



15 Marzo 2019

Decathlon, un nuovo servizio nel territorio romano

- L'acquisto Omnicanale

Cosciente della sempre più urgente necessità di eliminare le differenze tra acquisto fisico e mentale nella propria organizzazione e struttura, l'Azienda ha avviato da anni un processo che ha comportato:

- una riorganizzazione delle squadre di Direzione Commerciale;
- la formazione dei collaboratori alla vendita omnicanale ed allo sfruttamento di tutti i mezzi a disposizione per presentare il 100% dell'offerta;
- l'implementazione di strumenti digitali: da un lato gli smartphone di cui sono dotati i collaboratori, da cui possono accedere costantemente all'intero catalogo (ma anche rispondere a domande poste on line sui prodotti ed i servizi, moderare le recensioni od attivare azioni di marketing); dall'altra le postazioni web per i clienti, con la possibilità di consultare un prezzo, ordinare un prodotto e pagarlo on line o alla cassa;
- l'assoluta coerenza di offerta (in termini di prezzo) del catalogo fisico/digitale;
- la creazione di una APP, vero contenitore di tutti i servizi (non solo catalogo, ma comunicazioni sugli eventi in corso, registro acquisti, recensioni prodotto e molto altro).

Nel tempo, sono stati resi più efficienti i servizi relativi alla consegna del prodotto. Al classico home delivery si sono affiancati i servizi di clicca&ritira (con consegna nel punto vendita scelto dal cliente, apprezzato non solo perché è gratuito ma perché offre un'ampia fascia oraria di ritiro e facilita le procedure in caso di reso), di ritiro in Lockers (circa 350) o presso un ufficio postale. La vendita digitale ha registrato nel 2018 una crescita del 16% (comprensiva degli ordini on line generati dalle postazioni web dei punti vendita).

- Il servizio #entroggi

E' in questo quadro generale che si inserisce una nuova sfida nella corsa alla soddisfazione del cliente da parte dell'Insegna.

#entroggi è difatti il nuovo servizio di consegna offerto dai negozi romani e di Settecamini. Il nome ne contiene la promessa: per ogni acquisto online, in negozio o tramite App entro le ore 17.30, la consegna è assicurata entro le ore 21 all'indirizzo desiderato.

**A ROMA
CONSEGNIAMO
#ENTROGGI**

A CASA IN NEGOZIO DOVE VUOI

Servizio Clienti: 06.87491503
Informazioni su [decathlon.it](https://www.decathlon.it)

DECATHLON
FACCIAMO DI TUTTO
PER IL TUO SPORT

Attivo ufficialmente dal 1 aprile, il servizio è stato lanciato in fase test da qualche giorno, registrando la soddisfazione di oltre 500 richieste (consegna in un punto vendita o presso altro indirizzo).

Il servizio è selezionabile dalla pagina di acquisto su [decathlon.it](https://www.decathlon.it) e sulla APP.

5/5

Criteria

- ★★★★★ Accoglienza/Cortesia dei venditori
- ★★★★★ Rapporto qualità/prezzo
- ★★★★★ Disponibilità dei prodotti
- ★★★★★ Competenza/tecnicità del personale
- ★★★★★ Ho trovato qualcuno a cui chiedere
- ★★★★★ Fluidità in cassa per il pagamento

“ ottimi i tempi di arrivo del prodotto acquistato nel punto vendita più vicino a me. ”

nicoletta.latorre@decathlon.com

[Press Room](#) / [Instagram](#) / [Twitter](#)