

## Kolejki w sklepach: Ile Polacy czekają na płatność za zakupy?

data aktualizacji: 2018.12.17



**Zarówno w piątek między 17.00 a 21.30, jak i w sobotę od 9.00 do 14.30 oczekiwanie w kolejce średnio najkrócej trwa w sieciach convenience, a najdłużej - w hipermarketach. Z kolei maksymalny czas czekania w piątkowy wieczór jest rekordowo długi w supermarketach - ok. 8 min. Dla porównania, w dyskontach to blisko 6 min.**

Sieci convenience zanotowały w tym zestawieniu ponad 2 min. W sobotę, w pierwszej połowie dnia, maksymalnie najwięcej minut traci się w hipermarketach - przeszło kwadrans. W tych placówkach można też skorzystać z samoobsługowych kas, ale to nie oznacza błyskawicznej transakcji.

### Średnie tempo

Z analizy Instytutu Badawczego ABR SESTA wynika, że w piątek pomiędzy godz. 17.00 a 21.30 najkrócej stoimy w kolejkach w sieciach typu convenience. Średnio spędzamy w nich 44 sekundy. Dla porównania, w dyskontach poświęcamy na to statystycznie 2 minuty i 37 sekund, w supermarketach - 2 minuty i 49 sekund, natomiast w hipermarketach - 3 minuty i 28 sekund.

- Czas rośnie wraz ze średnią wielkością koszyka. W sieciach convenience zakupy są bardzo małe. W tych sklepach oczekiwanie wydłużają ewentualne usługi gastronomiczne. Na drugim krańcu mamy hipermarkety, gdzie klienci robią duże, weekendowe zakupy. Nawet gdy przed nimi stoi jedna osoba z pełnym wózkiem, to czekają kilka minut. W przypadku 3-4 konsumentów, co zdarza się w

godzinach szczytu, robi się z tego ponad 10 minut – analizuje Sebastian Starzyński, prezes Instytutu Badawczego ABR SESTA.

Jak podkreśla Maciej Ptaszyński, dyrektor generalny Polskiej Izby Handlu, w hipermarketach jest zdecydowanie najwięcej kas w porównaniu z innymi placówkami, ale nie wszystkie są obsadzone. To wynika głównie z problemów kadrowych, z którymi od lat boryka się handel. Według eksperta, przeszło 3 minuty spędzone w kolejce nie wyglądają źle na tle innych czynności. Prawdopodobnie więcej czasu zajmuje samo przejście ze sklepu na parking i zapakowanie zakupów do auta.

- Zaskoczeniem jest dla mnie tylko wynik dyskontów w tym zestawieniu. Spodziewałem się, że średni czas spędzony w kolejce przekracza 3 minuty, bo faktycznie zależy od tego, za kim się stoi. Trzeba pamiętać też o tym, że do tego typu sklepów przychodzą konsumenci z bardzo różnymi potrzebami. Są wśród nich zarówno seniorzy, jak i uczniowie. Jeśli są przed klientem np. 3 matki z dziećmi, to jego czekanie na transakcję wyjątkowo się wydłuża. A tak dosyć często się zdarza – mówi dr Maria Andrzej Faliński, prezes Stowarzyszenia Forum Dialogu Gospodarczego.

W sobotę pomiędzy 9.00 a 14.30 najmniej czasu trzeba spędzić w kolejkach w sieciach typu convenience. Zajmuje to średnio 43 sekundy. Z kolei w supermarketach stoimy 2 minuty i 49 sekund, w dyskontach – 3 minuty i 30 sekund, a w hipermarketach – 6 minut i 13 sekund.

- W porównaniu z piątkiem mocno rośnie czas w hipermarketach. To nie jest dziwne, gdyż sobota rano i wczesne popołudnie to szczyt w tym kanale. Wtedy też sieć zapewnia największą liczbę otwartych kas. Jednak połączenie natłoku klientów i większej ilości produktów nadal wymusza dłuższy czas oczekiwania. To samo dotyczy dyskontów, które także doświadczają znacznego wzmożenia ruchu codziennie popołudniami oraz w weekendy – informuje Sebastian Starzyński.

Z badania również wynika, że kasy samoobsługowe znajdują się głównie w hipermarketach. Średni czas oczekiwania do nich wynosi 26 sekund w piątek, a 1 minutę i 39 sekund w sobotę. Jak zauważa Maciej Ptaszyński, tego typu placówki coraz chętniej stawiają na takie rozwiązanie. Zazwyczaj jest ono dostępne jedynie dla klientów z małymi zakupami, co stanowi dobrą praktykę. Dzięki temu osoby kupujące tylko kilka towarów nie stoją za wózkami wypełnionymi po brzegi.

