

Géant Casino innova e utilizza la seconda generazione di “Self-Shopping”

I clienti leggono i codici a barre sugli articoli mentre fanno la spesa e passano più rapidamente in cassa, senza scaricare i prodotti dal carrello.

Geant alla ricerca della customers satisfaction

Migliorare la soddisfazione dei clienti è uno degli obiettivi principali del Gruppo Casino. Il passaggio in cassa, infatti, è spesso menzionato dai clienti come una tappa forzata e lunga. Uno studio condotto presso clienti di ipermercati ha evidenziato che il 94% dei consumatori vorrebbe maggiore comfort in negozio e ciò significa, per il 75% di loro, minori tempi di attesa nel punto vendita, soprattutto alla cassa.

Forti di tale riscontro, gli ipermercati Géant Casino hanno analizzato soluzioni diverse per migliorare il servizio in negozio e ridurre i tempi di attesa, senza però aumentare i costi per il consumatore.

Pertanto, il Gruppo Casino ha collaborato con la società Datalogic, di cui è nota la competenza nel settore ADC (Automatic Data Capture). Questa partnership ha consentito di sviluppare il sistema Scan'Express, che mira a ridurre l'attesa alle casse per i clienti degli ipermercati Géant Casino.

La tecnologia utilizzata

Da un punto di vista tecnico, il sistema funziona a radiofrequenza. Il terminale contiene alcune innovazioni all'avanguardia per la Francia. Innanzitutto, il grande schermo a colori offre al cliente un'ottima visibilità, oltre ad una componente ludica. Inoltre, il tutto è stato concepito per semplificare l'utilizzo del lettore, ad esempio indicando con un punto verde luminoso (Green Spot, brevetto Datalogic) e con un “bip” sonoro se il cliente ha eseguito correttamente la scansione dell'articolo.

Sarà inoltre possibile in futuro apportare innovazioni al sistema. Per esempio, si potranno inserire elementi importanti per i clienti: promozioni, dettagli sui punti fedeltà, gestione della lista della spesa, ecc.

Tali integrazioni potranno essere apportate in futuro da Géant Casino con la collaborazione di Datalogic.



La partnership tra Géant e Datalogic

Ciascuna delle due società ha apportato il proprio know-how: Géant Casino nell'organizzazione e nella conoscenza del cliente e Datalogic con la competenza nell'ambito dei sistemi informatici e degli scanner. Le competenze portate dai team di ciascuna società hanno consentito di sviluppare i diversi aspetti di questo progetto trasversale: tecnici, informatici, di comunicazione, formazione delle commesse, revisione delle procedure di cassa.

L'utilizzo da parte del cliente

Innanzitutto il cliente si iscrive sottoscrivendo un modulo per l'utilizzo del sistema, che si basa essenzialmente sulla fiducia reciproca tra il punto vendita e i suoi clienti. Il cliente quando va a fare la spesa si identifica ad uno dei distributori di terminali presenti all'ingresso del punto vendita e ritira il lettore: a quel punto può iniziare a fare la spesa leggendo i codici a barre di tutti gli articoli, senza eccezioni. Per gli articoli venduti a pezzo (ad esempio l'insalata), sono presenti dei cartellini con un codice a barre che il cliente deve leggere. Per quanto riguarda i prodotti che non è possibile scansionare (articolo privo di codice a barre, codice a barre illeggibile, ecc.), il cliente li mette da parte nel carrello e li consegna alla cassiera quando arriva in cassa.

Al termine della spesa, il cliente si dirige nello spazio Scan'Express. Si tratta di casse riservate specificamente agli utilizzatori del servizio e che consentono di ridurre i tempi del passaggio in cassa. Una volta alla cassa, il carrello del cliente potrebbe essere "riletto". Il controllo di rilettura viene effettuato in maniera casuale, sulla base di un algoritmo presente nel sistema. In tal caso, il cliente colloca gli acquisti sul nastro della cassa e la cassiera esegue la scansione di tutti gli articoli. La rilettura viene effettuata per differenza tra gli articoli letti dal cliente e quelli letti dalla cassiera. In concreto, meno saranno gli errori commessi dal cliente, meno sarà "riletto": si tratta di un rapporto di fiducia. Se il cliente non viene "riletto", effettua il pagamento normalmente, senza svuotare il carrello. La procedura di pagamento non si differenzia da quella di una cassa tradizionale.

Tali casse completano l'offerta di servizi degli ipermercati Géant Casino. Grazie a questo sistema, le code di attesa si sono notevolmente ridotte e il personale ha più tempo a disposizione per migliorare il servizio in cassa e nell'intero punto vendita, in modo da fornire ai clienti un servizio sempre più efficace.

L'ambientazione di SCAN'EXPRESS nel punto vendita

Géant Casino ha integrato il sistema nella barriera di cassa. Un pannello sospeso delimita il perimetro di questo spazio e dei



cartelli con la scritta “Scan Express” indicano le casse riservate, consentendo al cliente di poterle individuare facilmente. Alcuni appositi cartelli ricordano al cliente che, tranne nel caso di rilettura, non deve più svuotare il contenuto del suo carrello.

I vantaggi offerti al cliente

Per gli ipermercati Géant Casino, l’obiettivo di Scan’Express è migliorare il servizio offerto ai clienti. Scan’Express ridurrà i tempi di attesa alle casse e renderà lo shopping più piacevole. Per Géant Casino, queste casse costituiscono un elemento di differenziazione, che consente sia di fidelizzare i clienti esistenti, sia di attirare nuova clientela. In questo caso, non si tratta di ridurre il personale operante alle casse, ma di apportare valore aggiunto.

Comunicazione

Il messaggio pubblicitario è semplice, coinvolge direttamente i clienti e consente loro di capire in maniera immediata il valore aggiunto del servizio.

Il personale

Il personale ha seguito una formazione specifica organizzata da Géant Casino e Datalogic, che affronta da un lato gli aspetti tecnici e dall’altro le relazioni commerciali. Tutto il personale del punto vendita ha ricevuto la formazione sul sistema, per aiutare i clienti nel punto vendita in caso di difficoltà.

Un sistema ben collaudato all’estero

In Europa, il sistema di “self scanning” è ampiamente diffuso presso tutti i distributori alimentari, oltre che in Italia, anche in Gran Bretagna, Belgio, Olanda e Paesi del Nord Europa.

