

Bezpieczne zakupy

Bezpieczne warunki zakupów dla ponad 12 milionów klientów

W Żabce zrobiliśmy wszystko, co możliwe, aby nasi klienci robiący zakupy w 2020 roku mogli czuć się bezpiecznie. Wdrażane rozwiązania oparliśmy na rekomendacjach i zaleceniach Ministerstwa Zdrowia, Głównego Inspektoratu Sanitarnego, Światowej Organizacji Zdrowia oraz konsultacjach z ekspertami w zakresie wirusologii. Ograniczyliśmy liczbę osób mogących jednocześnie przebywać w placówkach, zapewniliśmy dostęp do jednorazowych rękawiczek, zainstalowaliśmy automatyczne dyspensery z płynem do dezynfekcji, oddzieliliśmy sprzedawców i klientów osłoną z pleksi oraz rozmieściliśmy na podłogach oznaczenia wyznaczające bezpieczne odległości w kolejce do kasy. Dbaliśmy o częstą i regularną dezynfekcję w sklepach, a także zapewniliśmy ozonowanie dostaw produktów z krajów o podwyższonym ryzyku zachorowania na COVID-19. Oczywiście respektowaliśmy również wszystkie zalecenia związane z zakrywaniem nosa i ust – zarówno przez klientów, jak i przez personel sklepów.

Skuteczność naszego funkcjonowania w pierwszym okresie pandemii wynikała z błyskawicznej reakcji na wydarzenia w Polsce i na świecie, a także z umiejętności elastycznego dostosowania organizacji do zmian w otoczeniu. Dla przykładu, **w ciągu zaledwie kilku dni wdrożyliśmy pomysł jednego z naszych franczyzobiorców, polegający na zamontowaniu osłon nad stoiskami kasowymi we wszystkich Żabkach w Polsce.** Podjęliśmy działania od razu po pierwszych informacjach o COVID-19 w naszym kraju. Żabkom w całej Polsce natychmiast przekazaliśmy i nadal przekazujemy artykuły pozwalające zadbać o bezpieczeństwo i higienę, w tym m.in.:

- ponad **128 mln rękawiczek foliowych i lateksowych**,
- ponad **27 tys. przyłbic ochronnych** przeznaczonych do noszenia przez osoby mające kontakt z klientami,
- ponad **470 tys. litrów płynów dezynfekujących** do rąk i blatów,
- **4,7 mln maseczek jednorazowych** na użytek franczyzobiorców, kadry terenowej i pracowników Centrów Logistycznych maseczek dla pozostałych pracowników.



W pierwszym okresie po wybuchu pandemii każdy franczyzobiorca co tydzień otrzymywał w ramach rozliczeń subwencję finansową z myślą o przystosowaniu placówek do nowych warunków.



Fot. Pracownicy i franczyzobiorca podczas pierwszej certyfikacji programu Bezpieczeństwo i Higiena+



Bezpieczeństwo i higiena nie tylko w sklepach

W trosce o klientów, pracowników, podwykonawców oraz franczyzobiorców jako pierwsi w Polsce wprowadziliśmy **program Bezpieczeństwo i Higiena+** stworzony we współpracy z niezależną, akredytowaną jednostką certyfikującą TÜV NORD. Dowodzi to, że jakość i wiarygodność rozwiązań stoi u podstaw sukcesu. Objęte nim działania miały na celu **podwyższenie standardów bezpieczeństwa higienicznego** i zwiększenie zaufania do naszej organizacji. Programem objęte zostały wszystkie etapy łańcucha dostaw, od produkcji marek własnych, obszaru magazynowania i dystrybucji począwszy, a na sprzedaży w jednostkach handlowych skończywszy. **W 2020 r. audyty przeprowadzone zostały we wszystkich sklepach, w centrach logistycznych i terminalach własnych** oraz u wytypowanych dostawców marek własnych, których dodatkowo wspieraliśmy także wytycznymi oraz dobrymi praktykami, które można wdrażać w odpowiedzi na sytuację epidemiczną. Pozytywne wyniki przeprowadzonych audytów to efekt pracy przede wszystkim franczyzobiorców, kadry operacyjnej, pracowników centrów logistycznych i naszej centrali oraz partnerów biznesowych (dostawców) świadczący o wysokim poziomie świadomości i zaangażowania w kwestie higieny i bezpieczeństwa.

99

Koronawirus był zaskoczeniem dla wszystkich, nikt z nas tak naprawdę nie był na niego gotowy. Bardzo istotne było dla mnie od początku, że sieć przekazywała nam stale informacje o aktualnej sytuacji i wymogach nakładanych przez władze. Dzięki temu moglibyśmy w odpowiedni sposób dbać o bezpieczeństwo w placówkach, przestrzegając przy tym zaleceń. Ważne z punktu widzenia klientów w pierwszym roku pandemii były podejmowane przez nas działania takie jak sprzedaż zapakowanego pieczywa, dającego pewność, że nie było ono dotykane przez innych. Odwiedzający mój sklep doceniali też możliwość zakupu mrożonego pakowanego mięsa oraz płatność kartą za Lotto, co także zostało wprowadzone podczas pandemii.



