



La guida definitiva per promuovere le vendite e la fedeltà per le aziende di arredamento per la casa e il giardino

Ultima modifica aprile 2024



L'acquisto di casalinghi e prodotti per il giardinaggio può iniziare navigando e scorrendo online, a casa sul proprio divano, e finire nello showroom di un rivenditore seduti sul futuro divano.

Questo settore aziendale non è estraneo alle aspettative sempre più omnicanale degli acquirenti di oggi.

Sempre più rivenditori di arredamento per la casa e il giardino stanno espandendo le loro operazioni di e-commerce e gli acquirenti sono desiderosi di sfruttare queste opzioni. Fino al 20% dei consumatori globali ha acquistato casalinghi e prodotti per il giardinaggio online su base mensile nel 2023. Ma il commercio tradizionale non va da nessuna parte. Per quanto realistiche possano essere le rappresentazioni digitali di un prodotto, i negozi online non possono replicare l'esperienza di sdraiarsi su un materasso o ammirare una pianta Monstera di persona. La sfida è offrire un'esperienza fluida e memorabile ovunque un cliente faccia acquisti.

Per le aziende di arredamento per la casa e il giardino che gestiscono più punti vendita insieme a un negozio online, unificare quei canali è più facile a dirsi che a farsi. È qui che un sistema del punto vendita (POS, point-of-sale) crea una linea completa. Il giusto sistema POS raccorda tutto, sia per un'azienda che per i suoi clienti, tra la navigazione digitale, lo shopping nello showroom di persona e la spedizione degli ordini a casa. D'altro canto, il sistema POS sbagliato può costare ai rivenditori di arredamento per la casa e il giardino vendite sostenibili e fidelizzazione dei clienti.

In questa guida, evidenzieremo le funzionalità software e hardware a cui dare priorità, quando si prende in considerazione un sistema POS per un'azienda di casalinghi e prodotti per il giardinaggio.



Sfide del settore e soluzioni POS

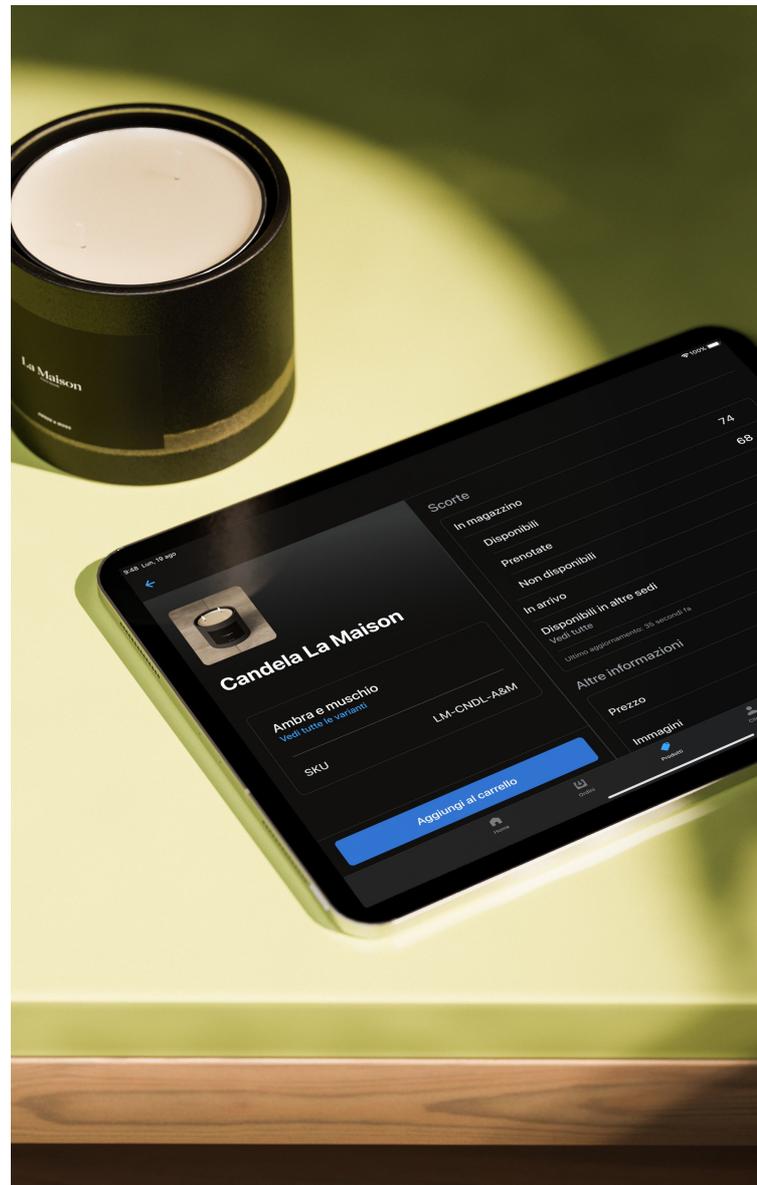
Le aziende di arredamento per la casa e il giardino devono affrontare sfide uniche quando si tratta di vendita omnicanale:

