

Czy przed świętami zwiększysz siły sprzedaży?

data aktualizacji: 2013.11.29



Jeszcze dziesięć lat temu tygodnie poprzedzające Boże Narodzenie i Wielkanoc były dla tradycyjnych sklepów najlepsze w roku. Dziś jest inaczej. Klienci najpierw zaczęli robić duże, przedświąteczne zakupy w hipermarketach, a w ostatnich latach porzucili je dla dyskontów. Trudno obecnie znaleźć detalistę zwiększającego w tym czasie zatrudnienie.



ZA

W centrum niewielkiego miasta prowadzę duży sklep z salą sprzedaży liczącą 480 mkw. Mam w ofercie blisko 9000 indeksów, szeroki wybór produktów - to jedna z moich najważniejszych przewag nad konkurencją. A tej nie brakuje - w promieniu kilometra działają Biedronka, Netto, Dino oraz kilka lokalnych sklepów. Handluję w tym samym miejscu od ponad 20 lat i - mimo coraz trudniejszych warunków - zgrzeszyłbym, gdybym narzekał. W porównaniu z latem, ostatnia część roku zawsze jest trudna, ale dzięki świętom grudzień okazuje się zdecydowanie najlepszym miesiącem jesiennym, porównywalnym do wakacyjnych. Zatrudniam 12 osób, na zmianie pracuje 6-7, ale w okresie przedświątecznym zwiększam liczebność załogi nawet o połowę. Dodatkowych pracowników kieruję na stoiska mięsno-wędliniarskie i warzywno-owocowe, gdzie część sprzedaży prowadzona jest w systemie ladowym, oraz na kasę. Tego wymaga ode mnie zwiększony ruch w godzinach szczytu. W tygodniu poprzedzającym Wigilię klienci zaczynają przychodzić większymi grupami po pracy, czyli od 16, zaś 2-3 dni bezpośrednio przed Wigilią - już od południa. Nie korzystam jednak z usług żadnej firmy outsourcingowej, nie zatrudniam też nowych osób. Zamiast tego daję swoim ludziom możliwość pracy w systemie nadgodzin. Oferuję atrakcyjną stawkę lub możliwość odebrania tego czasu w postaci dodatkowych dni urlopu. Chętnych nigdy nie brakuje, na czym korzystają wszyscy. Moi pracownicy zarabiają więcej, a ja nie muszę brać dodatkowej obsługi. Nie widzę sensu zatrudniania kogoś na tydzień albo dwa i przyuczania go, skoro mogę mieć stały personel, znający potrzeby klientów, specyfikę sklepu, asortyment, i wiedzący, co gdzie stoi.



PRZECIW

Kiedyś przed świętami człowiek musiał się naharować jak wół – taki był ruch i tyle pracy w sklepie. Niestety, to już przeszłość. Rok temu czytałem artykuł pt. „Jak przeżyć święta z rodziną i nie zwariować”. Szkoda, że nikt nie napisał takiego dla właścicieli osiedlowych spożywczaków. Boże Narodzenie to dla mnie jeden z najgorszych okresów w roku. W połowie grudnia w sklepie robi się pusto. Plaża. Nie dość, że kupujących jest wyraźnie mniej, to jeszcze średnia wartość paragonu spada o ponad jedną piątą. Znajomi detaliści odczuli ten trend już kilka lat temu, u mnie pogorszyło się dopiero dwa lata temu, gdy kilometr dalej otworzyła się Biedronka. Zanotowałem spadek liczby klientów o 15 proc. Ale prawdziwy exodus nastąpił, gdy przed rokiem w Łomiankach, w których prowadzę sklep, otworzyło się centrum handlowe Auchan. W efekcie ludzie od połowy grudnia nie przychodzą do mnie już nawet po normalne zakupy, ale wyłącznie po najpotrzebniejsze rzeczy, takie jak pieczywo, papierosy oraz karty prepaidowe, czyli same niskomarkowe produkty. No i ewentualnie po jakieś uzupełniające drobiazgi. Święta są z roku na rok coraz skromniejsze, czekam więc, by jak najszybciej się skończyły. W tej sytuacji zupełnie zmieniłem zasady układania grafiku pracowniczych urlopów. O ile pięć lat temu moje ekspedientki wiedziały, że w okresie przedświątecznym nie mogą iść na dłuższe urlopy, teraz nie ma z tym problemu. Sam je wręcz zachęcam, by wykorzystały przysługujące im wolne dni do końca roku. Zatrudniam w sklepie pięć osób, czyli w skali roku daje to w sumie pięć miesięcy, gdy muszę radzić sobie ze skromniejszą obsługą. W grudniu nie ma z tym najmniejszego problemu.

Wiadomości Handlowe, Nr 11-12 (130) Listopad - Grudzień 2013

Źródło: <https://www.wiadomoscihandlowe.pl/artykuly/czy-przed-swietami-zwiekszysz-sily-sprzedazy,1083>