



swisscom

Medienmitteilung

Mehr erleben in den neuen Swisscom Shops

Kunden nutzen in ihrem Alltag moderne Kommunikationstechnik immer selbstverständlicher. Sie stellen aber auch höhere Ansprüche an die Produktdarstellung und die Beratungskompetenz von Anbietern wie Swisscom. Mit einem neuen Konzept nimmt Swisscom diesen Trend auf und bietet in den Shops noch individuellere Beratung und die Möglichkeit, Produkte live vor Ort zu erleben. Bis 2014 werden nun sämtliche Standorte im neuen Design erscheinen.

Mit jährlich über 5 Mio. Kontakten spielen die 131 Shops eine zentrale Rolle in der Kundenbetreuung von Swisscom. So rasch wie die digitale Welt ändern sich auch die Ansprüche der Kunden: „Studien zeigen, dass unsere Kunden die Technik immer bewusster in ihrem Alltag einsetzen und gleichzeitig höhere Erwartungen an Shoperlebnis und Kompetenz von Anbietern wie Swisscom haben“, sagt Christian Petit, Leiter Geschäftsbereich Privatkunden. Mehr als die Hälfte der Swisscom Kunden informiert sich bereits vor einem Shop-Besuch im Internet und kommt mit konkreten Vorstellungen in den Shop. Es gibt aber immer noch zahlreiche Kunden, die sich im Shop intensive Beratung zum Umgang mit neuen Technologien wünschen.

Neues Shop-Konzept: Individuelle Beratung und Produkte erleben

Um dem gestiegenen Technikwissen und den unterschiedlichen Erwartungen ihrer Kunden gerecht zu werden, gestaltet Swisscom ihre Shops neu. Das Konzept setzt auf individuelle Beratung und die Möglichkeit, Produkte und Dienste direkt vor Ort zu erleben. Neu werden Kunden von einem Mitarbeiter persönlich begrüsst, die bisherigen Ticketautomaten verschwinden. Die Shopmitarbeitenden sind künftig mit iPads ausgerüstet und können ihre Kunden direkt beim Produkt bedienen. Damit sind sie näher bei den Kunden und können alle Bestellprozesse bis hin zur Zahlung aus einer Hand ausführen.

Kunden können das umfangreiche Produktangebot direkt im Shop testen, sich über die aktuellen Trends der digitalen Welt informieren und nützliche Anwendungen für den Alltag ausprobieren. Für Kunden, die weitere Tipps und Tricks benötigen, bietet Swisscom praxisorientierte Kurse für den



swisscom

Medienmitteilung

Umgang mit Smartphone, Tablet und Swisscom TV an. Die Kurse finden schweizweit statt. In ausgewählten Shops erhalten Geschäftskunden in eigens geschaffenen KMU-Centern Beratung zu ihren speziellen Bedürfnissen. Optisch setzt Swisscom in den neuen Shops auf warme Materialien wie Holz und Textilien.

Landesweite Umsetzung nach erfolgreicher Pilotphase

Swisscom hat vor zwei Jahren den ersten Pilotshop im Zürcher Glattzentrum eröffnet und anschliessend das Konzept in insgesamt 15 Shops getestet. Nach erfolgreicher Pilotphase startet Swisscom nun die landesweite Umsetzung. Bis Ende 2014 werden alle Swisscom Shops umgebaut. Parallel schult Swisscom alle Mitarbeitenden in intensiven Trainings auf den neuen Einsatz.

Bern, 10. Oktober 2012