- **Inventario difficile:** molti prodotti sono pesanti o fragili, difficili da prelevare, spedire o spostare in giro in uno showroom.
- **Stagionalità:** i prodotti da giardinaggio sono altamente stagionali e spesso hanno una breve durata di conservazione.
- **Scarsa affinità con il cliente:** molti consumatori acquistano casalinghi e prodotti per il giardinaggio raramente o in occasioni specifiche, ad esempio, dopo un trasferimento o una ristrutturazione della casa.
- **Inefficienze del personale:** anche il miglior personale di vendita al dettaglio può avere difficoltà a padroneggiare la tecnologia che non soddisfa le sue esigenze.

Queste complessità possono causare problemi operativi per le aziende e un attrito eccessivo per i clienti. Per contestualizzare questi punti deboli, si consideri un tipico viaggio omnicanale per acquistare un nuovo materasso:

un cliente inizia il suo percorso di acquisto navigando sui siti web di diversi marchi, incluso un negozio dove ha acquistato lenzuola il mese scorso. Esamina prima una varietà di opzioni sul sito web, quindi nella fase di valutazione, può visitare un punto vendita nelle vicinanze per provarle. Dopo aver trovato la sua opzione preferita in uno showroom del negozio, chiede a un membro del personale di effettuare un ordine per la spedizione. Ma al banco, il membro del personale conferma che non è disponibile nel retro e non può verificare se il materasso è disponibile nel magazzino online o in un altro punto vendita. Inoltre, il negozio non dispone di alcuna informazione del cliente dall'ultimo acquisto, quindi non potrà effettuare il follow-up in un secondo momento senza dover registrare nuovamente tutto. Frustrato, il cliente si arrende. Il negozio perde una vendita e il cliente se ne va con l'amaro in bocca.

Ogni fase di questa esperienza può essere migliorata con un sistema POS creato per le esigenze specifiche delle aziende di arredamento per la casa e il giardino. Ecco come Shopify POS aiuta i rivenditori a trasformare questi punti deboli in tattiche che acquisiscono, mantengono e soddisfano un maggior numero di clienti per aumentare i ricavi e ridurre i costi.



Gestione dell'inventario tra vetrine e showroom

Sfide

Gestione manuale dell'inventario

I rivenditori con diversi punti vendita al dettaglio e qualche forma di evasione degli ordini online sanno che gestire il magazzino attraverso i canali può essere rigorosamente manuale. Senza una visione unificata dell'inventario al piano negli showroom del punto vendita, il personale non può dire dove è rifornito o deve lasciare i clienti in attesa, mentre controllano il retro del negozio.

Per gli articoli più grandi, non è sempre possibile (o ragionevole) mostrare ogni stile o colore in uno showroom, ma i clienti vogliono ancora conoscere tutte le opzioni disponibili attraverso una corsia infinita. I rivenditori di arredamento per la casa e il giardino hanno anche bisogno di una visione accurata dell'inventario per offrire una varietà di opzioni di evasione degli ordini, che tratteremo nella prossima sezione.

