

BAB 3

Bisnis Ritel Dengan MultiChannel

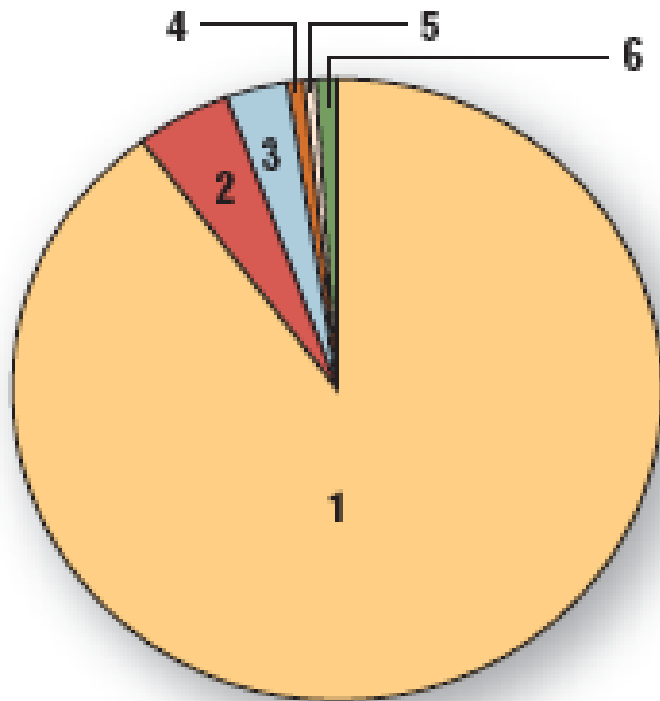
MultiChannel Retailer

Peritel Multichannel merupakan Peritel yang menjual barang atau jasa melalui lebih dari satu saluran.

- ▣ Penggunaan dan perkembangan internet telah merubah secara signifikan perilaku belanja konsumen dan industri ritel
- ▣ Saat ini banyak peritel berbasis toko yang berskala kecil menggunakan saluran internet berdampingan dengan tokonya.

Saluran Ritel

- Saluran Ritel/Retail Channel: cara pengecer menjual dan memberikan barang dan jasa kepada pelanggan



Total	
1 Store	89.8%
2 Internet	4.7%
3 Catalog	3.1%
4 Direct selling	0.9%
5 TV home shopping	0.5%
6 Automatic	0.9%

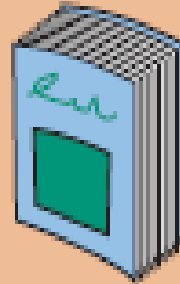
Keuntungan Setiap Saluran Ritel

Stores



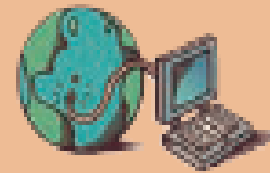
1. Dapat menyentuh dan merasakan barang & jasa
2. Layanan pribadi
3. Pengurangan risiko
4. Kepuasan segera
5. Hiburan dan interaksi sosial secara langsung
6. Dapat melihat secara langsung
7. Pembayaran tunai

Catalogs



1. Keamanan
2. Kenyamanan
3. Kemudahan penggunaan

Internet



1. Keamanan
2. Kenyamanan
3. Assortmen produk yang luas dan mendalam
4. Informasi yang luas dan tepat waktu
5. Personalisasi

MANFAAT Multichannel RETAILING

1. Mengatasi Keterbatasan Format Ritel saat ini.

- Memperbanyak Assortment Produk
- Low-Cost, Eksekusi yang Konsisten
- Selalu memiliki Informasi Terkini (*Up to date*)

2. Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.

Pengecer berbasis toko dapat menawarkan solusi website yang merangsang pelanggan untuk melihat lebih banyak produk daripada yang mereka inginkan

3. Mendapatkan Wawasan Perilaku Belanja Konsumen

4. Membangun Keunggulan Strategis

Pengecer *Multichannel* memiliki kesempatan untuk mengembangkan keunggulan strategis atas pesaing *single channel*.

5. Memperluas Kehadiran di Pasar

Isu-isu dalam MultiChannel Ritel

- ▣ Saluran Mana Yang Memiliki Biaya Terendah?
- ▣ Apakah Manufaktur/Produsen melewati peritel dan menjual langsung ke konsumen?

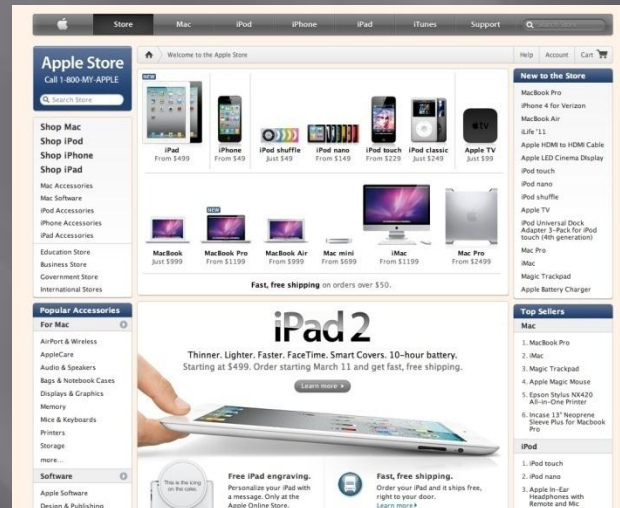
Tantangan Membentuk MultiChannel Ritel yang Efektif

- ▣ Memberikan Pengalaman Belanja Terpadu dan lengkap
- ▣ Mendukung M-Commerce

Apple Multichannel



Store



Webs utk catalog dan transaksi



Mobile

Mengelola Multichannel Ritel

▣ Sentralisasi Database Pelanggan

Database pelanggan terpusat sangat penting untuk dapat mengumpulkan data pelanggan secara rinci melalui saluran internet dan memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan ketika mereka berinteraksi dengan peritel melalui berbagai saluran.

▣ Citra Merek

Peritel perlu menyediakan citra merek yang konsisten tentang mereka di semua saluran.

▣ Merchandise Assortment

Biasanya, Assortment Produk berbeda untuk masing-masing saluran. Misalnya, pengecer multi channel menawarkan barang dagangan lebih luas dan lebih dalam melalui saluran internet mereka daripada melalui saluran toko mereka

▣ Penetapan Harga

Peritel perlu menyesuaikan strategi harga mereka karena kompetisi yang mereka hadapi dalam saluran yang berbeda. Sedangkan Konsumen menginginkan harga yang konsisten di setiap saluran



Websites

Situs Web Build-A-Bearville (kiri) memperkuat citra merek yang dihasilkan oleh toko-tokonya (kanan).

The Build-A-Bear Workshop Menggunakan Berbagai Saluran untuk Meningkatkan Citra Mereknya

Toko