- Skanowanie na takiej kasie jest wolniejsze niż dokonywane przez profesjonalnego kasjera. Zatem czas, jaki zaoszczędzilibyśmy na czekaniu w kolejce, stracimy na samoobsłudze. Dlatego do tych kas idą osoby z niewielką ilością produktów. Hipermarketom zależy na tym, aby małe koszyki były skanowane samodzielnie. Przy drobnych zakupach najczęściej czasu zajmuje rozliczenie samej transakcji, a klient może zrobić to sam przy terminalu samoobsługowym – dodaje prezes Instytutu Badawczego ABR SESTA.

Wariant najdłuższy

Badacze sprawdzili też maksymalny czas oczekiwania w kolejce w poszczególnych formatach handlowych. W piątek pomiędzy 17.00 a 21.30 wynosi on w supermarkecie 8 minut i 14 sekund. Hipermarkety osiągnęły wynik 7 minut, dyskonty – 5 minut i 42 sekundy, a sieci typu convenience – 2 minuty i 20 sekund.

- Czas maksymalny to kwestia uwarunkowań danej placówki i konkretnej sytuacji. Oczywiście im mniejszy jest sklep, tym dłużej trwa oczekiwanie na transakcję w momencie, gdy pojawia się więcej konsumentów w celu zrobienia większej liczby zakupów. W hipermarketach klienci rozeszliby się po innych kasach, a w supermarkecie mogliby nie mieć takiej możliwości – podkreśla Sebastian Starzyński.

Natomiast Maciej Ptaszyński spodziewał się, że dyskonty osiągną wyższe wyniki, jeżeli chodzi o czas

oczekiwania w kolejce. Ten format najbardziej liczy na zyski w piątki i w soboty. Z analiz PIH wynika, że sieci inwestują setki milionów złotych, aby przyciągnąć klientów, zwłaszcza tych, którzy wcześniej dokonywali transakcji w niedziele.

- W supermarketach panuje największy tłok w piątkowe wieczory, bo są mniejsze niż hipermarkety i jednocześnie większe od dyskontów. Tego typu placówki wybierają osoby, które są zbyt zmęczone po całym tygodniu pracy, by jechać do największych na rynku sklepów. Jednocześnie zależy im na szerokiej ofercie, bo np. nie chcą już niczego więcej szukać w weekend - wyjaśnia dr Faliński.

Inaczej wygląda zestawienie przedstawiające maksymalny czas stania w kolejce w sobotę pomiędzy 9.00 a 14.30. W hipermarketach wynosi on 15 minut i 6 sekund, w supermarketach - 6 minut i 32 sekundy, w sieciach typu convenience - 6 minut i 11 sekund, zaś w dyskontach - 5 minut i 25 sekund.

- Jeśli poświęcamy od pół do pełnej godziny na wybieranie produktów, to czekanie przez 6 minut na transakcję jest niekomfortowe, ale trwa stosunkowo krótko w porównaniu z całym czasem spędzonym w sklepie. Niestety przed wolnymi niedzielami klienci nie mają po prostu innego wyjścia. To jedyny dzień, jaki mogą poświęcić na tak długie zakupy - zaznacza prezes Instytutu Badawczego ABR SESTA.

Autorzy badania podają też maksymalny czas oczekiwania w kolejce do kas samoobsługowych w hipermarketach. Wynik dla piątku wyniósł 2 minuty i 1 sekundę, a dla soboty - 9 minut i 14 sekund. Jak stwierdza dr Faliński, to bardzo duża rozbieżność. I w jego ocenie, jest spowodowana tym, że zapracowani młodzi ludzie robią zakupy głównie w soboty. To oni przede wszystkim korzystają z automatycznych rozwiązań. Są do nich mocno przyzwyczajeni. Chcą przyspieszyć załatwienie każdej sprawy, ale wbrew pozorom ww. udogodnienie nie zawsze może im w tym pomóc.

Badanie zostało wykonane przez Instytut Badawczy ABR SESTA. Dane zebrano 7 i 8 grudnia br. w 8 miastach, tj. w Bydgoszczy, Dobrczu, Gdańsku, Gdyni, Jaworze, Krakowie, Łodzi i Pabianicach. Badacze odwiedzili 49 placówek handlowych, w tym 11 hipermarketów, 15 supermarketów, 18 sklepów typu convenience oraz 5 dyskontów.

Źródło: <https://www.wiadomoscihandlowe.pl/artykuly/kolejki-w-sklepach-ile-polacy-czekaja-na-platnosc-,51374>