

Polak przy kasie samoobsługowej

10 lutego 2021

Prędzej czy później koronawirus zostanie pokonany, jednak wygląda na to, że ilość kas samoobsługowych, których wprowadzanie w polskich sklepach przyspieszyła pandemia, się nie zmniejszy. Czy istnieje ryzyko, że w końcu zastąpią one obsługę klienta na tradycyjnych kasach?

<https://www.youtube.com/watch?v=1A5c0KrH-IA>

Z badania UCE Research i SYN0 Poland, na które powołuje się „Rzeczpospolita”, wynika, że 66,1 proc. Polaków chce więcej kas samoobsługowych w sklepach i jest to efektem pandemii (wcześniej do korzystania z automatów kasowych przyznawał się góra co trzeci ankietowany). Zainteresowanie zakupami bez kontaktu z innymi ludźmi rośnie m.in. z powodu obaw przed wirusem.

Covid-19 reguluje liczbę kas samoobsługowych

To, że kasy samoobsługowe „poprawiają bezpieczeństwo i komfort zakupów” w komentarzu dla Sputnika potwierdziło biuro prasowe sieci Tesco Polska: „Znajdują się w ponad 200 sklepach Tesco w Polsce i cieszą się coraz większą popularnością wśród klientów, szczególnie w czasach pandemii. Z początku z kas samoobsługowych korzystały w większości osoby młode, ale dzięki pomocy ze strony koleżanek i kolegów z zespołów sklepowych, do nowej formy rozliczania zakupów przekonało się także wielu seniorów”.

Gdy w marcu pandemia dopiero nabierała rozpędu, Tesco zdecydowało się na wyłączenie połowy kas samoobsługowych w swoich sklepach w celu zachowania bezpiecznej odległości

między klientami i pracownikami.

„W krótkim okresie przejściowym, tuż po ogłoszeniu pierwszych dobrych praktyk związanych z walką z Covid-19, wyłączyliśmy część kas bezobsługowych, aby dostosować stanowiska do wyjątkowej sytuacji. W tym czasie montowaliśmy ekrany pomiędzy kasami. Klienci wykazali się zrozumieniem, jako że główną przyczyną tej zmiany była troska o ich bezpieczeństwo” – powiedziano nam w biurze prasowym sieci.

Tempo kasowania wyznaczamy sobie sami

Kasy samoobsługowe nikogo już nie dziwią także w sieci Lidl Polska, którego klienci też pozytywnie na nie zareagowali. „Obecnie posiadamy kasy samoobsługowe w ponad 300 sklepach” – wyjaśnia w komentarzu dla Sputnik Aleksandra Robaszkiewicz, head of Corporate Communications and CSR Lidl Polska. „Kasy samoobsługowe testujemy z sukcesem od wielu miesięcy. Zauważamy, że przekonuje się do nich coraz więcej naszych klientów”.

Korzystając z takiej kasy podchodzimy bezpośrednio do urządzenia, omijając ewentualną kolejkę, a tempo kasowania wyznaczamy sobie sami. Każdy, kto choć raz skorzysta z tego rozwiązania, z pewnością je doceni. W naszych sklepach w lutym br. znajdzie się już 2000 takich urządzeń.

Kasy samoobsługowe zainstalowane zostały w prawie 140 sklepach Carrefour Polska: w 20 sklepach franczyzowych, 62 hipermarketach i 56 supermarketach. W biurze prasowym sprecyzowano, że w planach na 2021 rok sieć ma wprowadzenie kas samoobsługowych do prawie 30 sklepów: „Szacujemy, że w sumie oddamy do użytku klientów około 100 kas samoobsługowych”. Carrefour Polska również potwierdza, że pandemia spowodowała „wzrost zainteresowania klientów korzystaniem z kas samoobsługowych”:

Pandemia sprawia, że klienci przykładają dużą wagę do bezpiecznego dokonywania zakupów i związanego z tym zachowywania dystansu społecznego.

Czy nie będzie radykalnych zmian w sposobie obsługi klientów?