Articoli stagionali

I rivenditori che vendono l'inventario degli articoli per il giardinaggio sanno che le piante sono particolarmente stagionali e alcune sono deperibili. Ciò rende particolarmente importante prevedere la domanda per le prossime stagioni. Ma è difficile farlo senza disporre di ampi dati storici e sistemi di analisi.

In che modo il giusto sistema POS può aiutare

Il giusto sistema POS ottimizza automaticamente i livelli delle scorte e sincronizza l'inventario tra i canali, che si tratti di un negozio, di un magazzino o di un centro di distribuzione separato. Offre alle aziende previsioni della domanda migliori e report sulle scorte scarse e consente al personale dall'amministrazione al reparto vendite di conoscere l'inventario in tempo reale.

Caratteristiche principali da considerare

-  **Strumenti di previsione della domanda** che aiutano i rivenditori di arredamento per la casa e il giardino a prepararsi ai picchi stagionali o alla limitata disponibilità della catena di fornitura
-  **Analisi accurata dell'inventario** accessibile su tutti i dispositivi connessi, in modo che il personale di vendita al dettaglio conosca lo stato dell'inventario
-  **Inventario sincronizzato nell'e-commerce e nella vendita al dettaglio in negozio** per rendere possibile una varietà di opzioni di evasione degli ordini

40%

meno tempo dedicato alla riconciliazione dell'inventario*



Il vantaggio di Shopify POS

Le aziende che utilizzano Shopify POS possono trovare dati di inventario in tempo reale in oltre 1.000 punti vendita e magazzini. E, cosa ancora più importante, risparmiano tempo prezioso altrimenti speso manualmente a scavare tra i dati dell'inventario. I clienti che sono passati a Shopify POS hanno dichiarato di aver impiegato il 40% di tempo in meno a riunificare l'inventario. Ciò significa più tempo per ciò che conta: aiutare i clienti, promuovere le vendite e far crescere l'azienda.

*Segnalato dai clienti che sono passati a Shopify POS

Evasione degli ordini per prodotti grandi e piccoli

Sfide

Soddisfare le aspettative dei clienti per l'evasione degli ordini

Nel settore dei casalinghi e dei prodotti per il giardinaggio, i clienti si aspettano una varietà di opzioni di consegna e ritiro, indipendentemente da quanto sia ingombrante o fragile il prodotto. Ma molte aziende faticano a collegare processi di evasione degli ordini disparati per soddisfare queste aspettative.

Alcuni clienti preferiscono che gli acquisti in negozio vengano spediti a casa loro, mentre altri preferiscono ordinare online e ritirare in negozio per evitare il rischio di danni durante la consegna. I rivenditori rischiano di perdere le vendite, se non sono in grado di soddisfare queste diverse preferenze.

Queste aspettative rappresentano una sfida nella scelta di un sistema POS in grado di unificare l'evasione degli ordini per qualsiasi articolo, indipendentemente da dove sia rifornito o da come un cliente desideri riceverlo.

In che modo il giusto sistema POS può aiutare

Un solido sistema POS per i casalinghi e gli articoli per il giardinaggio può semplificare l'evasione degli ordini, in modo che i rivenditori possano offrire l'opzione migliore per ogni cliente. Le aziende possono offrire servizi di evasione degli ordini come l'acquisto online, il ritiro in negozio (BOPIS), l'acquisto in negozio e la spedizione a domicilio oppure salvare il carrello di un cliente e inviarlo via e-mail per l'acquisto online in un secondo momento, il tutto nello stesso sistema.

