

Decathlon transforma la primera tienda en España con su nueva imagen de marca

09 julio 24



- San Sebastián de los Reyes será la primera tienda en España en estrenar al completo su nueva imagen de marca, junto a otras 9 tiendas en Europa
- El nuevo modelo de tienda, no solo permitirá a los clientes comprar y descubrir productos, sino también sumergirse en un entorno deportivo atractivo y actualizado, creando una experiencia de compra única

- Como parte de la transformación digital se han implementado etiquetas electrónicas que llegarán al 100% de las tiendas en septiembre de 2024

Decathlon, la marca deportiva mundial multiespecialista, rediseña y moderniza sus tiendas con el objetivo de mejorar y redefinir la experiencia de los clientes a través de una fuerte puesta en valor de sus productos, acompañados de nuevos y mejores servicios, más allá de la aplicación de conceptos arquitectónicos y tecnológicos. Siguiendo el nuevo propósito “Move People Through the Wonders of Sport”, anunciado el pasado 12 de marzo, Decathlon está adoptando una ambiciosa estrategia global, que abarca reformular la experiencia cliente, un fuerte compromiso con la sostenibilidad y una modernización general de la empresa.

La interacción, la personalización, la circularidad y la innovación son los pilares sobre los que se ha basado Decathlon para crear una nueva experiencia cliente en las tiendas y la de San Sebastián de los Reyes, en Madrid, junto a otras 9 más en Europa, han sido elegidas para ser las primeras donde implementar estos cambios con el fin de poder marcar el camino del cambio del resto. Dicha transformación se llevará a cabo en 23 tiendas más a nivel nacional próximamente.

En cuanto a la transformación digital, y como empresa comprometida con reducir el impacto medioambiental y aumentar la eficiencia de sus equipos, Decathlon ha realizado una importante inversión en la implementación de etiquetas electrónicas, que estarán disponibles en el 100% de las tiendas a finales de septiembre y que permitirán poder garantizar siempre al cliente precios actualizados e información relevante sobre los productos

“En Decathlon, creemos que el deporte desempeña un papel vital para ayudar a la sociedad a ser más saludable y feliz. Sobre las bases del nuevo propósito: Move People Through the Wonders of Sport, hemos desarrollado una nueva estrategia para evolucionar en diferentes áreas de nuestro negocio. Esto incluye reformular la experiencia cliente, acelerar el movimiento hacia nuevos modelos circulares y modernizar nuestra empresa, de principio a fin. Con este nuevo formato de tienda ofrecemos una mayor puesta en valor de nuestros productos, descubriendo una oferta para todos los niveles, acompañados de nuevos y diferenciadores servicios y un excelente asesoramiento de la mano de nuestros expertos”, añade Borja Sánchez, CEO de Decathlon España.

Identidad de marca unificada: desde los elementos visuales hasta la experiencia de compra

Con el nuevo concepto, la tienda de San Sebastián de los Reyes con una superficie de 8.000 m², busca unificar la experiencia de los clientes, tanto física como digitalmente, utilizando materiales durables y el característico, aunque renovado, color azul de la marca.

Gracias a este nuevo modelo de tienda, con más de 100 referencias de *layout*, no solo permitirá a los clientes comprar y descubrir productos, sino también sumergirse en un entorno deportivo atractivo y actualizado, creando una experiencia de compra única. Además, la integración de un recorrido circular permitirá generar espacios más amplios para las colecciones y lineales más limpios y eficientes.

“La modernización de las tiendas es sin duda, una iniciativa estratégica clave para estar al día en un mercado tan exigente como el del retail deportivo y por ello, no se ha limitado solo a la arquitectura y la tecnología, sino que pretende redefinir la experiencia del cliente de manera coherente con los valores y propósito de la marca, desde la fachada hasta la recepción, zonas de pago, probadores o la identificación de los deportes” afirma María González, líder del concepto.



Otra de las características clave de este formato son los puntos de contacto con los clientes, más fáciles de identificar gracias al nuevo color azul.



Como la zona de bienvenida y recogida de pedidos, que invitan al cliente a formar parte del universo Decathlon desde el minuto uno, la zona de probadores, rediseñada para ser más acogedora, con suficiente espacio de espera para los acompañantes.



O los espacios de exposición donde descubrir las últimas novedades a lo largo de la tienda generando inspiración en torno a productos y servicios icónicos. También contará con espacios “comparadores” para ayudar a los clientes a explorar, analizar y comprar con mayor facilidad.



Además, se ha integrado la tecnología SafeSize's footscan, una solución que permite aconsejar a los clientes basándose en un prototipo 3D del perfil y planta

de su pie en el momento.



Y, por último, otra de las novedades que encontramos es el pago en efectivo securizado para mejorar la experiencia de los clientes garantizando su autonomía y aumentando su satisfacción.

La economía circular, dentro del modelo de negocio

La compañía lleva años apostando por incorporar la economía circular dentro de su modelo de negocio, con el objetivo de promover la accesibilidad, la sostenibilidad y brindar iniciativas adicionales a sus clientes. Con el nuevo rediseño de las tiendas, la compañía ha querido incorporar un espacio exclusivo donde asesorar y atender a los clientes que busquen estos servicios, ubicado en la entrada del establecimiento. Desde su reconocido servicio de Segunda Vida, a través del cual los clientes pueden comprar y vender aquellos productos deportivos que ya no utilicen, o la reparación y el mantenimiento. Gracias al servicio de taller completo para alargar la vida útil de los productos al que los clientes pueden acceder bien en su tienda más cercana o a través de la página web. Hasta su servicio de alquiler por suscripción, o por días, con los que poder disfrutar de material deportivo de alta calidad para realizar deportes como esquí, paddle surf o ciclismo.