Ryzyko, że „maszyny” zastąpią w końcu obsługę klienta na kasach tradycyjnych nie jest duże. Dlaczego? Po pierwsze, żadna kasa samoobsługowa nie działa samodzielnie. Pracownicy muszą służyć klientom nieustanną pomocą: anulują błędne transakcje, pomagają odnaleźć właściwe ikony pieczywa, sprawdzają dokumenty kupującym alkohol, etc. Po drugie, sieci handlowe nie zamierzają rezygnować z kas tradycyjnych.

Jednym z głównych celów wprowadzenia kas samoobsługowych jest odciążenie pracowników, którzy mają więcej czasu, aby zająć się innymi zadaniami na sali sprzedaży. Nadal jednak zauważamy, że duża część naszych klientów preferuje korzystanie z kas tradycyjnych obsługiwanych przez pracownika.

To rozwiązanie jest szczególnie wygodne dla klientów robiących duże zakupy. Zamierzamy dalej rozwijać sieć kas samoobsługowych w naszych sklepach, pamiętając jednak o tym, jak istotna i pomocna dla naszych klientów jest praca pracowników sprzedaży” – wyjaśnia Aleksandra Robaszkiewicz Head of Corporate Communications and CSR Lidl Polska.

W Tesco Polska też przyznają, że „automatyzacja sprzedaży postępuje i kasy bezobsługowe to jeden ze znaków nowych czasów, aczkolwiek nie planuje się radykalnych zmian w sposobie obsługi klientów”: „To alternatywa, do której korzystania zachęcamy, jednak równolegle utrzymujemy kasy z obsługą i aktualnie nie zwiększamy liczby stanowisk bezobsługowych”.

Carrefour Polska też nie przewiduje, „aby kasy samoobsługowe

zastąpiły zupełnie obsługę klienta na kasach tradycyjnych". „Kasy samoobsługowe to rozwiązanie dające klientom kolejną możliwość wyboru sposobu przejścia przez proces zakupowy i zapewniające konsumentom jeszcze większą wygodę dokonywania zakupów” – uważają w biurze prasowym.

Nowe możliwości oszustw i 10 000 kroków na jednej zmianie

I chociaż w Carrefour Polska podkreślają, że nie zanotowano tam „przypadków wandalizmu, klienci wykazują się zainteresowaniem wobec proponowanych w sklepach nowatorskich rozwiązań”. Z kolei w Tesco Polska zapewniają, że w przypadkach prób oszustwa ściśle współpracują z Policją („staramy się także eliminować ryzyko biznesowe związane z funkcjonowaniem kas samoobsługowych”). Mimo wszystko, wątpliwości co do korzystania z kas samoobsługowych pozostają.

Zgodnie z raportem firmy ECR (powołuje się na niego portal DlaHandlu.pl) w sklepach, w których od 55 do 60% wszystkich transakcji było dokonywanych na kasach samoobsługowych, straty oszacowano o nawet 31% większe niż w tych, gdzie znajdowały się jedynie kasy tradycyjne. Autorzy raportu uważają, że „kasy bezobsługowe poprzez brak interakcji z obsługą sklepu generują nowe możliwości oszustw”.

Ponadto, jak pisały media jeszcze w zeszłym roku, ekspedientka jednej z lubelskich Biedronek, która nadzorowała funkcjonowanie kas samoobsługowych miała w kieszeni telefon mierzący jej kroki. Wyszło ich 10 tys. na jednej zmianie – dla kasjera, który przywykł do siedzenia i przesuwania towaru, godziny spędzone „na nogach” okazały się trudne do wytrzymania. „Praca na tradycyjnej kasie jest bardzo ciężka, bo każdego dnia przerzuca się tony towaru. Mimo to praca w kasach samoobsługowych jest znacznie gorsza. Nikt nie chce tam chodzić” – przytaczał DziennikWschodni.pl słowa Alfreda Bujara, przewodniczącego Sekcji Krajowej Pracowników Handlu

NSZZ Solidarność, do którego trafia coraz więcej skarg w tej sprawie.

Autorstwo: Anna Sanina

Źródło: [pl.SputnikNews.com](https://pl.sputniknews.com)