Caratteristiche principali da considerare

-  **Opzioni di evasione degli ordini omnicanale** come BOPIS, spedizione a domicilio e invio del carrello da acquistare online per soddisfare le diverse preferenze di evasione degli ordini dei clienti
-  **Una visione centralizzata dell'inventario tra i centri di evasione** degli ordini per facilitare l'evasione degli ordini in negozio per i membri del personale
-  **Scalabilità** man mano che le aziende si espandono in nuovi punti vendita o lanciano nuove linee di prodotti



Il vantaggio di Shopify POS

I rivenditori di arredamento per la casa e il giardino con più punti vendita e negozi online possono utilizzare Shopify POS per convertire ogni tipo di acquirente, ovunque inizi il loro percorso d'acquisto. Un'amministrazione unificata consente ai rivenditori di lavorare con agilità, mentre dimensionano la propria attività, aprono nuovi punti vendita al dettaglio, presentano nuovi prodotti e opzioni di evasione degli ordini.

Entrare in una straordinaria e fluida esperienza d'acquisto

Sfide

Processo di pagamento disgiunto

L'esperienza in negozio è parte integrante del settore dei casalinghi e degli articoli per giardinaggio. I clienti non smetteranno mai di entrare nei negozi per toccare, sentire e vedere gli articoli da vicino, anche se iniziano la loro ricerca navigando online o terminano la loro ricerca acquistando online.

Ma un'esperienza positiva nella navigazione in uno showroom può rovinarsi rapidamente, quando è il momento di pagare. Gli articoli pesanti e fragili non possono essere facilmente spostati fino al registratore di cassa e un cliente potrebbe dover camminare fino a una parte separata del negozio per pagare. Inoltre, i negozi non accettano sempre tutte le opzioni di pagamento comuni, il che potrebbe scoraggiare grandi gruppi di clienti.

Mancanza di opzioni di pagamento flessibili

Per gli articoli più costosi, i rivenditori possono perdere l'opportunità di finalizzare le vendite senza opzioni di pagamento flessibili come acquista ora e paga dopo per la vendita al dettaglio in negozio. Il pagamento rateizzato ha guadagnato popolarità negli ultimi anni, con il 60% degli acquirenti statunitensi che ha utilizzato una qualche forma di piano di pagamento differito nell'ultimo anno.

60%

degli acquirenti statunitensi ha utilizzato qualche forma di piano di pagamento suddiviso nell'ultimo anno

In che modo il giusto sistema POS può aiutare

Un sistema POS che combina software di pagamento con hardware di facile utilizzo, come un dispositivo palmare o un tablet, consente al personale di finalizzare la vendita direttamente nello showroom. I lettori POS e di codici a barre mobili consentono alle aziende di configurare espositori e showroom immersivi in cui i clienti possono effettuare il pagamento degli articoli di persona, ma ordinare diversi stili o colori online.

Il giusto sistema POS offre, inoltre, ai clienti una maggiore flessibilità di pagamento. Un'opzione è acquistare ora e pagare dopo, un metodo di pagamento interessante che consente ai clienti di suddividere gli acquisti costosi in pagamenti più piccoli. Un'altra utile funzione è una bozza di ordine, che consente ai rivenditori di inviare una fattura ai clienti in negozio per pagare in seguito con un link di pagamento sicuro. Con le bozze degli ordini, i clienti possono completare attività importanti come consultare un partner o adottare misure prima di impegnarsi nell'acquisto.



Entrare in una straordinaria e fluida esperienza d'acquisto

Caratteristiche principali da considerare

-  **Software di elaborazione di pagamento sicuro confezionato in hardware pronti all'uso** per un processo di pagamento senza intoppi
-  **Integrazioni con metodi di pagamento popolari** per soddisfare le preferenze di pagamento dei clienti
-  **Informazioni consolidate su ordini, inventario e profili dei clienti** per una migliore gestione delle relazioni con i clienti
-  **Funzionalità Bozza ordine** per una maggiore flessibilità di pagamento

Shopify POS offre ai rivenditori la possibilità di convertire più clienti con un'esperienza di pagamento semplice e senza intoppi. I clienti che sono passati a Shopify POS hanno registrato un aumento del 40% del tasso di conversione del negozio e un pagamento più rapido del 200%.

