

## Jakie towary zamówić i co robić, aby zyskać klientów w kryzysie? [RAPORT]

data aktualizacji: 2020.03.23



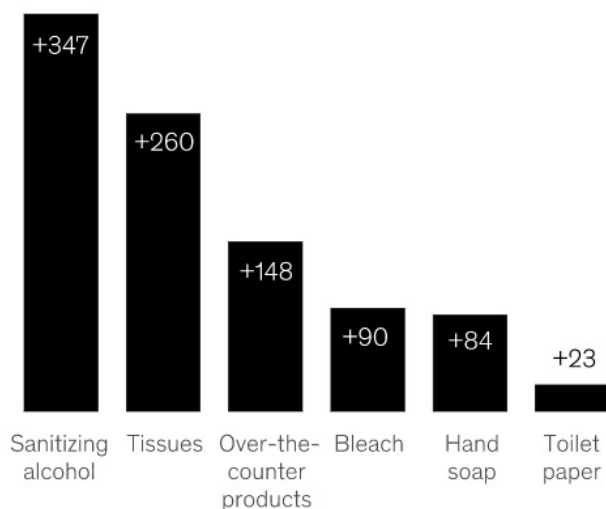
**Nie da się ukryć, że w pandemii koronawirusa przemysł spożywczy i chemiczny odgrywa kluczową rolę w tych niepewnych czasach. Oto kilka działań według firmy doradztwa strategicznego McKinsey & Company, które detaliści powinni podjąć, aby pomóc pracownikom i firmie. Oraz zyskać zaufanie klientów.**

Czy nowy koronawirus to „grypa”? Nie. Choroba jest mniej śmiertelna niż SARS, ale wskaźnik przenoszenia jest półtora do dwóch razy wyższy niż grypy, a różne czynniki wpływają na ostateczną śmiertelność zakażonych osób. To problem dla całych społeczeństw i gospodarek. Firma McKinsey wydała raport, który wskazuje, co mogą zrobić detaliści, aby jak najlepiej zadbać o swoich klientów, pracowników i cały biznes. Wskazuje także, jakie towary cieszą się wśród klientów – niezależnie od narodowości – największym zainteresowaniem.

## In Italy, demand patterns shifted dramatically in the period before lockdown.

Shift in purchasing behavior in Italy,<sup>1</sup> % change

### Cleaning and safety products



### Discretionary products



### Raw materials and long-shelf-life products



<sup>1</sup>Data from day of 1st "red zone" declaration (Feb 23, 2020) to day before full lockdown (Mar 11, 2020) compared with data from same period in 2019. Source: GfK survey, March 2020, gfk.com

McKinsey  
& Company

## Chroń swoich pracowników i klientów

Dla pracowników centrali wyzwania związane z kryzysem - praca zdalna, definiowanie planów awaryjnych i utrzymywanie morale - są trudne, ale możliwe do ogarnięcia przez sprawne spółki.

Prawdziwymi bohaterami w tej sytuacji są pracownicy bezpośrednio narażeni na kontakt z setkami potencjalnie chorych: kasjerzy, magazynierzy, kierowcy, pracownicy spedycyjni. Dlatego detaliści muszą zwiększyć bezpieczeństwo pracowników pierwszej linii i ograniczyć kontakt z ludźmi w jak największym stopniu, wykorzystując jak najwięcej technologii. Chroń swoich pracowników, osłaniaj ich od klientów i zapewnij wszystkie możliwe środki higieny. Bezpieczny sprzedawca to też zdrowy klient. Zastosuj wszystkie możliwe opcje, aby uniemożliwić bezpośredni kontakt sprzedawcom i klientów. Płynny dezynfekujący, rękawiczki, maski, strefy poruszania się, wpuszczanie minimalnej liczby osób do obiektów.

## Zabezpiecz ciągłość działania

Najważniejszym warunkiem działania sklepów jest zachowanie ciągłości łańcucha dostaw. Zadbaj o bezpieczeństwo i komfort pracy ludzi, którzy muszą kontynuować pracę, dostawy do domu klientów, muszą być w pracy i czuć się bezpiecznie, żeby firma mogła funkcjonować. Zainteresuj się tym, co teraz kupują klienci, jakie towary są niezbędne i po które będą przychodzić od sklepu. W czasie pandemii koronawirusa okazało się, że niezależnie od lokalizacji - Chiny, USA, Włochy, Hiszpania, Polska - ludzie zaopatrują się w podobne rzeczy. Bo kryzys zmienił kształt koszyka zakupowego przeciętnego klienta, niezależnie od tego, gdzie żyje i mieszka.

## Sprawdź, jak wygląda lokalna sytuacja

W zależności od kraju tempo epidemii i zwyczaje zakupowe klientów zmieniają się w różnym tempie. Jeśli klienci nie są w stanie wyjść z domu, rozważ dostarczenie zakupów pod ich drzwi. Sklepy z żywnością i artykułami pierwszej potrzeby są najważniejszymi punktami zaopatrzeniowymi dla ludzi

w czasie epidemii. Da się zrezygnować z wielu zakupów, potrzeb, nawet dość nieoczywistych - jak leczenie zębów, czy wizyta alergologa. Jednak nie da się przeżyć bez jedzenia, picia i środków higienicznych.

Źródło: <https://www.wiadomoscihandlowe.pl/artykuly/jakie-towary-zamowic-i-co-robic-aby-zyskac-kliento,62031>