

Instore navigatie bij Lafayette

24-07-2014 08:20

De Franse warenhuisketen Galeries Lafayette heeft een app gelanceerd met instore navigatie. De nieuwe app moet het klanten makkelijker maken hun weg naar en in de winkel te vinden.

De app richt zich in eerste instantie op de flagshipstore in Parijs, waar het klanten aan de hand van hun wensenlijst door de winkel navigeert. Ook kunnen gebruikers van de app een bepaald product of merk invoeren, waarna de app hen toont waar zij het gezochte product kunnen vinden.

Galeries Lafayette kan de app inzetten als toevoeging op het customer service team. Daarnaast voorkomt de retailer hiermee dat het bij elke verandering in de winkel alle fysieke bewegwijzering moet aanpassen, zegt retailexpert Kevin Jennings. "Galeries Lafayette doet wat iedere retailer zou moeten doen: ze zetten de consument achter het stuur."

De winkel van Lafayette in Parijs beschikt over tien verdiepingen. Het navigeren van honderdduizenden klanten door zo'n vloeroppervlak kan de nodige frustratie opleveren, waardoor klanten volgens Jennings weer met lege handen kunnen vertrekken. "Galeries Lafayette probeert dat te veranderen door klanten de middelen te geven om naadloos tussen de fysieke en digitale merkbeleving te bewegen, waardoor beide belevingen elkaar versterken."