

ИННОВАЦИИ В РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ

Инновационные технологии позволяют совершенствовать торговое обслуживание покупателей. Они напрямую влияют на удовлетворенность потребителей, позволяют выстраивать индивидуальный подход к покупателям и, соответственно, повышать эффективность деятельности торговых организаций.

Среди инноваций, касающихся технологий оплаты, можно выделить:

- оплату покупок с помощью QR-кода. При таком способе покупатель выбирает в мобильном приложении своего банка функцию оплаты через QR-код и производит расчет посредством его сканирования с экрана смартфона/айфона. В Беларуси подобная функция оплаты доступна через приложение «Оплати»;

- технологию оплаты взглядом (с помощью биометрии). Данная инновация считается одной из самых быстрых, удобных и безопасных (взломать Face-ID практически невозможно). Для того чтобы воспользоваться данной технологией, после сканирования товаров на кассах (в частности, кассах самообслуживания) покупатель выбирает режим «Оплата одним взглядом», после чего ему необходимо посмотреть в камеру. В таком случае ни наличные деньги, ни банковская карта, ни смартфон/айфон не понадобятся; чтобы произвести оплату, покупателю необходимо зарегистрироваться в Единой биометрической системе и получить возможность пользоваться банковскими услугами. Положительным аспектом является то, что данная биометрическая технология позволяет решить вопрос несанкционированной продажи несовершеннолетним таких категорий товаров, как алкоголь, табачные изделия и др.

В торговле индивидуальный подход к покупателям играет важную роль. Речь идет о внедрении систем видеоаналитики, которая обрабатывается нейронной сетью в реальном времени и позволяет определить покупателей, которым нужна помощь, с тем чтобы направить к ним свободных работников магазина (в случае, когда такие аналитические сценарии, как «очередь у кассы», «одинокий покупатель» и «тепловая карта магазина» превышают определенные нормы). Данная инновационная технология весьма актуальна и имеет социальную значимость, поскольку позволяет снизить затраты покупателей на ожидание обслуживания.

В розничной торговле широко используются VR-технологии. Среди них:

- обучение продавцов-кассиров с использованием VR-очков. Надевая VR-очки, сотрудники оказываются в виртуальном торговом

зале, в котором для них моделируются различные ситуации (продавцам-кассирам нужно выбрать фразу для ответа виртуальным покупателям из трех предложенных вариантов). Результаты такого обучения позволяют оценить такие показатели, как время, затраченное на обслуживание покупателей, визуальный контакт и корректность сформулированных фраз;

- виртуальные планограммы (позволяют работникам магазинов тестировать схемы детальной выкладки товаров с точным указанием мест размещения на торговом оборудовании);

- виртуальные зеркала (позволяют покупателям тестировать декоративную косметику, а при необходимости — сформировать рекомендации относительно покупки похожих товаров).

Используя новейшие достижения в области технологий, развиваясь с учетом трендов и тенденций, организации розничной торговли имеют возможность привлекать покупателей, повышать их удовлетворенность и лояльность, увеличивая тем самым объемы продаж. Время покажет, какие из инновационных технологий окажутся востребованы в розничной торговле, а какие из них быстро утратят актуальность для покупателей.

Источник

1. Какие инновации внедряли сети в 2021 году? [Электронный ресурс] // Retail TECH. — Режим доступа: <https://www.retail.ru/articles/innovatsii-2021-nastoyashchee-i-budushchee-riteyla/>. — Дата доступа: 17.11.2023.