



## Vente au détail et F&B: le meilleur des deux mondes avec les solutions Zucchetti

CLIENT

**Alnatura**

SECTEUR

**Vente au détail et F&B**

NOMBRE D'EMPLOYÉS

**2.100**

CHIFFRE D'AFFAIRES

**1.000.000 €**

SITE WEB

**[www.alnatura.de](http://www.alnatura.de)**

Alnatura a été fondée en 1984 par Götz Rehn, PDG de l'entreprise. Depuis plus de 20 ans, elle vend des aliments biologiques tels que du pain, des céréales, des pâtisseries et des snacks salés, des produits laitiers et des jus dans plus de 110 de ses propres magasins en Allemagne et à l'étranger, et par l'intermédiaire de 3 500 succursales de différents partenaires. De plus, Alnatura est partenaire de Payback, le plus grand programme de bonus en Allemagne avec 29 millions de clients.

**SOLUTIONS ZUCCHETTI :**

**Solution PDV**



**[www.zucchetti.com](http://www.zucchetti.com)**

### EXIGENCES CLIENT

Alnatura avait besoin d'une solution pour soutenir la vente de sa large gamme d'articles naturels et pour gérer tous les processus de caisse dans le magasin, les ventes du rayon boulangerie, ainsi que les achats de boissons pour la consommation en magasin. En outre, une intégration avec le programme de récompense PAYBACK était nécessaire, afin d'accroître la fidélité des clients.

### PROJET RÉALISÉ

Pour soutenir son développement, Alnatura a introduit le SAP de la vente au détail à l'échelle de l'entreprise en 2014 et a décidé, dans le cadre d'un appel d'offres, de mettre en œuvre les nouveaux systèmes de PDV Zucchetti fournis par TCPOS. Zucchetti a convaincu Alnatura grâce au vaste ensemble de modules de solutions standardisés disponibles dans son système, avec lesquels les processus peuvent être mis en œuvre très rapidement et les informations peuvent être facilement retracées.

Le paiement mobile par smartphone fait désormais partie intégrante de l'expérience client, puisque Alnatura permet à ses clients de payer via une application pour smartphone de paiement scriptural. Alnatura a déployé la solution PDV Zucchetti en 2015, dès le lancement des paiements mobiles par le biais de l'application PAYBACK. Le paiement est autorisé à la caisse par la saisie du code PIN personnel qui génère un code QR. Le montant dû est perçu par prélèvement automatique sur le compte du client. Une fois le paiement effectué, le

client reçoit immédiatement une confirmation sur son smartphone et une notification de paiement par courrier électronique.

Quel que soit le système d'exploitation du téléphone portable, iOS ou Android, les clients peuvent utiliser PAYBACK Pay dans tous les supermarchés Alnatura non seulement comme moyen de paiement, mais aussi pour échanger des coupons et collecter des points. Avec la solution PDV fournie par TCPOS et l'intégration du programme de remises PAYBACK Pay, en fait, la collecte de points de fidélité est maintenant incluse ; cette mise en œuvre a immédiatement suscité des réactions enthousiastes de la part des clients. Pour Alnatura, l'expérience passée de Zucchetti dans les boulangeries était particulièrement avantageuse. Le système de PDV offre la possibilité de créer des raccourcis sur la caisse pour les produits les plus fréquemment vendus, en établissant des liens entre les articles et les touches de fonction. Il est également possible d'organiser automatiquement les touches sur l'écran tactile selon un ordre alphabétique et la liste de chaque magasin peut être définie individuellement par les responsables locaux directement sur le système de PDV.

« Aujourd'hui, les détaillants peuvent se distinguer grâce à des systèmes de PDV qui offrent un large éventail de fonctionnalités telles que des programmes de fidélité et des solutions de paiement modernes ; ce sont deux éléments qui permettent d'améliorer la fidélisation des clients et de stimuler les ventes », déclare Dirk Schwindling, PDG de

Zucchetti GmbH. « Nous sommes heureux qu'Alnatura, une marque très populaire auprès de nombreux consommateurs, fasse confiance à notre solution. L'offre de PAYBACK et Alnatura apporte une nouvelle dimension au thème du paiement mobile. De nombreux détaillants sont dans les starting-blocks, mais les différentes solutions proposées en Allemagne ne permettent pas encore de savoir laquelle sera choisie. PAYBACK crée de nouvelles exigences et indique l'orientation future : lorsque les clients reconnaissent la valeur ajoutée des coupons ou de la collecte de points par exemple, ils sont prêts pour les paiements mobiles. La réaction des clients à la nouvelle solution de paiement mobile est positive. On observe une nette tendance à la hausse, en particulier chez les jeunes clients qui sont curieux d'essayer la nouvelle solution de paiement. »

### POURQUOI ZUCCHETTI?

**Jochen Krüger,**  
chef de service à Alnatura

Nous avons opté pour la solution de Zucchetti afin d'optimiser davantage nos processus et de stimuler la croissance de notre entreprise. Nous considérons que l'expérience générale de Zucchetti dans la vente au détail et l'hôtellerie est extrêmement bénéfique, notamment en raison des multiples fonctions offertes par le système de PDV fourni par TCPOS. Nous attendons des progrès significatifs pour nos marchés grâce à un travail efficace et pratique avec le nouveau logiciel.