

**S**i è soliti pensare che il lavoro del personale alla cassa in un supermercato sia molto semplice da svolgere. In realtà, sia per gli addetti alle casse sia per il retailer, la barriera casse è un punto fondamentale dell'attività all'interno del negozio e uno dei principali punti strategici nel processo di vendita.

L'esigenza di formazione di Billa – catena di supermercati parte del gruppo Rewe – è nata dall'acquisizione di nuovi scanner biottici Datalogic per le casse nei due punti di vendita di Tavernerio, in provincia di Como, e di Bassano del Grappa, in provincia di Vicenza.

Per l'organizzazione e la gestione del corso, il retailer si è quindi affidato a Wincor Nixdorf, leader a livello globale nell'innovazione dei processi di business per le banche retail e i retailer. La società ha fornito il servizio di formazione per accompagnare l'introduzione della nuova tecnologia, intervenendo anche sui problemi più frequenti e gli errori più comuni nei quali si incorre nelle operazioni di scansione dei prodotti.

### Una risposta efficace a problemi pratici

La formazione si è svolta alla fine dei turni, la sera, direttamente presso i punti di vendita, tra le casse del supermercato. Una "location" scelta non a caso, ma proprio con l'obiettivo di affrontare i problemi pratici. Tra questi, vale la pena di ricordare, per esempio, la difficoltà di lettura di alcuni codici a barre perché stampati male oppure l'errato posizionamento di alcuni scanner che rendeva difficile la corretta lettura dei barcode, oppure errori compiuti inconsapevolmente nel passaggio degli articoli sullo scanner.

«La formazione – ha dichiarato Katia Conti, responsa-

# GRUPPO REWE

## Billa si affida a Wincor-Nixdorf per formare gli addetti alle casse sull'uso dei nuovi scanner biottici Datalogic



**LE AZIENDE.** Billa è una catena di supermercati facente parte del gruppo Rewe, uno dei gruppi commerciali e turistici leader sul mercato tedesco ed europeo. In Italia, Wincor Nixdorf è attiva con due società (Wincor Nixdorf e Wincor Nixdorf Retail Consulting), che coprono l'offerta di consulenza, prodotti e servizi per i settori bancario e retail.

**LA SOLUZIONE.** Billa ha affidato a Wincor Nixdorf l'organizzazione e gestione di un corso di formazione per addetti alle casse, responsabili di negozio e capi-area, al fine di accompagnare l'introduzione in due punti di vendita dei nuovi scanner biottici Datalogic.

**I VANTAGGI.** Il corso, impostato direttamente presso le casse, ha consentito ai partecipanti di cogliere il reale vantaggio dei nuovi scanner (comodità, ergonomia, maggiore rapidità con meno sforzo, gestione più veloce del checkout) e la possibilità di lavorare più efficacemente.

bile formazione e sviluppo di Billa – è una componente fondamentale per lo sviluppo delle risorse umane: Billa investe in corsi di formazione a ogni livello perché riteniamo fondamentale fornire ai nostri dipendenti gli strumenti per crescere e consentire quindi loro di lavorare al meglio, siano essi cassiere o manager, con un

conseguente miglioramento dei servizi offerti ai clienti. In quest'ottica rappresentano opportunità di formazione rilevante anche i processi che solitamente vengono dati per scontati, come la scansione dei prodotti alle casse appunto. Il corso verrà esteso a tutti i punti di vendita delle rete, in modo che le competenze

siano condivise e risultino poi omogenee».

### L'importanza della formazione

Le persone coinvolte sono state circa 30 a Tavernerio e circa 20 a Bassano, fra addetti alle casse, responsabili di negozio e capi-area.

L'aver impostato il corso in modo pratico direttamente presso le casse ha permesso al personale di percepire i reali vantaggi dei nuovi scanner – ovvero la comodità nel modo di lavorare, l'ergonomia, la maggiore rapidità con minore sforzo, l'incremento della velocità di gestione del checkout e la diminuzione dei problemi di salute legati a movimenti scorretti di braccia e polsi – e la conseguente possibilità di lavorare meglio.

«L'esperienza di formazione in Billa – ha commentato Salvatore Montanelli, responsabile Business Service Retail di Wincor Nixdorf Italia – ha permesso a Wincor Nixdorf di dimostrare una volta in più la capacità di fornire un servizio aggiuntivo per accrescere l'efficienza dell'utilizzo di soluzioni tecnologiche all'avanguardia. Grazie alla nostra forte conoscenza del settore retail, siamo infatti in grado di supportare i clienti attraverso servizi differenziati, fra cui appunto la formazione del personale».



Billa AG  
Strada 7, Palazzo T3  
20089 Rozzano (Mi)  
Tel. 02.8935.1  
www.billa.it