

Otevřený dopis provozovatelům maloobchodních prodejen

zvedavec.news/prispevky/2024/03/10000-otevreny-dopis-provozovatelum-maloobchodnich-prodejen.htm

aneb. Shrnutí patnáctiletého úpadku služeb

6.3.2024 Přišlo emailem Témata: Česká republika 1347 slov

Jana Široká

Vážení obchodní (ne)přátelé,

ráda bych se s Vámi podělila o to, jak nelibě nesu vývoj Vašeho přístupu k zákazníkům.

Práce v supermarketu nikdy nepatřila mezi „dream job“ zaměstnání, které by lidé v produktivním věku vyhledávali, natož práce na pozici pokladní. Vždy ale mělo -a ještě tak dvacet let zpátky to platilo- svoje místo na trhu práce.

Všemožné pozice obsazovali mladí brigádníci nebo lidé v předdůchodovém věku. Postupem času - bohužel- i lidé v důchodu, kteří bez přivýdělku s důchodem takzvaně nevyjdou.

Pokladny byly vždy obsazené, na placu člověk vždy potkal zaměstnance doplňujícího zboží, který byl schopen mu poradit. Tedy plná spokojenost, stoprocentní zákaznický servis.

To vše ale někdy v letech po miléniu začalo „brát za své“:

Krize 1, Okolo r.2010 – Cizí zdroje

Životní náklady se zvyšovaly, ale platy v tomto segmentu nerostly. Čeští zaměstnanci začali být pochopitelně nespokojení což přirozeně vyústilo v menší zájem o tyto pozice.

Reakce zaměstnavatelů? Levná pracovní síla z východu!

Usměvavé babičky na pokladnách a zaměstnance, schopné poradit ohledně sortimentu, nahradili Ukrajinci.

Provozovatel marketu tak dál vysokými cenami drancoval své zákazníky a na mzdách zaměstnanců možná i ušetřil. Zatímco v moderních provozech, kdy zaměstnanec na pokladně nemusí nic počítat a většinou jen „načítá“ čárkové kódy do systému, možná jazyková vybavenost přišla zaměstnavateli zbytečná, tak na placu či dokonce pultovém prodeji je nepostradatelná.

Opakovaně jsem svědkem situací, kdy obsluha uzenin má kvůli jazykové bariéře problém s objednávkou, i přes větší počet doplňovačů na placu nikdo neporadí se sortimentem, pokladní nepomůže ani s otázkou na u ní nabízené dárkové kupony.

Ptáte se, proč to vůbec zkouším, když vím, jak to dopadne?

Nevím. Nakupuji v České republice a neočekávám, že každý na koho narazím zdejší jazyk neovládá, navíc je špatně (nebo vůbec) proškolen.

Krize 2, r.2016 – Nedůstojná mzda

Markety si toho byly vědomy a pochopily, že tudy cesta nevede. V obchodech se znovu začali objevovat Češi, příp. Slováci.

Ale našinec má na rozdíl od gastarbaitera mzdové nároky odpovídající běžným životním nákladům české domácnosti. Nespokojenost s nízkými mzdami se tak dostala na úroveň veřejné debaty.

Po zveřejnění výše mezd v řetězcích holandské společnosti Ahold, které byly v té době (rok 2016) druhé nejnižší v republice a hluboce pod průměrem na podobných pozicích, se tématu chytili i vládní politici.

Ahold se sice po nelichotivé publicitě trochu polepšil, ale opět se ukázalo, že zahraniční řetězce jinak platí zaměstnance na západě a jinak u nás. Kritika tak pokračovala.

Zlepšení r.2017

Hlavní je, že se o problému začalo mluvit a rok 2017 přinesl změnu. Po vlně článků typu „Prodavači mizí z obchodů, zoufalé řetězce jim navyšují platy“ se věci daly do pohybu.

Největší provozovatel tuzemských maloobchodních řetězců, německá Schwarz-Gruppe, ohlásila výrazné zvýšení platů a od té doby se situace v tomto segmentu zlepšila. Od té doby rostou mzdy víceméně pravidelně. Obchody které na zaměstnancích nadále šetří, jdou stále pozat na větší účasti východních zaměstnanců.

Krize 3, r.2018 – Lidské zdroje

Jako reakci na zvyšující se mzdové požadavky lze vnímat stále nižší stavy zaměstnanců. Běžným obrázkem se stává řada uzavřených pokladen a jedna, či dvě obsazené (a to až po hlasitých protestech čekajících, nespokojených zákazníků). Dlouhá řada, táhnoucí se od jediné otevřené pokladny přes celý obchod se ve špičce stává standardem.

Interní pokyny, o tom, že nikdo nesmí čekat a po určitém počtu lidí ve frontě, se mají automaticky otevřít další pokladny, často nefungují. Zaměstnanci omlouvají neobsazenost pokladen podstavem. Což jde za manažery jednotlivých podniků, kteří buďto šetří, nebo neumí nové zaměstnance nabrat či ty stávající motivovat.

Krize 4, r.2019 – Lidi už jsou nadbyteční

Zákazníci si kvůli podstavu či snižování stavů, stěžují na nedostatečnou obsluhu, zaměstnanci na přepracovanost. Co s tím, když lidi chtějí za práci (překvapivě) slušné peníze?

Zřizovatelé řetězců si uvědomili, že nejlevnější zaměstnanec je ten, kterému nemusí platit a zavádějí tzv. samoobslužné pokladny.

To by samo o sobě nebyl problém. Bohužel to, co má sloužit (a v zahraničí jistě slouží) jako rychlopokladny pro malý nákup, je u nás během pár měsíců praxe zneužíváno manažery jednotlivých prodejen jako náhražka chybějícího personálu a tedy i velké pokladny s živou obsluhou.

