

Umístění zkratky v supermarketu PENNY

Výzva

- V FMCG řetězci PENNY Market v České republice jsme na vybrané provozně realizovali průzkum chování zákazníků na prodejní ploše po zásadní úpravě layoutu prodejny. Sledovali jsme několik oblastí:
 - Funkčnost pilotního konceptu nového rozložení prodejny
 - Pohyb zákazníka skrze tzv. zkratky
 - Pohyb zákazníka skrze „křižovatky“ vytvořené novými uličkami na prodejní ploše

Při analýze metrik Pygmalios Analytics (modul Browsing) jsme zjistili mnoho zajímavých zjištění. Zákazníci při pohybu po prodejní ploše využívají možnost zkrátit si trasu nákupu přes tzv. „zkratku“, tedy uměle vytvořený předěl přes zákaznický koridor. Klient byl zvědavý jak vůbec zákazníci zkratky využívají. Prezentoval také obavu, že zkratky budou umožňovat únik z požadované trasy a tím snižovat penetraci určitých částí layoutu prodejny. Úkolem Pygmalios Analytics bylo změřit chování zákazníků před zkratkou a z nich pak odečíst proud směřující „z“ a „do“ zkratek. Prodejna obsahovala celkem tři zkratky. Výsledkem měření bylo zjištění, že jen malá část zákazníků zkratky využívá.

Řešení

Zjištění bylo prezentováno klientovi, který výsledky mimořádně ocenil. Prodejna obsahovala celkem tři zkratky. Měřením jsme dokázali, které zkratky jsou preferované. Klient následně upravil nový layout provozovny.



Ukázka měření: Trajektorie pohybu zákazníků a rozhodování na křižovatkách v %

Z analýzy vyplynulo několik řešení, na základě kterých klient Penny Market udělal tato rozhodnutí:

- A) Poučení z IN STORE analýzy a jiný pohled na behaviorální metriky
- B) Lepší rozložení zájmu zákazníka na layoutu
- C) Lepší služba zákazníkovi

Benefit

„Měření Pygmalios Analytics odhalila příležitosti na užitečné korekce“.

Tibor Tabery
Retailový analytik, Pygmalios

Testimoniál

Prezentace naplnila slíbenou agendu, tak i naše očekávání. Konkrétní ukázky toho „co a jak“ srovnávat a vyhledávat v online analytice, byly pro mě osobně rozhodně inspirativní.

Martin Slavík
Senior Shopper Insights Specialist, Penny Market