

Sklepy bezobsługowe to cenna lekcja dla sieci handlowych [EKSPERCI]

data aktualizacji: 2020.01.15



Automatyzacja wkracza w coraz to nowe dziedziny życia, nic więc dziwnego, że i handel detaliczny poszukuje zautomatyzowanych rozwiązań. Od czasu uruchomienia Amazon Go w styczniu 2018 r., wiele firm eksperymentuje z podobnymi formatami, także w Polsce.

W połowie 2019 r. w Poznaniu otwarto niezależny sklep bezobsługowy Take & Go, a w grudniu uruchomiony został bezobsługowy sklep Carrefour Express na Warszawskiej Białoleśce, w sąsiedztwie Galerii Północnej, na terenie parkingu należącego do hipermarketu Carrefour.

Czy bezobsługowe sklepy to przyszłość handlu? Zdaniem Agnieszki Górnickiej, prezes zarządu firmy badawczej Inquiry, na razie stanowią ciekawostkę dla klientów, którzy przychodzą tu raczej zobaczyć sam sklep, niż po konkretne zakupy. Ekspertka uważa jednak, że w świetle postępującego zakazu handlu w niedziele może to być ciekawe rozwiązanie dla okolicznych mieszkańców, chociaż – biorąc pod uwagę brak alkoholu w ofercie – trudno liczyć na nocną klientelę. Zaś w ciągu dnia dużą konkurencję stanowią Żabki, które wciąż ulepszają ofertę, a nie wymagają od klientów zapoznawania

się ze skomplikowanym mechanizmem obsługi.

- Nie jest mi znany przykład autonomicznego sklepu, który osiągnąłby rentowność uzasadniającą inwestycję w kosztowne technologie – szczególnie w tak zaawansowanej wersji jak Amazon Go – jednak podobnych eksperymentów jest już sporo, nie tylko w branży spożywczej. Na przykład w Portugalii funkcjonuje sklep TuDecora, w którym można kupić meble, dostarczane do domu. Dostęp do sklepu jest możliwy po wypełnieniu formularza online i otrzymaniu linku i kodu za pośrednictwem Whatsapp. Klient kupuje online skanując kody QR na produktach – jest to więc typowy showroom, choć bez obsługi – wyjaśnia **Agnieszka Górnicka**.

Autonomiczne sklepy spożywcze prowadzi m. in. Auchan w Chinach. Takich sklepów otwarto ok. 300, obecnie działa ich 250 po zamknięciu najłabszych lokalizacji. Sklepy Auchan mają 18 mkw i prowadzą około 500 SKU, zaś średni paragon to dwie pozycje za ok. 10 RMB (czyli 5,50 zł). Wg informacji firmy Inquiry, obroty sklepów bezobsługowych Auchan są znacznie poniżej zakładanych. Co ciekawe, jedną z najlepiej sprzedających się kategorii są zabawki erotyczne, które Chińczycy niechętnie kupują w sklepach z obsługą. (Źródło: Ebeltoft Group - Retail Tour w Chinach)

W Brazylii autonomiczne sklepy w formacie kontenerowym prowadzi sieć Zaitt. Innym brazylijskim rozwiązaniem jest Omnibox, oferowany przez firmę doradczą Grupo Gouvea de Souza jako gotowy sklep „pod klucz”.

Na rynku amerykańskim funkcjonuje obecnie 18 sklepów Amazon Go i liczne projekty o charakterze startupów. Wspólnym mianownikiem większości rozwiązań jest ograniczona powierzchnia sklepów i bardzo niewielki asortyment, co powoduje, że sklepy są tak naprawdę nieco większymi automatami vendingowymi, co dotyczy też sklepu Carrefour w Warszawie.

- Ewidentnie mamy do czynienia z fazą eksperymentów – dla sieci sklepów istotne jest opanowanie technologii i aplikacji, przetestowanie ich w rzeczywistym środowisku miejskim, wyeliminowanie błędów. Z punktu widzenia konsumenta, nie widać tu szczególnej wartości dodanej, biorąc pod uwagę, że sklepy bezobsługowe nie są tańsze, asortyment jest ograniczony, a bariera do pokonania – spora. Dla sieci sklepów jest to jednak cenna lekcja: w jakich lokalizacjach i kiedy sklepy bezobsługowe osiągają najlepsze wyniki? Czy możliwe jest przeniesienie zastosowanej technologii na większe formaty? Jakie kategorie produktów najlepiej pasują do sklepów bezobsługowych? Jakie są rzeczywiste koszty prowadzenia takiego sklepu? – wylicza szefowa firmy Inquiry.

Zdaniem menedżerki, powodzenie sklepów bezobsługowych zależy od czynników związanych ze specyfiką danego rynku. Taki sklep staje się atrakcyjnym rozwiązaniem tam, gdzie występują wysokie koszty pracy i trudności z pozyskaniem pracowników – a więc m. in. właśnie w Polsce. Sklepy bezobsługowe mogą się w naszym kraju sprawdzić również w specyficznych lokalizacjach o dużym natężeniu ruchu, takich jak dworce czy lotniska.

- Przykład kas samoobsługowych pokazuje, że klienci po trochu przyzwyczajają się do coraz dalej posuniętej samoobsługi. Niemniej zakupy w bezobsługowych sklepach to dziś wciąż egzotyka i wcale nie jest jasne, czy taki będzie handel przyszłości. Jedno jest pewne – dotychczasowe modele biznesowe przestają się sprawdzać, a nowe jeszcze nie powstały. Sieci handlowe muszą testować różne rozwiązania, jeśli myślą o utrzymaniu pozycji w przyszłości. Tak też należy rozumieć funkcję nowego sklepu Carrefour Express 24/7 – podsumowuje Agnieszka Górnicka z Inquiry.

Także **Bartosz Bolecki**, starszy analityk rynku detalicznego w firmie PMR, nie rozpatruje nowej placówki Carrefoura w kontekście vendingu, ale raczej jako kolejny test formatu sklepu bez obsługi.

- W tym momencie na polskim rynku takie próby lub plany podjęło już kilku graczy. Najbardziej

znany przykładem jest prawdopodobnie całkowicie zautomatyzowany sklep Take&Go w Poznaniu, ale mamy także bezobsługowe - w nocy, niedziele i święta - sklepy sieci Bio Family Supermarket. Podobne plany ma m.in. Żabka. Moim zdaniem sklep Carrefoura to kolejny tego typu test, tylko ten akurat opiera się o maszyny vendingowe, a nie o skomplikowaną technologię i rozwiązania cyfrowe, jak np. Take&Go czy planowany sklep Żabki. Biorąc pod uwagę bardzo niskie bezrobocie - a więc coraz większe problemy ze znalezieniem pracowników i rosnące koszty pracy - a także bardzo powszechne w Polsce stosowanie płatności kartą czy innych płatności bezgotówkowych oraz rosnącą popularność m-commerce, należy się spodziewać, że takich prób ze strony sieci spożywczych będzie więcej. Do tego samego trendu należy zaliczyć coraz powszechniejsze stosowanie kas samoobsługowych, również w dyskontach czy nawet sklepach na terenach wiejskich, a także rozwiązania typu Scan&Go czy Scan&Shop umożliwiające samodzielne skanowanie produktów czy to za pomocą dedykowanych urządzeń czy aplikacji mobilnych - uważa Bartosz Bolecki z PMR.

Źródło: <https://www.wiadomoscihandlowe.pl/artykuly/sklepy-bezobslugowe-to-cenna-lekcja-dla-sieci-hand,60092>