

IL MIGLIOR PICKERISTA? LA CASALINGA DI VOGHERA

I COSTI LOGISTICI nei PUNTI VENDITA

■ Andrea Payaro

Un supermercato può essere equiparato ad un magazzino dove il carrello fa le veci del commissionatore, il cliente è il pickerista e la barriera casse il punto di check out. E spesso l'organizzazione interna è simile per molti versi a quella di un deposito. Con costi palesi e occulti talora davvero sorprendenti

Ma è un magazzino o un supermercato?

I punti di vendita (PdV), in particolare supermercati e ipermercati, possono essere visti come dei magazzini la cui organizzazione non differisce di molto dal magazzino classico. Nei punti vendita il materiale a stock è posizionato sugli scaffali dagli operatori e viene prelevato dal consumatore, che è il vero picker. Le casse sono il punto di check out e il commissionatore è rappresentato dal carrello della spesa. Le analogie con un magazzino classico potrebbero proseguire fin dalla fase di progettazione: gestione flussi di merce in ingresso e in uscita e flusso delle persone. Come nei magazzini anche nei PdV tutti i flussi devono essere fluidi, senza alcun collo di bottiglia, responsabili di code o intasamenti, eventi visti sempre in modo negativo. Come

esempio si può citare il caso di una nota insegna tedesca. Nei suoi negozi le casse non danno la possibilità al cliente di accumulare la merce dopo la scansione, obbligandolo a riposizionare velocemente gli articoli nel carrello. Tale soluzione ha dimostrato un aumento dei flussi in uscita e la riduzione dei tempi necessari per il check out. Esistono comunque degli aspetti che sono rappresentativi solo per un punto di vendita, come il merchandising, le aree del servizio, i mezzi di movimentazione rappresentati da carrelli della spesa, roll o transpallet per lo stoccaggio. Al di là delle analogie e differenze tra magazzino e punto vendita dove le analogie mettono in evidenza come il Punto Vendita sia una superficie da organizzare anche a livello logistico, conviene necessario considerare le principali voci di costo legate prevalentemente ad



Il Punto Vendita è una superficie da organizzare anche a livello logistico e conviene pertanto necessario considerare le principali voci di costo. Per esempio costi di rimozione prodotti in scadenza, costi di sostituzione frontali, costi di allestimento e costi di inventario

70% il 70% delle decisioni di acquisto avviene di fronte allo scaffale

Così uguali, così diversi

Tra magazzino e punto vendita esistono anche degli aspetti che sono in netta antitesi, basti considerare il concetto del tempo di prelievo: in un magazzino si mira a minimizzarlo, mentre nel super o ipermercato l'obiettivo è massimizzarlo; maggiore è la permanenza del cliente nel PdV e maggiore è l'entità della sua spesa (il 70% delle decisioni di acquisto avvengono di fronte allo scaffale). Un altro aspetto è dato dal posizionamento dei prodotti di classe A (Altissima rotazione): nei magazzini vengono posizionati vicini tra di loro e vicini agli operatori per minimizzare i percorsi di prelievo; nei PdV vengono posizionati lontani l'un l'altro per massimizzare i percorsi del cliente e aumentare la probabilità di acquisto di prodotti non presenti nella "lista della spesa".

attività logistiche. I costi che incidono pesantemente nella gestione del supermercato o ipermercato possono essere sintetizzati nei seguenti punti:

- Costi di rimozione prodotti in scadenza
- Costi di sostituzione frontali
- Costi di allestimento
- Costi di inventario

I prodotti in scadenza

Il costo per la rimozione dei prodotti in scadenza è quello che ha sicuramente valore più elevato. Operativamente si tratta di man-

dare degli operatori sugli scaffali (prevalentemente per i freschi e freschissimi) a rimuovere tutti quei prodotti che hanno esaurito la loro shelf life (La shelf-life è strettamente correlata alla durabilità di un alimento secondo le indicazioni degli articoli 9 e 10 del D.Leg. 181 del 2003). L'art. 24 del Regolamento (UE) n. 1169/2011 ha precisato che la "data di scadenza" riguarda prodotti alimentari molto deperibili che, se venduti dopo tale termine anche dopo un breve periodo, potrebbero comportare un pericolo immediato per la salute. Pertanto trascorsa

la data di scadenza, l'alimento è considerato "a rischio" e ai sensi dell'art. 14 del Regolamento (CE) n. 178/2002 non può rimanere o non deve essere immesso in commercio. Formaggi, uova, latticini e carni fresche hanno una durabilità molto ridotta. Essendo vietata la commercializzazione di prodotti scaduti, ogni PdV deve provvedere a rimuoverli prima della scadenza del prodotto da scaffale. Ad oggi non esistono strumenti tecnologici in grado di rilevare quanti e quali prodotti sono nelle condizioni tali da dovere essere rimossi. Per questo motivo conviene necessario



