

客戶案例

New West KnifeWorks

這些烹飪藝術家如何透過
RetailNext 將轉換率提升 75%

RetailNext



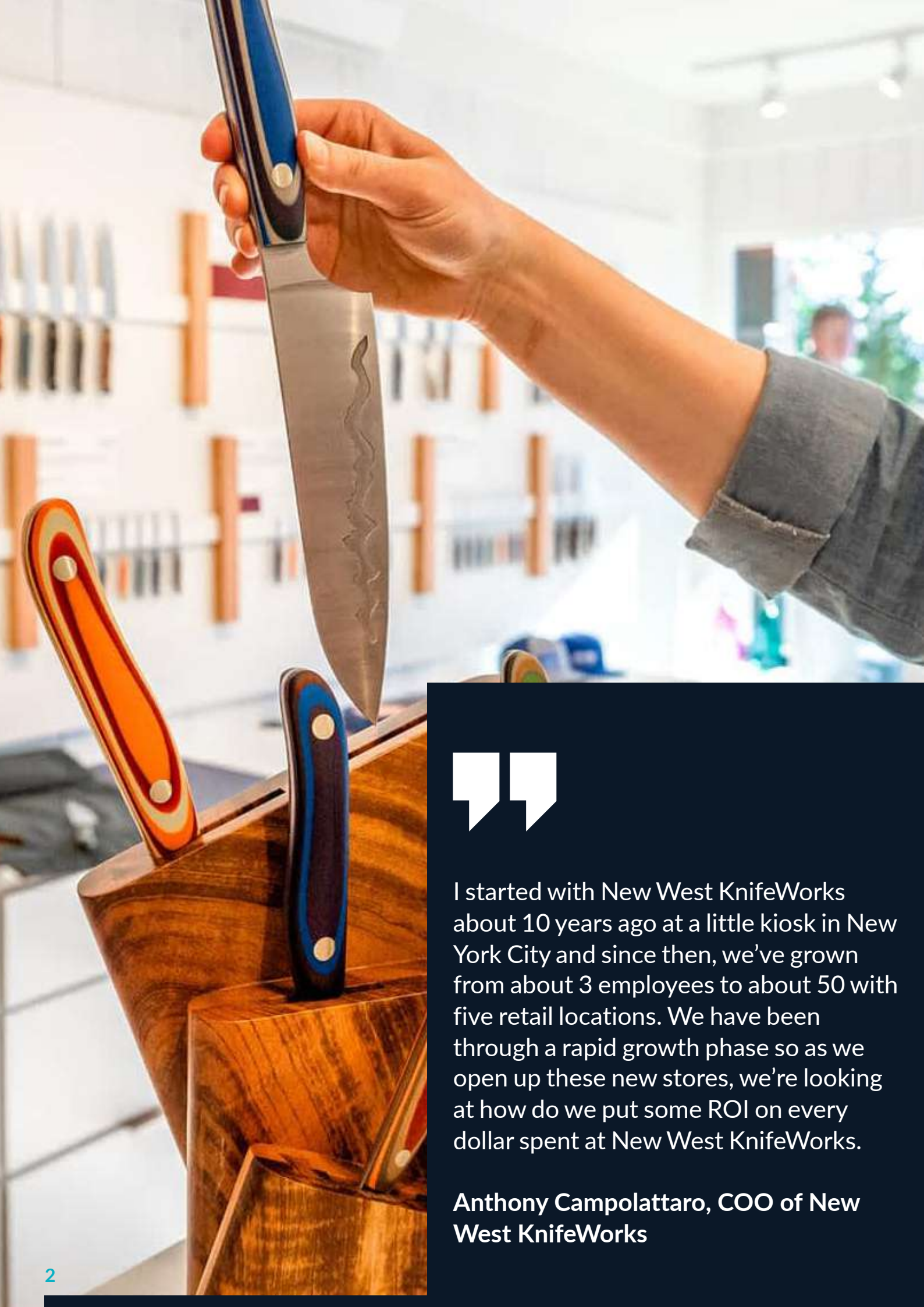
New West KnifeWorks 透過 RetailNext 順利完成任務