40%

aumento del tasso di conversione del negozio*

200%

cassa del negozio più veloce*



Il vantaggio di Shopify POS

Shopify POS è una soluzione leggera che sfrutta sia l'app mobile POS che l'hardware di pagamento Wi-Fi. Le aziende possono utilizzare l'app POS per iOS o Android su uno smartphone o un tablet compatibili per servire i clienti ovunque, anche nello showroom. Abbinati a [WisePad 3](#) wireless, i clienti possono pagare facilmente con pagamenti tocca e presenta il chip ovunque nel negozio.

Costruire la fedeltà dei clienti in una verticale a bassa affinità

Sfide

Promuovere la fedeltà al marchio

È difficile per le aziende di arredamento per la casa e il giardino creare relazioni durature con i clienti, quando molti fanno acquisti solo nei momenti di punta, ad esempio, dopo un trasloco o una ristrutturazione della casa. E una volta effettuato l'acquisto, potrebbero non avere motivo di visitare nuovamente un negozio per un po' di tempo. Dopo aver offerto un'ottima esperienza di acquisto, i rivenditori devono inserire programmi fedeltà e fornire un tocco personalizzato per incoraggiare il ritorno dei clienti.

Sfruttare i dati dei clienti

La difficoltà di costruire relazioni durature con i clienti spesso dipende da dati incompleti. Senza un'immagine immediatamente accessibile della cronologia degli acquisti e delle preferenze di un cliente su tutti i canali, è difficile formulare raccomandazioni e offrire sconti fedeltà pertinenti. È ancora più difficile capire a cos'altro potrebbe essere interessato a comperare un acquirente, quindi inviare un follow-up personalizzato e puntuale dopo la visita per incoraggiarlo a tornare.

In che modo il giusto sistema POS può aiutare

Un sistema POS supportato dai dati aiuta le aziende di case e giardini a creare profili cliente solidi che alimentano sconti e programmi fedeltà più efficaci.

Gli arredatori d'interni sono clienti chiave nel settore dei casalinghi e degli articoli per il giardinaggio. Offrono ai rivenditori un'opportunità di fidelizzazione con un sistema POS che aiuta a coltivare il rapporto. I designer che lavorano nel settore spesso ricevono sconti commerciali e programmi fedeltà attraverso il loro datore di lavoro che li incentivano a visitare un determinato rivenditore, ma spetta al rivenditore acquisire i propri interessi e preferenze per aggiungere un tocco personale. Un sistema POS può rendere la registrazione e l'azione in base a queste preferenze molto più semplici.

Caratteristiche principali da considerare

-  **Strumenti di acquisizione delle e-mail** che il personale può utilizzare con i clienti in negozio per avviare campagne di marketing e sconti personalizzati
-  **Integrazione del clientiling e profili dei clienti** per fornire consigli in tempo reale e vantaggi fedeltà personalizzati
-  **Integrazioni con app di fidelizzazione di terze parti** per strumenti di gestione delle relazioni con i clienti ampliate



Il vantaggio di Shopify POS

Con Shopify POS, le aziende hanno accesso a importanti metriche dei clienti come la cronologia degli acquisti, la spesa complessiva nel tempo e altre preferenze. Questi parametri semplificano la presentazione di offerte fedeltà personalizzate, sconti e altri vantaggi, specialmente per designer e decoratori. Gli utenti POS Shopify possono anche scegliere tra un'ampia gamma di soluzioni di terze parti per gestire meglio le relazioni con i clienti nell'[App Store Shopify](#).

Mantenimento dell'efficienza del personale

Sfide

Potenziare e premiare il personale di vendita

Il personale di vendita può creare o rompere l'esperienza di acquisto in negozio di un cliente. Con tutte le considerazioni che accompagnano un grande acquisto per la casa, i clienti si aspettano un servizio premium e attento, specialmente se visitano il negozio. Questo è particolarmente vero per gli acquirenti frequenti come i professionisti del design.