Rilevante il costo per la rimozione dei prodotti in scadenza. Incide anche il comportamento del consumatore che seleziona generalmente il prodotto con una vita residua più lunga. Un atteggiamento che porta all'impossibilità di stabilire, a livello statistico, quali e quanti articoli a scaffale siano in scadenza

in uscita in cassa l'articolo e la data di scadenza aggiornando la giacenza del prodotto e permettendo la conoscenza di codici e quantità da eliminare. Questa soluzione potrebbe essere applicabile solo a seguito di una standardizzazione di una nuova codifica dei prodotti in sostituzione all'attuale EAN13 - GS1-13

Il costo di allestimento

Per costo di allestimento si intende il costo per lo stoccaggio della merce a scaffale. In particolare si considerano i tempi impiegati dagli addetti al reintegro delle scorte a scaffale. Ad oggi tali attività sono necessarie per garantire la disponibilità del prodotto al consumatore. Nonostante tutto alcune iniziative "logistiche" potrebbero ridurre i tempi di allestimento. Un primo aspetto è legato alla localizzazione del materiale sullo scaffale. In numerosi punti di vendita, mancando una mappatura delle ubicazioni, l'operatore deve cercare il posto dov'è posizionato l'articolo. L'esperienza della persona contribuisce a ridurre i tempi e di conseguenza i costi. L'inesperienza, invece, può comportare anche l'errata ubicazione (si consideri per esempio il caso in cui lo scaffale è vuoto). Inoltre, in termini di miglioramento del merchandising, la mancanza di una mappatura disincentiva lo spostamento di un articolo da un'ubicazione all'altra.

Sempre nell'ambito dell'allestimento, i prodotti vengono portati di fronte agli scaffali grazie alla movimentazione del pallet su cui hanno viaggiato dal CeDi al PdV. Per ridurre i tempi di allestimento, il materiale posto sul pallet dovrebbe essere stratificato in modo da rispecchiare la sequenza degli articoli sugli scaffali. Realizzando la corretta disposizione LIFO (Last In First Out) su pallet, gli operatori potrebbero minimizzare gli spostamenti del bancale da un punto di esposizione all'altro. Per arrivare a questa situazione, oltre alla perfetta similitudine della sequenza dei prodotti in differenti punti di vendita, sarebbe necessario rivedere il posizionamento anche della merce nelle postazioni di prelievo all'interno dei centri distributivi.

“ Nei supermercati il vero pickerista è il consumatore ”

a livello statistico, quali e quanti articoli a scaffale siano in scadenza e debbano essere rimossi.

Quotidianamente ogni punto di vendita deve dedicare del personale al controllo delle scadenze dei prodotti a scaffale, comportando un costo notevole per l'insegna. Da alcune simulazioni fatte si arriva facilmente a qualche decina di migliaia di Euro per anno per punto di vendita, non considerando il rischio che per distrazione degli operatori alcuni prodotti scaduti possano rimanere sullo scaffale. Volendo proporre una soluzione, l'utilizzo di codici a barre 2D, in grado di contenere anche le informazioni relative alla scadenza, potrebbe ridurre drasticamente il tempo dedicato alla rimozione dei prodotti oltre che ridurre il rischio di vendere prodotti scaduti. Con tali codici, il sistema informativo sarebbe quindi in grado di rilevare

un sopralluogo degli operatori a scaffale per prendere visione delle date di ciascun prodotto.