- .32% 門市客流增長（較去年同期）
- .75% 轉換率增長（較去年同期）

背景

若說烹飪是一門藝術，那麼刀具便是藝術家的畫筆。這正是 New West KnifeWorks 的座右銘。這家總部位於美國的知名零售商，專注於為烹飪藝術家手工打造世界級的刀具。自創立以來，New West KnifeWorks 的目標始終是打造世界上品質最卓越的刀具，同時設計出能激發精湛廚藝並美化廚房的藝術品。其作品經常入選美國眾多頂級評審制美術展，並屢獲殊榮。

這家獨特企業總部位於風景如畫的懷俄明州傑克遜霍爾，其創立源於創辦人 Corey Milligan 在當地餐廳擔任一線廚師時燃起的熱情。幾年後，Milligan 結識了他的多年好友、現任 New West KnifeWorks 營運長的 Anthony Campolattaro，而後來的故事，正如人們常說的，便成了歷史！



I started with New West KnifeWorks about 10 years ago at a little kiosk in New York City and since then, we've grown from about 3 employees to about 50 with five retail locations. We have been through a rapid growth phase so as we open up these new stores, we're looking at how do we put some ROI on every dollar spent at New West KnifeWorks.

Anthony Campolattaro, COO of New West KnifeWorks

挑戰：「若無法衡量，便無法改善」

隨著 New West KnifeWorks 的業務持續擴張，Anthony 和他的團隊深知，若要有效擴大規模，必須導入能提供洞察的門市數據。此外，他們還需要衡量門市客流，這正是其關鍵績效指標（KPI）中的重中之重。

精確測量門市客流，並釐清「實際狀況」。

將門市表現與同業及既定的關鍵績效指標（KPI）進行對比分析。

發掘店內銷售與行銷的商機。





You know we have this kind of mantra at New West KnifeWorks, ‘if it doesn't get measured, it doesn’t get improved’. And RetailNext has been instrumental in our growth because of the ability to measure traffic and conversion. Our thinking is, if you hire well, and you train well, then all you need is to provide the data to be measured.

Anthony Campolattaro, COO of New West KnifeWorks



解決方案：透過數據驅動的決策，最大化實體門市的投資報酬率

Anthony 和 New West KnifeWorks 團隊接獲建議，應與 RetailNext 合作以實現其目標。透過投資 RetailNext 平台，New West KnifeWorks 得以：

以業界領先的精準度蒐集並衡量顧客行為。

透過客流、轉換率及平均交易金額（ATV）等關鍵指標，立即掌握門市的營運表現。

憑藉根據當前及過往數據趨勢提出的指導性建議，精確釐清達成目標所需的條件。



為什麼選擇 RetailNext？

1

RetailNext 保證其客流資料具備業界領先的準確性。

這款一體式物聯網感測器 Aurora® 每秒可偵測人員十次，以確保最高的追蹤精準度。

2

RetailNext 的客戶可以即時查看店內數據

無論您的門市位於世界何處，資料皆可在數秒內於使用者介面及 API 上顯示。該系統會呈現來自銷售點（POS）及人力管理系統整合所產生的即時客流資料與績效指標。

3

RetailNext 的客戶可以衡量並提升轉換率

透過整合客流資料與 POS 數據，使用者不僅能查看精確的轉換率數據，還能獲得針對表現不佳之處的改善建議。

4

RetailNext 的數據可經查證

每個感測器在安裝完成後，都會透過影片錄製並與解決方案的結果進行比對，以人工方式進行精確度審核。可提供高畫質影片錄製作為驗證依據（限 30 天內）。

5

RetailNext 的數據可指導行動

使用者可存取多個儀表板，以掌握所有關鍵績效指標（KPI）的概況。RetailNext 平台運用人工智慧（AI），提供客流趨勢預測及自動建議。

New West KnifeWorks 如何運用其 RetailNext 數據

透過檢視客流資料.....

