

На чому реально можна заробити, використовуючи каси самообслуговування і які стереотипи досі заважають використовувати цей інструмент максимально ефективно.

У 2020 році касами самообслуговування (КСО) вже нікого не здивувати, однак в їх використанні, як і раніше, залишаються відкриті питання, спотворені уявлення та міфи. Багато ритейлерів вважають, що каса самообслуговування – це каса, яка може працювати сама. Тому намагаються використовувати будь-який пристрій, який відповідає цьому критерію і влаштовує їх за ціною.

Ті, хто йде цим шляхом, часто виявляються розчаровані, оскільки їх каса самообслуговування займає стратегічно важливе місце в магазині. Але при цьому не дає потрібного ефекту: покупець приходиться на неї рідко, а за нього все робить асистент. Щоб уникнути розчарування ритейлеру в першу чергу потрібно зрозуміти: а для чого йому КСО?



На чому можна заробити, використовуючи КСО

КСО були придумані, щоб замінити касира там, де його використання неефективно. Класикою стала їхня установка в місцях, де є піки і спади купівельного трафіку. Наприклад, біля станцій метро чи вокзалів. Або в місцях з яскраво вираженою ритмічністю навколишнього життя, де багато офісів, університет тощо. Заповнити піки виведенням нових касирів не завжди вдається, оскільки перепади бувають великі й різкі. А кілька кас самообслуговування успішно зрізають ці піки, приймаючи на себе «надлишки», і не вимагаючи зарплати при простой.

КСО орієнтовані на невеликий кошик і порівняно компактні. Замість двох класичних кас іноді можна поставити шість кас самообслуговування.

Незважаючи на те, що покупець сам сканує повільніше касира, але за рахунок того, що оплата проводиться майже так само, при більшій кількості точок на однакову площу отримуємо суттєвий вииграш в прохідності. Після того, як вирішена проблема «пиків», покупець переконується, що кілька товарів можна швидко купити без черги. В результаті істотно зростає частка дрібних покупок, причому за рахунок тих клієнтів, які раніше б за цими покупками в магазин не пішли.

Також бувають ситуації, коли тримати зайвих касирів не вигідно. Наприклад, вночі в цілодобовому магазині. У такій ситуації в об'єкті можна ставити КСВ і охоронця, який також буде виконувати функцію помічника.

Необхідний інструмент

Хороша каса самообслуговування правильно вирішує поставлені завдання. І тут доведеться знаходити правильний баланс між різними її властивостями. Ось кілька прикладів.

Каса самообслуговування буває універсальною, яка приймає оплату і готівкою, і банківською картою, а буває «чисто безготівковою» – яка приймає тільки карти. Безготівкова дешевша і простіша в обслуговуванні, оскільки пристрої, які беруть готівку, вимагають постійної чистки, громіздкі, дорогі й вразливі. Однак, проаналізувавши відсоток людей, які платять тим чи іншим способом, можна дізнатися, що готівкою розплачується досить багато покупців. Причому цікавих для переходу на КСО, з маленьким кошиком. Тоді використання універсальної каси стає обов'язковим, інакше каси будуть недовантажені.



Щоб покупці «не перевіряли» можливість забрати товар, не заплативши, в касі самообслуговування використовуються контрольні ваги. Це було придумано з самого початку їх використання. Покупець сканує товар і ставить його на контрольні ваги. Якщо вага не збігається з очікуваною, або покупець зробив це недостатньо швидко, або взяв щось завчасно із зони упаковки, тоді подається сигнал асистенту. Система проста і надійна, але займає занадто багато місця, оскільки розмір ваг розраховується з максимально можливого кошика.

Так само робиться вибір між повноцінною безготівковою КСО з потужним біопітичним сканером і кіоском, у якого сканер маленький і менш ефективний. Якщо типовий кошик покупця на КСО містить 1-2 товари, і можна обійтися без контрольних ваг, то кіоск цікавіше, оскільки займає менше місця. Якщо ж кошик на 5-10 товарів і потрібен контроль – тут варто зробити вибір на користь повноцінного пристрою.

Міфи про каси самообслуговування

І наостанок декілька стереотипів, які склалися навколо кас самообслуговування.

Стереотип перший: КСВ може працювати сама по собі, їй не потрібен персонал. Якщо немає асистента, який постійно готовий прийти на допомогу покупцеві, то на КСО виникають паузи, покупець, заплутавшись, кидає недооформлений чек, ніхто не може вчасно підтвердити вік, локалізувати проблему, відповісти на питання. В результаті така КСО неефективна, і покупець обходить її стороною. КСО – це не каса без персоналу, це каса з одним асистентом на кілька машин.

Стереотип другий: впровадження КСО веде до звільнення касирів. Як не парадоксально, але скоріше навпаки. Касир виростає якісно, оскільки від нього йдуть маленькі покупки і скорочуються простої. Він не витрачає частину часу, допомагаючи в залі. Він багато і ефективно сканує та більше заробляє. В умовах дефіциту професійних касирів створюється можливість використовувати їх ефективно, не наймаючи їм на допомогу випадкових людей.



Стереотип третій: КСО потрібна тільки у великих гіпермаркетах, а в невеликих магазинах вона не окупається. Це не вірно. Наприклад, у Великій Британії в невеликих супермаркетах використовується по кілька КСО, тому що саме в таких магазинах гостро стоїть проблема піків трафіку і відсутності персоналу.

Стереотип четвертий: охорона повинна уважно стежити за касами. Насправді пильна увага охорони до кас самообслуговування знижує трафік. Увага повинна бути акуратною і непомітною. А можливі «помилки» відсікає асистент, який помічає збій стереотипної поведінки покупця.

Стереотип п'ятий і головний: КСО – це таке ж обладнання, як і звичайна каса. Ні, КСО – це зовсім інший тип пристроїв саме тому, що основним «працівником» на ній є покупець. Якщо покупцеві незручно, нецікаво, некомфортно – він на КСО не піде.