Sugli scaffali sono posizionati uguali articoli ma con lotti e scadenze differenti. Tale problema deriva dal fatto che per evitare l'Out of Shelf, ovvero l'esaurimento della merce a scaffale, responsabile di costi in termini di immagine del negozio e in termini di mancata vendita, la scorta dei prodotti viene ripristinata continuamente. A questo si aggiunge il comportamento d'acquisto del consumatore che in fase di prelievo seleziona generalmente il prodotto che ha una vita residua più lunga. Questo atteggiamento del cliente porta all'impossibilità di stabilire, anche



In alcune catene il frontalino elettronico è diventato una realtà e consente la velocizzazione e il minor costo delle operazioni di cambio prezzo. Il software di programmazione opera contemporaneamente su tutte le etichette collegate fra loro con tecnologia wireless

Nextpark Groß Gerau



Tutto da un unico fornitore per più efficienza

- Sistemi integrati di portoni industriali e pedane di carico
- Sigillanti perimetrali e boccaporti prefabbricati
- Esclusiva Hörmann: pedane di carico con tecnica RFID integrata



www.hormann.it
info@hormann.it

HÖRMANN
Porte • Portoni • Sistemi di chiusura



In numerosi punti di vendita manca una mappatura delle ubicazioni e l'operatore deve cercare il posto dov'è posizionato l'articolo. L'esperienza della persona contribuisce a ridurre i tempi e di conseguenza i costi

stessi che impedisce di identificare le merci una volta giunte alle casse

- mancata registrazione degli ammanchi noti (scarti, rotture, consumi interni, mancati freddi)
- deperimenti naturali o cali di lavorazione in percentuali maggiori rispetto alle medie quantificate dall'impresa

Avere la giacenza sotto controllo permette un miglioramento delle vendite, la riduzione di prodotti obsoletti e un più efficace servizio di reintegro delle scorte. La quantificazione del materiale nel punto di vendita può essere fatta periodicamente da personale interno o può essere data in outsourcing. In ogni caso è un costo da sostenere. Maggiori controlli in ingresso, investimenti in tecnologia e incremento dei sistemi di sorveglianza possono ridurre il fabbisogno dell'inventario. Probabilmente, l'applicazione di Inventari a rotazione (Cycle Counting) possono contribuire a

I costi inventariali

Infine, un ulteriore costo, anche se la sua frequenza è minore, è quello relativo all'inventario sul punto di vendita. Le differenze inventariali sono un problema e possono essere principalmente sintetizzate nei seguenti punti:

- i furti che rappresentano la causa

principale delle differenze inventariali (secondo le ricerche pesano oltre il 50% delle differenze inventariali e sono realizzati da personale interno, clienti o fornitori)

- errori connessi al carico e allo scarico delle merci
- errori conseguenti alla mancanza dei codici a barre o all'usura degli

La sostituzione dei frontolini

Un altro costo presente nei punti di vendita è quello associato alla sostituzione dei frontolini. Ancora oggi in molti super e ipermercati i prezzi sono comunicati al consumatore attraverso delle etichette poste sul ripiano dello scaffale. Anche in questo caso la loro sostituzione è affidata a operatori che devono registrare nel sistema informativo il nuovo prezzo, stampare le etichette e andarle a affiggere. In termini logistici questo aggiornamento comporta un costo per il punto di vendita, oltre che la probabilità di compiere errori (es. posizionamento errato sullo scaffale, tempi lunghi dalla stampa al posizionamento). In alcune catene il frontolino elettronico è diventato una realtà e consente la velocizzazione e il minor costo delle operazioni di cambio prezzo. Il software di programmazione opera contemporaneamente su tutte le etichette collegate fra loro con tecnologia wireless, annullando le eventuali differenze tra i prezzi esposti e il prezzo inserito nel sistema di cassa. Si tratta di un dispositivo a batterie dotato di un display collegato via radio al gestionale del punto di vendita. Sul display vengono visualizzate tutte le informazioni necessarie al consumatore per la sua spesa (nome prodotto, prezzo, prezzo al Kg).

ridurre le differenze, ma non i costi di gestione. Con l'inventario a rotazione si provvede a conteggiare le scorte fisiche con periodicità molto frequente (ogni giorno o settimana), ma di una piccola quantità di articoli in giacenza. Il controllo continuo permette di ridurre gli scostamenti, riconciliando la scorta fisica con quella contabile. Le voci di costo precedentemente elencate non sono sicuramente

esaurive per quanto riguarda un punto di vendita. Esse rappresentano solo quelle maggiormente rappresentative e le soluzioni proposte vogliono solo sensibilizzare al problema. Il concetto fondamentale è che una serie di costi, spesso non adeguatamente considerati, vanno a ridurre la produttività, il livello di soddisfazione del cliente e la competitività del punto vendita. ■

Immagini satellitari © Microsoft Bing

SALERNO ore 14:32 AFFIDATO

MILANO ore 16:48 CONSEGATO

✓ Come previsto!

Corriere Espresso Nazionale 24/48H
PALLET e COLLI

Smyb Business Logistics

smyb.it f t in