



ΠΡΕΣΒΕΙΑ ΜΑΔΡΙΤΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ Ο.Ε.Υ.

Μαδρίτη, 21 Απριλίου 2020

Μέτρα και πρακτικές των εταιριών λιανικής πώλησης για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας του κορωνοϊού

Η Ισπανία βρίσκεται σε κατάσταση εκτάκτου ανάγκης από τις 14 Μαρτίου, η οποία θα συνεχιστεί έως και τις 26 Απριλίου με δεδομένη την επόμενη παράτασή της καταρχήν έως τις 10 Μαΐου. Η χώρα, έως και σήμερα, μετρά 204.178 επιβεβαιωμένα κρούσματα, παραμένοντας στη δεύτερη θέση μετά τις ΗΠΑ, 21.282 θύματα που κατέληξαν και 82.514 ιαθέντες.

Ωστόσο, κατά τη διάρκεια της καραντίνας, δεν υπάρχει καμία αμφιβολία ότι κερδισμένοι από την εν λόγω κατάσταση είναι τα σουπερμάρκετ, τα οποία είναι από τις λιγοστές κατηγορίες επιχειρήσεων, τις οποίες οι πολίτες μπορούν να επισκεφτούν για να πραγματοποιήσουν τις αγορές τους. Οίκοθεν νοείται ότι ένα μεγάλο μέρος του πληθυσμού επιλέγει να κάνει τις αγορές των αναγκαίων προϊόντων ηλεκτρονικά, καθώς τους δίνεται η δυνατότητα για ηλεκτρονικές παραγγελίες και μέσω κατ' οίκον αποστολής. Ως αποτέλεσμα, οι παραγγελίες μέσω διαδικτύου έχουν αυξηθεί σημαντικά, με συνέπεια, αρκετά συχνά, την καθυστέρηση τόσο της αποστολής όσο και της παραγγελίας, καθώς η αναμονή για διαδικτυακή παραγγελία σε πολλές περιπτώσεις είναι πολύ μεγάλη και φθάνει έως και τις 7-10 ημέρες.

Παρά την αύξηση στην αγορά διατροφικών προϊόντων και άλλων ειδών πρώτης ανάγκης, οι μεγάλες αλυσίδες λιανικής πώλησης έχουν παρατηρήσει μείωση ζήτησης για άλλα αγαθά, όπως λ.χ. ηλεκτρικές συσκευές. Προκειμένου να ενθαρρύνουν την αγορά παρόμοιων προϊόντων, οι εταιρίες έχουν κατανοήσει ότι η μοναδική ίσως διέξοδος του προβλήματος είναι η διευκόλυνση της κατ' οίκον παραγγελίας και αποστολής, με μέσα διαφορετικά από την παραγγελία μέσω του ιστότοπου της εταιρίας. Για το λόγο αυτό, **έχουν προχωρήσει στην υιοθέτηση νέων πρακτικών και την επαναφορά παλαιότερων, προκειμένου να διευκολύνουν την πώληση ορισμένων προϊόντων, τα οποία έχουν μείνει ως απόθεμα αρκετούς μήνες.** Η πρώτη εταιρία που υιοθέτησε ένα νέο τρόπο παραγγελίας ήταν η **Alcampo**, η οποία προσέφερε στους πελάτες της τη δυνατότητα παραγγελίας τεχνολογικών προϊόντων και ηλεκτρικών συσκευών μέσω της εφαρμογής μηνυμάτων **WhatsApp Business**. Μέσω της συγκεκριμένης εφαρμογής, ο πελάτης μπορεί να επικοινωνήσει με το κατάστημα με οποιονδήποτε τρόπο επιλέξει, ήτοι με γραπτό μήνυμα ή βιντεοκλήση. Η συγκεκριμένη αλυσίδα έχει εφαρμόσει την ανωτέρω στρατηγική σε 15 καταστήματά της στην πρωτεύουσα και πέντε στη Βαρκελώνη. Όπως ανέφεραν από την εταιρία, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να δει το προϊόν χωρίς να επισκεφτεί το κατάστημα, είτε μέσω της κλήσης είτε μέσω φωτογραφιών. Από τη στιγμή που πραγματοποιείται η αγορά, η αποστολή γίνεται εντός 48 με 72 ωρών στην οικία του πελάτη, ο οποίος μπορεί να πληρώσει αποκλειστικά με χρεωστική ή πιστωτική κάρτα, τη στιγμή της παραλαβής.



**ΠΡΕΣΒΕΙΑ ΜΑΔΡΙΤΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ Ο.Ε.Υ.**

Η εταιρία **Carrefour**, προκειμένου να ξεπουλήσει το απόθεμα των αναφερθέντων προϊόντων, **προσφέρει εκπτώσεις μέσω των ηλεκτρονικών αγορών της, οι οποίες μπορούν να φθάσουν και το 50% σε ορισμένα προϊόντα.** Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι, η εταιρία έχει επαναφέρει στην πολιτική της τις τηλεφωνικές παραγγελίες, οι οποίες είχαν ουσιαστικά εξαφανιστεί για πολλά χρόνια, ενώ πλέον βρίσκονται και πάλι σε άνθιση. Παρόμοια τακτική έχει εφαρμόσει και η **Leroy Merlin, η οποία, επιτρέπει την επίσκεψη σε κατάστημα μόνο σε επαγγελματίες και όχι σε πολίτες.** Οι πελάτες της έχουν τη δυνατότητα να καλέσουν προκειμένου να αγοράσουν ένα προϊόν ή να ζητήσουν περαιτέρω πληροφορίες για αυτό.

Επιπροσθέτως, μία από τις μεγαλύτερες εταιρίες λιανικής στην Ισπανία, η **El Corte Inglés,** προσφέρει από την πρώτη ημέρα της καραντίνας **δωρεάν κατ' οίκον αποστολή για παραγγελίες μεγαλύτερες των 20 ευρώ σε προϊόντα σπιτιού, τεχνολογικά προϊόντα, ηλεκτρικές συσκευές καθώς και στα γαστρονομικά της προϊόντα Club de Gourmet.** Επιπροσθέτως, προκειμένου να αποσυμφορήσει τις κατ' οίκον αποστολές, έχει διευκολύνει την παραλαβή των προϊόντων στα κέντρα πάρκινγκ της Click & Car, τα οποία οι πελάτες μπορούν να επισκεφτούν ώστε να παραλάβουν οι ίδιοι τα αγορασμένα προϊόντα τους.

Οι ανωτέρω κινήσεις κρίθηκαν απαραίτητες για τη συνέχιση της λειτουργίας και της κερδοφορίας των εταιριών που αναφέρθηκαν. Σύμφωνα με την Εθνική Ένωση Μεγάλων Εταιριών Λιανικής Πώλησης (ANGED), ο κλάδος θα υποστεί πτώση των πωλήσεών του κατά 50%, όταν επανέλθει η επιστροφή στην κανονικότητα. Αυτό θα συνεπάγεται πτώση των εσόδων τουλάχιστον κατά 10% για το 2020 σε σύγκριση με το 2019, ή 25 δις ευρώ, το οποίο θα αποτελέσει ισχυρό πλήγμα για τον κλάδο.