Descripción
Massage Envy
Sureste de california

Componentes para la solución
ASK-4® #300 Kit

Propietarios de Massage Envy
Mark y Jennifer Blaz

"Es genial poder volver atrás y escuchar imágenes con audio para ayudar en el conflicto de una queja con un cliente o para saber si los empleados son deshonestos.

Mark Blaz, propietario de Massage Envy y presidente de Security Network Representatives en Huntington Beach, CA

LOUROE ELECTRONICS®
World Leader in Audio Monitoring Technology Since 1979

Massage Envy

Audio Security to Help Improve Employee Relations

NECESIDAD

Los minoristas a menudo tienen que lidiar con temporadas de mucho tráfico, como las vacaciones y el regreso a clases, en las que hay picos en el tráfico de clientes. Si bien las ventas en auge siempre son buenas para los minoristas, una cosa que no lo es es la compra. De hecho, la Federación Nacional de Negocios Internacionales estima que anualmente se roban $ 600 mil millones y que hasta el 30 por ciento de los empleados promedio de la empresa son culpables de robo.
Para contrarrestar estas brechas de seguridad, muchos minoristas como Massage Envy han buscado nuevas tecnologías como el monitoreo de audio para disuadir el crimen.

SOLUCIÓN

Mark y Jennifer Blaz, los propietarios de dos tiendas de Massage Envy del sur de California, decidieron emplear un sistema integrado de audio y video para aumentar la seguridad en sus puntos de venta. Específicamente, tenían instalado el ASK-4 Kit # 300 de Louroe Electronics, que incluye un micrófono y una unidad de interfaz que se conecta a una cámara de vigilancia IP de Avigilon. La cámara sincroniza las transmisiones de audio y video para el monitoreo en tiempo real a través del software de Avigilon. Mientras tanto, el micrófono es lo suficientemente potente como para cubrir el área de recepción, por lo que incluso con varias cámaras configuradas, un canal de audio es todo lo que se necesita para monitorear a los empleados.

RESULTADOS

El sistema de audio y video ha ayudado a resolver las disputas de los clientes y las reclamaciones dudosas de los empleados varias veces. En un caso, la transmisión de audio demostró que un empleado había revelado la información adecuada a un cliente y que el cliente estaba equivocado. En otra ocasión, el audio reveló que algunos de los empleados de Massage Envy habían mentido a los clientes acerca de la disponibilidad de terapeutas en masajes para que pudieran cerrar la tienda temprano y volver a casa temprano. Estos ejemplos ilustran cuán vital es integrar el audio en las soluciones de seguridad para que el personal pueda tener acceso a todos los hechos de una historia.

Si bien la videovigilancia suele ser la mejor opción para la seguridad y la prevención de robos, más minoristas están recurriendo al audio como tecnología complementaria para ayudar a administrar la seguridad y las relaciones con los empleados. Massage Envy es uno de ellos.

“Mi esposa y yo hemos estado usando los productos de audio de Louroe Electronics durante casi cinco años”, explicó Mark Blaz, propietario de dos sucursales de Massage Envy en el sur de California. “Es genial poder volver atrás y escuchar imágenes con audio para ayudar a disputar la queja de un cliente o para saber si los empleados son deshonestos”.

Específicamente, Blaz utiliza el kit Louroe ASK-4® # 300, que incluye un micrófono y una unidad de interfaz que se conecta a una cámara de vigilancia IP de Avigilon. La cámara sincroniza las transmisiones de audio y video a través del software de Avigilon.

Con el kit Louroe ASK-4® # 300, Blaz puede gestionar con éxito las relaciones con los empleados. Por ejemplo, recuerda un momento en el que un cliente estaba molesto por los términos del contrato de servicios de Massage Envy alegando que el empleado nunca había explicado los términos y condiciones. Si bien Blaz sigue la filosofía de que “el cliente siempre tiene la razón”, él y su esposa querían asegurarse de que su empleada estuviera haciendo su trabajo correctamente. Como resultado, escucharon las imágenes de audio y confirmaron que el empleado, de hecho, explicó completamente los términos y condiciones del contrato de Massage Envy al cliente utilizando el “discurso” acordado que los empleados deben revelar.

“El audio es útil para necesidades operativas como esta”, continuó Blaz. “Si solo tuviéramos un video, no podríamos verificar que nuestra empleada hizo su trabajo correctamente al explicar verbalmente el contrato a cada cliente”.

Además, Blaz también utiliza audio para combatir la reducción de ventas. Explicó cómo durante una noche lenta algunos empleados querían irse a casa temprano, por lo que llamaron a los pocos clientes que estaban programados para llegar más tarde y les mintieron diciendo que sus masajistas no estaban disponibles y que tenían que reprogramar sus citas.

“Al escuchar el audio, pudimos reprender adecuadamente a estos empleados”, dijo Blaz. “Esto resulta útil cuando se trata de prevenir la conducta inapropiada de los empleados”.

Estos empleados de Massage Envy son conscientes de que su audio se está grabando como se divulga en el manual del empleado. Mientras tanto, se avisa a los clientes mediante letreros en la puerta de entrada de las instalaciones.

“El audio es realmente la mejor manera de administrar las relaciones con los empleados, ya que le permite brindarles comentarios precisos y les ayuda a superar su curva de aprendizaje más rápidamente al poder escucharse a sí mismos en acción cuando les reproducimos imágenes”, dijo Blaz.

ASK-4® #300 Kit

Acerca de Louroe Electronics
Ubicada en Van Nuys, California, Louroe Electronics® ha sido el líder mundial en tecnología para el monitoreo de audio desde su inicio en 1979. Reconocidos a nivel mundial, los productos de Louroe Electronics se utilizan en 50 países y son utilizados tanto por el sector privado como por el gobierno. La línea de micrófonos Verifact® de la empresa, que complementa las estaciones base y los accesorios de comunicación, proporciona una salida de nivel de línea para interactuar con varios dispositivos electrónicos digitales. Durante más de tres décadas, Louroe Electronics ha mantenido rigurosos estándares para garantizar que sus productos brinden confiabilidad, durabilidad y excelente desempeño para las necesidades de sus clientes.

Copyright © 2015 Louroe Electronics.

Louroe Electronics

6955 Valjean Ave.

Van Nuys, CA 91406

Tel: (800) 927-6498

Fax: (818) 994-6458

www.louroe.com