

Real maakt balans op na honderd dagen Future Store

De Future Store in Tönisvorst is honderd dagen open en met succes. Diverse geteste concepten worden uitgerold in andere Real-supermarkten en het betalen met de mobiele telefoon krijgt een vervolg. Vanaf oktober start een test met draadloos betalen.

De eerste honderd dagen hebben vooral tevreden klanten opgeleverd. Negen van de tien klanten van de futuristische supermarkt zijn tevreden of zeer tevreden over de winkel. 94% zal de supermarkt bij anderen aanbevelen. De positieve reacties van de klanten, die Metro Group bekend heeft gemaakt, zijn terug te zien in de verkoopresultaten. Sinds de opening op 28 mei is de omzet van de winkel continu gestegen. In vergelijking tot vorig jaar en de andere Real-supermarkten in Duitsland heeft de supermarkt 20% meer klanten mo-

bepaalde concepten, zoals Fresh Food & Convenience en Beauty & More uitgerold in andere Real-supermarkten. "De Future Store is daarmee een pionier voor de hele supermarktketen."

Omzetstijging

De klanten van de supermarkt van de toekomst staan vooral positief tegenover de Fresh Food & Convenience-afdeling, waar afgewerkte verse bereide convenience-producten naast elkaar worden gepresenteerd. Ook de diversiteit van het assortiment valt bij de klant in de smaak. Sinds

De klanten van de supermarkt van de toekomst staan vooral positief tegenover de Fresh Food & Convenience-afdeling, waar afgewerkte verse bereide convenience-producten naast elkaar worden gepresenteerd



gen verwelkomen. "Na honderd dagen zijn we meer dan verrast", zegt Roland Neuwald, sales manager bij Real. "Uit de resultaten van het klantenonderzoek dat wij hebben gedaan, blijkt dat de nieuwe concepten goed zijn ontvangen en dat klanten zich bewust zijn van onze focus op verse producten en convenience." Omdat de klanten zo tevreden zijn, worden

de opening van de Future Store is op de convenience-afdeling een omzetstijging gerealiseerd van ongeveer 56% vergeleken met het jaar ervoor.

Feiten en cijfers Future Store

- 8600 m² vvo
- 65000 artikelen
- 190 medewerkers
- 14 kassa's
- 500 parkeerplaatsen



Vanaf oktober wordt een nieuw betaalsysteem met de mobiele telefoon getest: draadloos betalen met de mobiele telefoon. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van Near Field Communication (NFC).

De geplaatste counters waar zowel vlees, worst en kaas worden aangeboden zorgen voor een omzetstijging van 25%. Hoogtepunten voor klanten bij het Meistermetzger-concept is de oven waar worsten voor de neus van de klant worden gerookt en de open productieruimte, zodat de consument kan zien wat er met het vlees gebeurt.

De wijnwereld plust met 19% en de afgewerkte en de visafdeling met respectievelijk 17% en 12%. Van het



Sinds juni maken ongeveer honderd klanten van de Duitse supermarkt gebruik van de Mobile Shopper Assistant (MSA). Met een mobiele telefoon worden barcodes gescand, de klant kan bij een bepaald punt de producten betalen.

non-foodassortiment valt vooral de sportafdeling in de smaak, de omzet steeg op die afdeling zelfs met 80%. Maar ook het nieuwe concept Beauty & More realiseerde een omzetsijging van ongeveer 30% op cosmetische producten.

MSA

Naast nieuwe concepten worden in de hypermarkt ook technische snufjes uitgereid getest. Sinds juni maken ongeveer honderd klanten van de Duitse supermarkt gebruik van de Mobile Shopper Assistent (MSA). Met een mobiele telefoon worden barcodes gescand, de klant kan bij een bepaald punt de producten betalen. Uit het klantenonderzoek van Real blijkt dat tweederde van de ondervraagden door wil gaan met MSA. 75% vond het systeem goed tot zeer goed en 65% ziet het voordeel van de snellere betaalmethode. Het scannen van de artikelen, duurt echter volgens de



Information Technology. "De volgende stap is het nog gebruikersvriendelijker maken van de MSA en daarbij het aanbieden van meer functies."

de Duitse supermarktketen afspraken met de provider dat de extra diensten die voor het mobiel betalen gewenst zijn, niet veel meer gaan kosten.

De uitgebreide visafdeling van de Future Store heeft gezorgd voor een omzetgroei van 12%.



Bepaalde concepten die in de Future Store worden getest, zoals Beauty & More, worden in andere Real-supermarkten uitgerold.

In de Future Store is het, net als bij de Albert Heijn in Breukelen, mogelijk te betalen met een vingerafdruk. Sinds de opening van de Duitse supermarkt hebben ongeveer tweehonderd klanten zich aangemeld om via het systeem af te rekenen. Volgens Wolfram is het niet mogelijk met het betaalsysteem te frauderen, zoals bij AH Breukelen is geprobeerd. "Ons systeem heeft een soort levenherkenningsfunctie. Zo wordt bijvoorbeeld de warmte van de vingerafdruk gecheckt en is het onmogelijk een vingerafdruk te vervalsen." Albert Heijn verklaart dat zelfs dit kostbare systeem fraude niet kan uitsluiten.

Het betalen met de vingerafdruk in de Future Store is volgens Real niet fraudegevoelig. Doordat gebruik wordt gemaakt van een levenherkenningsfunctie van de vingerafdruk zou het onmogelijk zijn een vingerafdruk te vervalsen.

klanten soms wel erg lang.

Met de mobiele telefoon kunnen niet alleen barcodes worden gescand, een kaart van de supermarkt is ook op te vragen, wat zeker een handige functie is voor nieuwe klanten. Daarbij kunnen gegevens van de artikelen worden geraadpleegd. Informatie over bijvoorbeeld allergenen kan gelezen worden, maar desgewenst ook vocaal verstrekt worden. "De ervaringen van onze klanten helpen ons bij het verbeteren van de MSA", zegt Gerd Wolfram, bedrijfsleider van MGI Metro Group

Draadloos betalen

Vanaf oktober zal een nieuw betaalsysteem met de mobiele telefoon worden getest: draadloos betalen met de mobiele telefoon. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van Near Field Communication (NFC), een technologie die gebruikt wordt voor transmissies op kleine afstanden of transmissies van gegevens tussen twee apparaten. Wolfram: "Hiermee bieden we onze klanten nog meer gebruiksgemak bij het mobiele betalen". Om te zorgen dat de klanten niet op extra kosten worden gejaagd, maakt