Krise 5, r.2020 – Covid

Vlna covidových restrikcí, mezi něž patří obecné doporučení minimalizace lidského kontaktu, nahrává dalšímu rozvoji automatizace kamenných prodejen, čehož se manažeři s vidinou úspor s radostí chytají. Samoobslužné pokladny tak zavádí většina provozoven velkých řetězců.

Přístup se různí. Někteří je zneužívají jako (naprosto nedostatečnou) náhradu zaměstnanců, jiní (tak jak by to mělo být) pouze jako dobrovolnou alternativu ke klasickým pokladnám s obsluhou.

Krise 6, r.2022 – Nový normál ?

Obavy zákazníků se naplňují. Zaměstnanci se na pozice pokladních nevrací. Automatické, ale spíše samoobslužné pokladny jsou běžným jevem, stejně tak dlouhá řada neobsazených velkých pokladen, připomínajících zlaté časy a dnes již zašlou slávu supermarketů.

Zákazníků je stejně, samoobslužných pokladen málo. Jsou pomalé, obtížně ovladatelné, často se neobejdou bez zásahu personálu (některé neumožňují navolit počet kusů a nutí Vás načíst vše po jednom, což je v případě takového balíku s nápoji problém). Často jsou blokovány nějakým zádrhelem, který čeká na příchod personálu.

Ten v některých prodejnách není trvale přítomen. Manažer prodejny tak často řešením problémů pověří zaměstnance, který pracuje na vedlejší velké pokladně. Jeho neustálé odbíhání řešit problémy samoobslužných pokladen je ale schopno provoz velké pokladny naprosto ochromit.

Designované na rychlé odbavení malých nákupů, prostě nejsou samopokladny schopny dlouhodobě klasickou pokladnu plnohodnotně nahradit.

Rozčilený je tedy jak konzervativní zákazník či zákazník s velkým nákupem, který čeká v dlouhé frontě na klasickou pokladnu, ze které ještě obsluha odbíhá řešit problémy vedle, tak zákazník s drobným nákupem, kterému rychlopokladnu blokují zákazníci s objemem zboží, na který není pokladna stavěná. Fronty tak často vídáme jak u velkých tak malých pokladen. Zoufalý to pohled na zákaznický servis prodejen v 21. století.

Nespokojení jsou tedy všichni. Mladí, staří, s drobností v ruce, s nákupem v košíku i s plným nákupním vozíkem.

Manažery prodejen ani majitelé řetězců to očividně netrápí.

Lidi nemají na výběr. Pokud potraviny chtějí, frontu si vystojí, problémy s ovládáním nových pokladen překousnou. Nic jiného jim, krom dovožkových služeb s diskutabilní cenovou výhodností, nezbyvá.

Fakt, že poskytovatel služby přenáší část své práce na zákazníka, manažery netrápí. Hlavní je úspora mzdových nákladů. Fakt, že kvalita servisu je prakticky na nule, je netrápí už vůbec.

Musím říct, že markovat na té pokladně nákup, pod dohledem obsluhy či ostrahy (obsluha aspoň umí poradit) je opravdu za trest. Nedej bože abych se „uklikla“ nebo se něco nenačetlo. Automaticky jste za zloděje, což je věc, která by Vás u klasické pokladny s obsluhou nepotkala.

A to mají některé markety ještě blokový východ, který se otevře až po načtení kódu na účtence. Což moc nejde dohromady s aktuálním trendem, nedávat účtenky na klasických pokladnách, protože „přece šetříme lesy“, ale to nevadí.

Krise 7, r.2023 – A bude hůř

Nejeden řetězec teď vypouští do veřejného prostoru zprávy o tom, jak si samoobslužné pokladny pochvaluje a plánuje ještě větší omezení klasických pokladen, které budou -v lepším případě- otevřeny jen v určitý čas, příp. na požádání, tedy v reálu ČR trvale zavřené.

Opravdu šílené je, když na samopokladny přejde i jeden nejmenovaný hobby market s oranžovým logem, který nejen že z klasických pokladen má volnou jen tu na informacích, ale ještě Vás nutí používat samopokladnu s tím, že na informacích neberou karty. Často tak nastává paradoxní situace, kdy u samopokladen je fronta a na informacích se pokladní „nudí“.

Ať žije zákaznický servis!

Zatímco na západě, prý pod tlakem stížností, od samopokladen pomalu ustupují, u nás robošílenství teprve nabírá na obrátkách.

A že jsme v zavádění všech „novinek“ vždy tak pět let pozadu, bude bohužel ještě dalších pět let trvat, než se trend návratu ke klasice začne projevovat i u nás. Pokud manažeři prodejen nenechají klasické pokladny demontovat, možná i rychleji.

Nadějnou zprávou je i uzavření plně robotizované prodejny nejvýznamnějšího domácího eshopu.

Automatická ale byla jen co do výdeje, doplňovali ji po nocích chudáci lidé. S tzv. boxy, což jsou pouliční samoobslužné schránky, je to stejné.

Vím, že pokrok sice nezastavíme, ale můžeme po něm aspoň chtít, aby měl lidský rozměr.

„Budoucnost bude taková, jakou si jí uděláme“

Bez Vaší pomoci, to ale nepůjde.

S pozdravem,
Jana Široká

Známka 1.2 (hodnotilo 45)

Oznámujte kvalitu článku jako ve škole
(1-výborný, 5-hrozný)

1 2 3 4 5

Diskuze

1 příspěvků

(1 nový)

[odeslat jako odkaz](#)

[odeslat text článku](#)

[vytisknout](#)

[uložit jako PDF](#)