologien voll auszunutzen.
- Mit Augmented Reality (AR) können Kunden die Webcam in ihrem Smartphone oder Tablet nutzen, um das Layout eines Geschäfts oder Informationen über bestimmte Produkte abzurufen. AR projiziert diese digitalen Informationen dann auf die physische Umgebung, sodass Kunden das Gesuchte problemlos finden können.

**verizon**  
business



- Interaktive Kioske können an verschiedenen Stellen im Geschäft verteilt werden, um Kunden Karten, Produktinformationen und andere nützliche Ressourcen bereitzustellen. Einige Kiosks haben auch Touchscreens, auf denen Kunden nach bestimmten Produkten suchen und sich den Weg zu deren Standort anzeigen lassen können.
- Beacons sind unauffällig positionierte Geräte, die über Bluetooth mit Smartphones in ihrer Nähe kommunizieren. Retailer nutzen Beacons, um die Kunden in ihrem Geschäft per Push-Nachricht auf für sie relevante Produkte oder Sonderangebote hinzuweisen. Wenn ein Kunde beispielsweise wissen möchte, wo die Badeanzüge sind, wird er diese mühelos finden, wenn er die App des Geschäfts heruntergeladen hat.
- Digital Signage zeigt Navigationshilfen wie Karten und Wegweiser im Geschäft an. Diese können im Gegensatz zu den alten, gedruckten Zeichen in nahezu Echtzeit aktualisiert werden, um den aktuellen Bestand oder ein neues Layout widerzuspiegeln.

### Vorteile von Wegweisern

Ein offensichtlicher Vorteil von Navigationshilfen ist, dass sie das Kundenerlebnis verbessern. Einkäufe sind bequemer und angenehmer, wenn man nicht suchen muss. Das fördert den Umsatz, denn, salopp ausgedrückt, was Kunden nicht finden, kaufen sie nicht. Gute Navigationshilfen sollten den Weg von E zu P zu Z (Eingang -> Produkt -> Zahlung) daher so einfach und zeitsparend wie möglich gestalten.

Doch Navigationshilfen können auch zur Gamifizierung genutzt werden, um ganz besondere Erlebnisse zu schaffen, die die Kundenzufriedenheit weiter steigern. Kunden könnten beispielsweise Belohnungen, Abzeichen oder Punkte in Mitglieder- oder Treueprogrammen erhalten, wenn sie Navigationsaufgaben meistern oder Einkäufe tätigen.

Nicht zuletzt verbessern Navigationshilfen das Markenimage. Ein gutes Navigationssystem macht einen guten Eindruck und trägt dazu bei, dass Ihre Marke als zukunftsorientiert, gut geleitet und professionell empfunden wird. Und es zeigt, dass Ihre Kunden Ihnen wichtig sind.

### Wie kann Verizon Sie unterstützen?

Digitale Navigationshilfen funktionieren nur mit leistungsstarker, zuverlässiger Konnektivität einwandfrei. Sie erfordern eine robuste Infrastruktur, die große Datenmengen nahezu in Echtzeit bewältigen kann. Außerdem benötigen Sie eine hochleistungsfähige Internetverbindung und ein zuverlässiges WLAN, um die Nutzung von Mobilgeräten und anderen vernetzten Technologien zu unterstützen.

Mit dieser umfassenden Konnektivität – samt den digitalen Lösungen und der Sachkenntnis zu deren Unterstützung – hilft Verizon Einzelhändlern, effizienter zu arbeiten, zukunftsorientiert zu wirken und die neuesten Technologien zur Bereitstellung von Kundenerlebnissen zu nutzen, die zum Alleinstellungsmerkmal ihrer Marke werden.