Paweł Korębski
Franczyzobiorca z Lublina

99

Bieżące zmiany w odpowiedzi na potrzeby klientów

COVID-19 sprawił, że wzrosły wymagania klientów dotyczące możliwości robienia zakupów wygodnie, bezpiecznie i z domu – z możliwością dostawy lub odbioru w sklepie. Żabka nad takim systemem pracowała już od jakiegoś czasu, a pandemia przyspieszyła wdrożenie dwóch rozwiązań pozwalających na zrobienie zakupów bez potrzeby wybierania produktów w sklepie. Od samego początku pandemii rozpoczęliśmy regularną i wzmożoną dezynfekcję w lokalach. **Usługa „Zamów i odbierz” daje klientom możliwość zamówienia produktów poprzez aplikację Żappka i odbioru ich w sklepie.** Testy rozwiązania rozpoczęliśmy już w kwietniu w wybranych 20 sklepach w Warszawie. Spotkało się ono z bardzo dobrym odbiorem, dlatego stopniowo rozszerzaliśmy usługę na kolejne sklepy. **W grudniu możliwość zrobienia zakupów przez Internet była już oferowana przez wszystkie sklepy naszej sieci.** Zamawiać można zarówno produkty spożywcze dostępne na półkach, jak i napoje i posiłki z Żabka Cafe. Naszym klientom umożliwiliśmy także zamawianie przez stronę internetową zakupów bezpośrednio do domu.

Aby jak najlepiej odpowiedzieć na szczególne potrzeby klientów, wprowadziliśmy też zmiany w asortymencie. Oprócz maseczek, środków dezynfekujących i lateksowych rękawiczek jednorazowych w Żabkach od pierwszych tygodni pandemii dostępne są dodatkowo:

- Szeroki wybór różnego rodzaju mąk, kasz, makaronów, warzyw w puszkach – rzeczy, które klienci kupowali wcześniej najczęściej w sklepach wielkopowierzchniowych, stały się dla nich dostępne w najbliższych im placówkach Żabki,
- Pieczywo mrożone do odpieku w warunkach domowych,
- Mrożone mięso,
- Hamburgery w specjalnym pergaminie, które można włożyć do mikrofal i podgrzać również w domu,
- Cały asortyment Żabka Cafe w opakowaniach na wynos.

Wszystkich klientów zachęcamy też do płacenia kartami płatniczymi. Wprowadziliśmy możliwość płatności kartą za gry i loterie Lotto. Dla wygody i bezpieczeństwa odwiedzających nas osób wprowadziliśmy możliwość samoobsługi – nowe

ustawienie skanera umożliwia klientom bezdotykowe skanowanie produktu oraz kodu z aplikacji Żappka, a także regulowanie należności za zakupy kartą płatniczą na terminalu. Dodatkowo użytkownikom aplikacji Żappka umożliwiliśmy bezdotykową płatność za zakupy bezpośrednio poprzez aplikację dzięki nowej funkcjonalności Żappka Pay. W trosce o bezpieczeństwo zmieniliśmy organizację usług związanych z odbiorem paczek i wprowadziliśmy system, który nie wymaga od klienta dotyknięcia terminalu płatniczego. Aby odebrać paczkę, wystarczy podać kasjerowi kod, który jest wysyłany do klienta SMS-em.

99

W trakcie epidemii nasza misja nabrała zupełnie nowego znaczenia. Zrobiliśmy wszystko, by uprościć funkcjonowanie naszym najważniejszym interesariuszom. Dzięki wypracowanym wcześniej procedurom wiedzieliśmy, jak reagować. Nasza strategia na czas pandemii, oparta na odpowiedzialności, efektywności i otwartej komunikacji okazała się skuteczna. Choć zdajemy sobie sprawę, że wciąż wiele wyzwań przed nami, mamy poczucie dobrze wypełnionego obowiązku – potwierdzają to nasze badania satysfakcji. Udowodniliśmy także, że w trudnych momentach możemy liczyć na siebie nawzajem. Dlatego wielkie podziękowania należą się wszystkim, którzy przyczynili się do bezpiecznego funkcjonowania naszych sklepów, magazynów i biur – franczyzobiorcom, pracownikom oraz naszym klientom.

99



Joanna Kasowska
Szefowa Sztabu Kryzysowego
Dyrektorka ds. Zarządzania
Jakością i Środowiskiem

Poza działaniami na rzecz bezpieczeństwa podjęliśmy szereg kroków mających wspierać społeczeństwo w walce pandemią. Wysiłki podejmowaliśmy zgodnie z planem działań dotyczących zaangażowania społecznego, o czym szerzej pisaliśmy w rozdziale 2. Więcej na temat odpowiedzi Żabki na sytuację pandemiczną w specjalnym dodatku podsumowującym działania sieci podczas pierwszej fali pandemii. <https://www.zabka.pl/raport-covid-19-2020-pl>

