



Klant voelt zich de koning te rijk in nieuwe Lexus dealerships

Het nieuwe concept van Lexus is er eentje om U tegen te zeggen. Geen enkel detail werd over het hoofd gezien waardoor de autodealer een waanzinnige beleving creëert. Op verschillende plaatsen ondersteunt digital signage het verkoopproces en versterkt het de beleving. Alleen al om deze unieke customer journey mee te maken moet je een bezoek brengen aan een Lexus dealer.



Door de komst van social media en de nieuwste technologieën doorloopt de klant van vandaag een geheel nieuwe customer journey. Om aan de noden en verwachtingen van deze nieuwe klant te voldoen, bedacht Lexus - de luxedivisie van het Toyota-concern - het Retail 2020 concept. Dit nieuwe concept is een perfecte weerspiegeling van waar Lexus voor staat: dappere verrassende designs, Takumi vakmanschap, fantasierijke technologie en zinnenprikkende prestaties.



BRAND MOVING FORWARD!

De nieuwe dealerships staan helemaal in het teken van 'Progressive Luxury'. Een verrijkende luxueuze ervaring voor de klant aan de ene kant en milieuvriendelijke oplossingen aan de andere. Het resultaat is fris, modern en stijlvol maar ook warm en persoonlijk tegelijkertijd!



De digitale implementaties in de verschillende 'Customer Areas' zijn één onderdeel die bijdragen aan een multi-sensoriële ervaring.

CUSTOMER AREAS: DIGITALE BELEVING

De beleving begint al voordat je de dealer binnenwandelt. De moderne, strakke gebouwen scheppen meteen een luxueuze sfeer en door de glazen voorgevel kan je al een glimp opvangen van een grote videowall die vakkundig geïntegreerd is in een imposante zwart-blinkende muur.

Tijdens het binnenwandelen verandert het licht in de inkomhal subtiel van intensiteit en ook de wachtruimte is ingericht om het de klant zo aangenaam mogelijk te maken. Gratis koffie, wifi, een werkplek, comfortabele



zetel en ... heel wat animo! Via schermcommunicatie komt de klant meer te weten over Lexus en ook speciale aanbiedingen, het weerbericht en het recentste nieuws ontbreekt hier niet.

“Daarnaast hebben klanten vanuit de wachtruimte ook zicht op de grote videowall waar voortdurend inspirerende filmpjes op draaien”, zo vertelt Kristof Vandeloos, die nauw betrokken is bij het project als Project Manager van DOBIT. “Wat deze videowall extra leuk maakt is dat ook de car configurator hierop getoond kan worden.”

Het totaalplaatje klopt en dat voel je! De Lexus klant wordt van begin tot einde ondergedompeld in een luxueuze ervaring.

Indien het allemaal wat concreter wordt, kan de klant in de ‘private consultation’ samen met de verkoper de car configurator raadplegen. Kristof Vandeloos: “Ook hier staat de tablet van de verkoper via AirPlay in verbinding met het scherm. De klant ziet in alle comfort hoe zijn auto volledig afgestemd wordt op zijn vragen en noden. De car configurator leent zich perfect om het verkoopproces te ondersteunen.”

Maar dé kers op de taart is ongetwijfeld de implementatie in de ‘handover room’. “De handover-procedure moest een gepersonaliseerd en memorabel moment worden, geen standaard overdracht van de sleutels”, aldus Kristof Vandeloos. “En tegelijkertijd moest het voor de verkoper ook eenvoudig zijn om deze overdracht-procedure te personaliseren.”

“Het LRI-systeem (Lexus Retailer Interface) dat we bij DOBIT hebben ontwikkeld sluit perfect aan bij deze vraag. Elke dealer kan inloggen in dit systeem en op een heel eenvoudige en intuïtieve manier een gepersonaliseerde ‘hand-over presentatie’ aanmaken. Zo worden enkel nog de voor die klant relevante boodschappen getoond.”



En dan is het opnieuw tijd voor een technologisch hoogstandje om de klant voor een laatste keer te verbazen. De presentatie eindigt met een video waar de gekozen Lexus voor een laatste keer op beeld schittert. De spanning bouwt op en het grote moment is nu écht aangebroken. De lichten dimmen, de glazen wand wordt plots doorzichtig en de klant kan voor de allereerste keer zijn gloednieuwe Lexus bewonderen die blinkend klaar staat voor een eerste ritje. De cirkel is rond, de beleving is af en de klant.. is de koning te rijk!



RETAIL2020 CONCEPT IN CIJFERS

DOBIT werd gekozen voor de roll-out van dit project. In één jaar tijd werden al 64 dealerships ingericht volgens het nieuwe concept en dit in 13 verschillende landen. Tegen 2018 pronken alle Lexus dealerships en repaircentra - wat goed is voor bijna 500 locaties over heel Europa - met dit nieuwe concept!