Ma anche il servizio del dipendente più eccezionale può essere limitato dalla tecnologia sbagliata. Piuttosto che concentrarsi sull'aiutare un cliente, potrebbe essere necessario dedicare del tempo alla risoluzione dei problemi di un dispositivo POS obsoleto, chiedere ai colleghi informazioni sullo stato dell'inventario di un articolo o tenere i clienti in attesa, perché il negozio non ha sufficiente personale durante i periodi di punta.

Inoltre, i rivenditori non sempre hanno una piena comprensione delle prestazioni del personale, se i dati di vendita non sono legati ai singoli esecutori. Ciò impedisce ai rivenditori di premiare e festeggiare i risultati del personale.

Inserimento rapido del personale

Fondamentalmente, i nuovi membri del personale non possono avere successo, quando gli strumenti che utilizzano rendono difficile l'onboarding. Un onboarding più lento significa più difficoltà a scalare e aprire nuove sedi e ad aumentare il personale durante le stagioni di punta.

In che modo il giusto sistema POS può aiutare

Un sistema POS con strumenti di gestione del personale integrati aiuta i rivenditori di arredamento per la casa e il giardino a gestire il personale in modo più efficace. I responsabili di negozio possono monitorare le prestazioni con dati di vendita chiari per premiare i membri del team ad alte prestazioni e integrare rapidamente il nuovo personale con un hardware intuitivo.

L'inventario di casalinghi e articoli per il giardinaggio non è il più facile da spostare in giro in una vetrina o in una recinzione di un retro. I dispositivi POS Nimble offrono ai membri del personale l'accesso a tutte le informazioni di inventario e di evasione degli ordini a portata di mano, in modo che possano concentrarsi sul servizio ai clienti e sulla chiusura delle vendite direttamente al piano.

Caratteristiche principali da considerare

-  **Controlli del personale e approvazioni dei manager**, tutto in un unico POS unificato per facilitare l'onboarding e la supervisione
-  La capacità di **attribuire le vendite a membri del personale specifici** in modo che i rivenditori possano tenere traccia delle commissioni e festeggiare prestazioni elevate
-  **PIN del personale** sull'hardware per una sicurezza elevata

90%

riduzione dei tempi di onboarding del personale*



Il vantaggio di Shopify POS

Con Shopify POS, le aziende di casalinghi e articoli per il giardinaggio possono semplificare la gestione del personale in negozio, formare in modo efficiente i nuovi dipendenti, festeggiare i dipendenti ad alte prestazioni e aumentare o diminuire il personale a seconda della domanda. Ciò può tradursi in notevoli risparmi di tempo: i clienti che sono passati a Shopify POS hanno riportato una riduzione del 90% dei tempi di onboarding del personale.

*Segnalato dai clienti che sono passati a Shopify POS



Il punto di partenza

In un settore iperfocalizzato sull'espansione delle offerte omnicanale, il sistema POS di un rivenditore di arredamento per la casa e il giardino può avere un impatto significativo sulla salute del loro business.

Nonostante le sfide associate a un catalogo di prodotti spesso pieno di articoli grandi, fragili e costosi, un solido sistema POS può semplificare le vendite e sbloccare opportunità di crescita. Infine, i negozi tradizionali possono diventare la base di un rivenditore per la crescita futura. I clienti POS Shopify godono di tassi di conversione in negozio più elevati, tempi di pagamento più rapidi e tempo prezioso risparmiato: tempo speso meglio per aumentare le vendite che lottare con una tecnologia che li frena.

Da non trascurare è la quantità di aziende che possono utilizzare i propri dati per imparare, migliorare e scalare i propri successi. Alla domanda sulle loro pratiche di gestione dei dati con Shopify POS, il 70% dei clienti concorda sul fatto che la propria attività ha informazioni migliori sui propri dati.

Con Shopify POS, i rivenditori di arredamento per la casa e il giardino possono abbracciare il futuro omnicanale del settore e offrire esperienze eccezionali e connesse che spingono i clienti a tornare.

Vuoi portare la tua azienda di arredamento per la casa e il giardino a un livello superiore?

Contattaci al numero:

+1 844 905 4827

