



Cortefiel (Tendam) digitalizará sus tiendas de la mano de Mercaux tras el éxito logrado con Springfield

- *Esta tecnología permitirá a Cortefiel ofrecer un servicio personalizado y una experiencia omnichannel consistente a los clientes que visiten sus tiendas.*
- *A través de una aplicación de tablet, los dependientes podrán ofrecer alternativas de un producto, procesar el pedido a través de otra tienda, completar una transacción online y ofrecer conjuntos personalizados a los clientes gracias a las soluciones Sales Assist & Omnichannel, Storytelling y Styling de Mercaux.*

Madrid, 11 de mayo de 2021: Uno de los retailers líderes en Europa especializado en el sector de la moda, [Tendam](#) (antes conocido como Grupo Cortefiel), ha anunciado hoy la incorporación de la tecnología de transformación digital de [Mercaux](#) en su marca Cortefiel, con el objetivo de ofrecer una experiencia omnicanal consistente y potenciar las ventas digitales dentro de la tienda. Este partnership se basa en un acuerdo previo entre Mercaux y Tendam para la marca más joven del Grupo, Springfield. Gracias al impacto positivo que experimentó la marca con la tecnología de Mercaux, la compañía ha decidido extender el proyecto a su marca insignia.

Coincidiendo con la expansión del proyecto Springfield a más de 150 tiendas, Tendam implementará esta tecnología en las tiendas Cortefiel en mercados clave, como España y Portugal. Este acuerdo confirma la misión del Grupo de ofrecer experiencias de compras óptimas a los clientes y satisfacer las demandas de un cliente cada vez más conectado.

El proyecto con Springfield se puso en marcha en abril de 2019 en varios mercados europeos. Desde entonces, la implementación de la tecnología de Mercaux ha tenido un impacto positivo en el negocio de Tendam, tanto en las unidades por transacción (UPT), la conversión de clientes y el número de pedidos online realizados desde la tienda. De hecho, con la incorporación de esta tecnología se realizan de media entre 400 y 500 operaciones a través de la app en tienda cada día y se ha incrementado un 6% la conversión de clientes. El caso de éxito al completo se puede consultar en este [enlace](#).

En relación con el proyecto de Cortefiel, **Pedro Esquivias, Chief Customer Officer de Tendam**, comentó: *"Inicialmente empezamos con Mercaux en nuestras tiendas de Springfield, y junto con una expansión de este proyecto, ahora estamos implementando la misma tecnología en nuestra marca Cortefiel. Nos pusimos en contacto con Mercaux con objetivos muy específicos ya que queríamos mejorar las capacidades comerciales de nuestro personal de tienda y equiparles con tecnología puntera para servir mejor a nuestros clientes. Hasta la fecha, estamos impresionados con el rendimiento de Mercaux en nuestra marca Springfield ya que*

logramos alcanzar los KPIs iniciales establecidos para la campaña y ayudaron a impulsar las ventas incluso en medio de las restricciones de COVID-19".

Esquivias añadió que *"tras el proyecto de Springfield, esperamos obtener resultados aún mejores con Cortefiel y la perspectiva de ampliar nuestro partnership con Mercaux en el futuro".*

Olga Kotsur, cofundadora y CEO de Mercaux, comentó: *"Los últimos meses han demostrado más que nunca la necesidad de que los retailers sean flexibles y tengan visión de futuro. Durante este tiempo, ha sido un placer trabajar con Tendam, un verdadero pionero en el mundo del retail, y quienes han aprovechado la pandemia como una oportunidad para acelerar la innovación y prepararse para el futuro. Al ampliar la colaboración de transformación digital con su marca Cortefiel, Tendam está alineando su plan de recuperación del COVID-19 a corto plazo con su hoja de ruta de transformación digital estratégica a largo plazo".*

Kotsur concluyó: *"Estamos encantados de que Tendam haya vuelto a elegir a Mercaux como su socio digital y esperamos ampliar el trabajo con otras marcas en el futuro."*

Experiencia omnicanal gracias a la tecnología

Gracias a este acuerdo, el personal de ventas tendrá acceso en tiempo real a la disponibilidad de los productos a través de las soluciones de Sales Assist & Omnichannel (a la que se accede a través de la Aplicación de Mercaux). Esto permitirá ofrecer toda la gama de productos disponibles en cualquier canal para asesorar mejor a los clientes. Si un producto no está disponible en una tienda, los dependientes pueden utilizar la aplicación de Mercaux para recomendar una alternativa de un producto de la tienda, procesar el pedido a través de otra tienda o completar una transacción online. Al dar a los dependientes acceso instantáneo a la disponibilidad de los productos en los canales online, offline y tiendas próximas, la tecnología de Mercaux permite que el personal de ventas satisfaga las solicitudes de productos específicos de los clientes, personalizar la experiencia de compra y, en última instancia, mejorar la conversión de los clientes.

De forma adicional, Cortefiel ha implementado las soluciones de Digital Styling & Bundling, que permite a los dependientes ofrecer a los clientes conjuntos personalizados y conjuntos de productos para "completar el look".

Acerca de Mercaux

Mercaux ayuda a las tiendas a pasar de ser un simple canal de venta a un ser centro polivalente, de fulfilment y venta remota. Lo hacemos llevando las ventajas de la tecnología digital a las tiendas para impulsar la "tienda conectada".

Nuestras soluciones "Connected Store Associate", Sales Assist, Omnichannel y Clienteling, proporcionan al personal de un acceso instantáneo a la información de los productos, al inventario de toda la empresa, a los contenidos digitales, a los perfiles de los clientes y a las listas de deseos, hasta las funciones de pago por móvil. Nuestras soluciones de venta remota permiten además a los dependientes comunicarse con los clientes a través de WhatsApp, SMS y vídeo.

Nuestras soluciones "Clientes conectados", la Aplicación Web para Clientes en la tienda, los quioscos self-service y los probadores digitales, permiten a los clientes que quieren mantener la distancia social con el personal de la tienda servirse a sí mismos.

Nuestros "Insights conectados" utilizan estas tecnologías para abrir la caja negra de los datos en la tienda, de modo que los retailers puedan entender qué acciones contribuyen a una venta (o a una cesta perdida) en el camino hacia la compra de un cliente, revelando los comportamientos de los clientes, el rendimiento del personal y los funneles de los productos, y relacionándolos con los datos de otros canales.

Mercaux es un "Lego Digital" lo que significa que todas nuestras soluciones están perfectamente integradas entre sí, pero aún así pueden ser lanzadas de forma independiente dándote flexibilidad y agilidad para elegir tu propio camino hacia la digitalización.

Cuando clientes como Nike, French Connection y Tendam adoptan herramientas digitales en sus tiendas, observan un aumento de la conversión, la fidelidad y las unidades por transacción (UPT). De media, experimentan un aumento de las ventas del 8% y un retorno de la inversión de 5 veces.

Para más información, visita www.mercaux.com/es/index.html

Acerca de Tendam

Tendam es uno de los principales líderes de moda europea que opera en el segmento de las marcas premium del mercado de masas. La empresa cuenta actualmente con seis marcas: Cortefiel, Pedro del Hierro, Springfield, Women'secret, Hoss Intropia y Fifty. También comercializa marcas de terceros a través de su nueva plataforma omnichannel multimarca. Está presente en más de 70 países y cuenta con 1.900 puntos de venta a través de tiendas, comercio electrónico y franquicias.

Para más información, visita www.tendam.es

Contacto de prensa

PRGarage

Sandra Castillo

sandra@prgarage.es

+34 657 11 60 72