New West KnifeWorks 得以**為其所有客流建立精確的基準指標**。店長得以在非尖峰時段為員工規劃日常任務（例如盤點庫存），並將完整人力留給客流高峰時段。

New West KnifeWorks 得以**辨識並預測各季節的客流高峰期**。由於門市位於觀光城鎮，New West KnifeWorks 的客群具有季節性特徵。如今，他們能夠根據客流高峰期的預測來優化營運。

透過檢視人口統計與動線資料

New West KnifeWorks 得以根據 RetailNext 平台提供的人口統計資料，**檢視其顧客輪廓**。與此同時，動線圖則揭示了 New West KnifeWorks 的顧客在店內移動、互動與轉換方式的差異。

這兩個數據點結合起來，幫助 New West KnifeWorks 了解**哪些顧客會走進他們的門市，以及哪些產品或陳列能讓他們駐足**。New West KnifeWorks 運用這些洞察來優化商品陳列，並針對特定產品組合，以量身訂製的銷售話術鎖定特定顧客。

New West KnifeWorks 還能夠辨識出，在特定產品和陳列方式上，**哪些門市店員與顧客之間的互動對轉換率及售出率影響最大**。

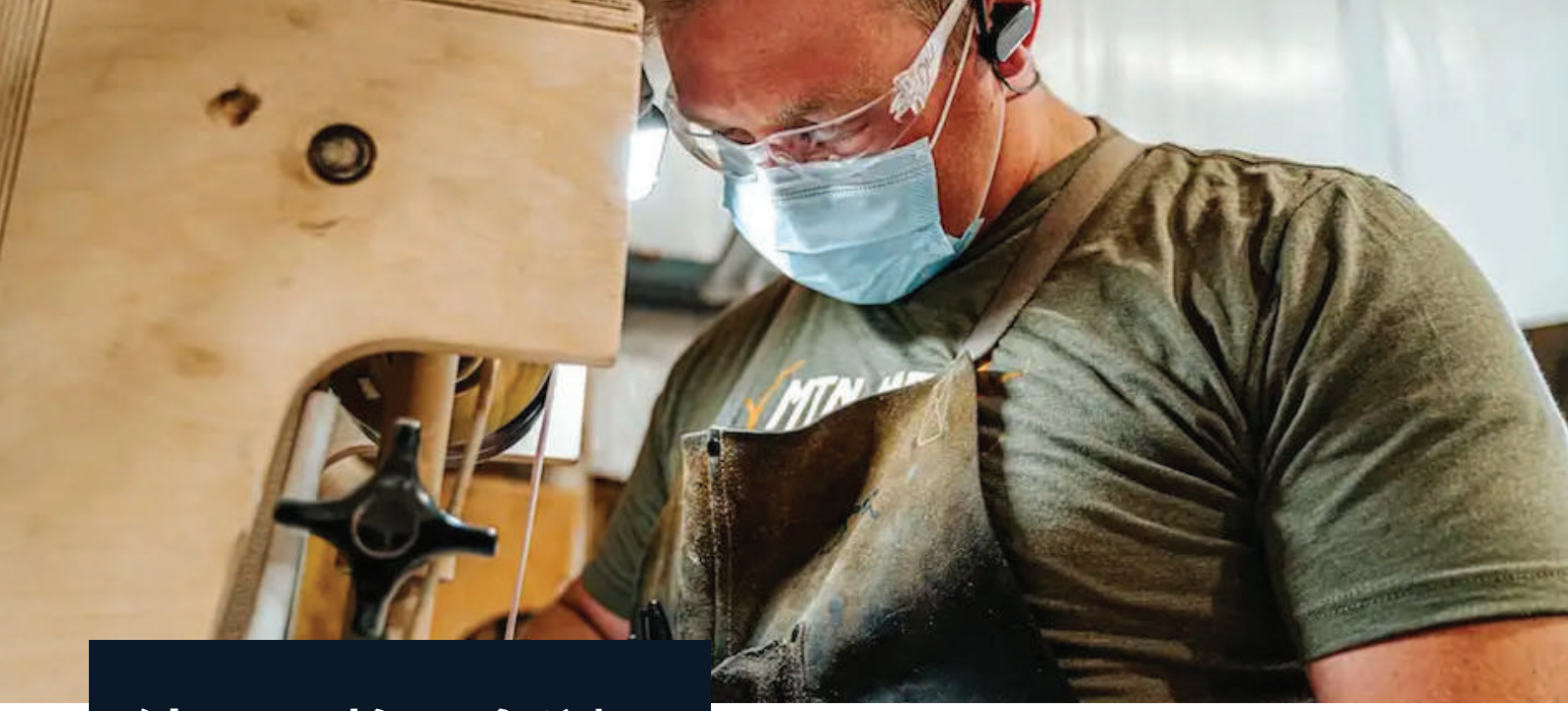


透過檢視轉換率.....

New West KnifeWorks 得以**制定明確的關鍵績效指標（KPI）**。領導團隊得以將各門市的績效相互比較，並與整體業務目標進行比對。

RetailNext 平台讓 New West KnifeWorks 能夠**精準識別表現最佳者**，以便給予獎勵與肯定，同時也能做出明智的商業決策，以**改善表現不佳的門市**。

店長也因此能及時修正方向：他們可即時檢視自身績效，並與去年、同業及目標進行比較。根據其績效表現，RetailNext 平台會推薦應在門市採取的行動，以提升業績。



結果：將更多瀏覽者轉化為買家

