

Scaffali vuoti? Vendite perse e clienti insoddisfatti

Se gli scaffali dei supermercati sono senza prodotti

I furti nel retail italiano sono costati 3,8 miliardi di euro solo nel 2009. È quanto emerge dall'ultima edizione del Barometro Mondiale dei Furti nel Retail 2009 condotta dal **Centre for Retail Research** e patrocinata da **Checkpoint Systems**, dove si evidenzia anche che il livello di furti in questo settore ha raggiunto globalmente una cifra che poco si discosta dagli 84,165 miliardi di euro nel 2009, vale a dire il 5,9% in più rispetto all'anno precedente. Si tratta dell'aumento più significativo di differenze inventariali registrato da quando nel 2001 è stato avviato questo studio.

Più in generale, come rivela una ricerca condotta da **Ecr Europa**, la mancanza dei prodotti dagli scaffali produce il 9% di vendite perse.

Bastano queste poche evidenze per comprendere quanto sia importante combattere questi fenomeni e garantire la disponibilità dei prodotti sugli scaffali dei supermercati, per recuperare vendite e migliorare il servizio al cliente.

Come evitarlo

La soluzione si chiama OSA - Optimal Shelf Availability ovvero il processo di miglioramento della disponibilità a scaffale dei prodotti attraverso la misurazione degli *out-of-stock*, l'identificazione delle principali cause lungo l'intera catena logistica e la messa a punto delle soluzioni.

A questa metodologia messa a punto in ambito Ecr Italia è dedicato il corso di formazione Indicod-Ecr dal titolo Disponibilità ottimale a scaffale - OSA che si terrà a Milano il prossimo 22 febbraio.

Oltre alle modalità di misurazione degli *out-of-stock*, durante il corso verranno presentati i modelli operativi per la rilevazione fisica (nel punto vendita e, a ritroso, lungo la catena logistica) e per la misurazione informatica (dai sistemi informativi del Distributore o di terzi), le indagini sulle reazioni del consumatore e le esperienze pilota in collaborazione tra Produttori e Distributori.

Il corso è rivolto a: responsabili customer service, category manager, logistica, sistemi informativi, di punto vendita, di Ce.di, capi reparto di ipermercati e supermercati.

Per informazioni

Per saperne di più, visita il sito Indicod-Ecr e contatta il servizio Formazione telefonando al numero 02/777212330 oppure mandando una email a formazione@indicod-ecr.it

Consulta il calendario completo dei corsi Indicod-Ecr