- .32% 門市客流增長（較去年同期）
- .75% 轉換率增長（較去年同期）

客戶體驗

透過更深入地了解顧客群體及其期望，New West KnifeWorks 成功提升了店內購物體驗，進而延長了顧客的購物歷程，並將平均消費金額最大化。

銷售與行銷

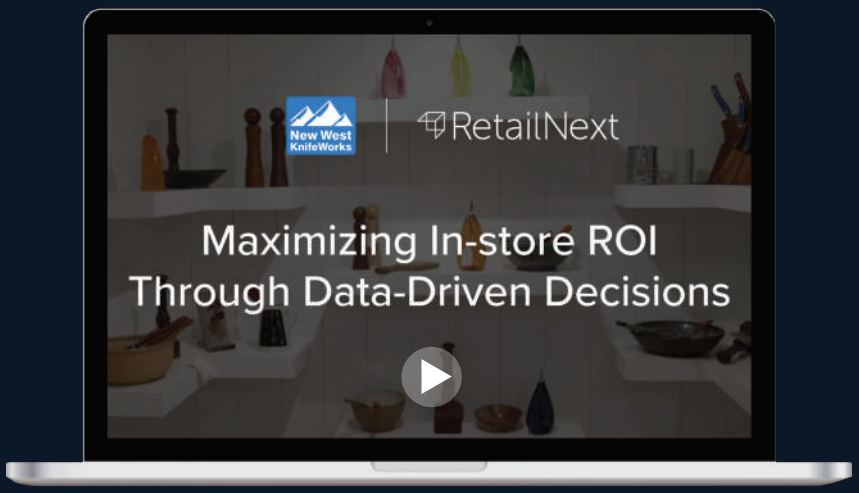
New West KnifeWorks 得以衡量門市佈局、商品擺放及其他商品規劃決策對顧客參與度與門市績效指標的影響，這些指標包括轉換率、平均交易金額（ATV）和每位訪客銷售額。

表現

Anthony 表示，RetailNext 平台已協助 New West KnifeWorks 在各家門市實施有效的評估。

We've been able to answer some big 'aha' questions with RetailNext. We always knew we had a strong retail team but now we get to establish benchmarks. RetailNext has been able to measure a lot of cool things for us. As New West KnifeWorks grows, so does our partnership with RetailNext.

Anthony Campolattaro, COO of New West KnifeWorks



立即觀看

RetailNext

關於 RetailNext

作為首個將電子商務風格的顧客分析技術引入實體門市、品牌及購物中心的技術平台，RetailNext 是專注於優化顧客體驗的先驅。透過其集中式的 SaaS 平台，RetailNext 會自動收集並分析顧客行為數據，為零售商提供洞察，使其能即時改善顧客體驗。

600+
全球品牌

100+
個國家

2007
成立年份