

Scheda osservazione



Negozio di: _____

Giorno e ora osservazione _____

Frequentato abitualmente saltuariamente mai

se abitualmente giorno e ora: _____

Osservatore 1 (Nome) _____

Osservatore 2 (Nome) _____

no. di tel _____ e-mail _____

no. di tel _____ e-mail _____

1. Accessibilità	Si / No	commenti
1a. Gli accessi permettono l'utilizzo di deambulatori, sedie a rotelle o uso di stampelle?		
1b. Il negozio è facilmente raggiungibile con i mezzi di trasporto pubblico?		
2. Infrastruttura interna		
2a. Esiste la possibilità di riposarsi e/o sedersi all'interno del negozio? (nei reparti o alle casse)		
2b. Sono disponibili servizi igienici per la clientela? Aperti a tutti? Su richiesta? Sono puliti?		
3. Logistica – supporti all'acquisto		
3a. I carrelli sono adeguati (peso, maneggevolezza, profondità)?		
3b. Alle casse si ha il tempo di "fare con calma"?		
3c. Alle casse esiste sufficiente spazio per disporre la spesa nei sacchetti, borse?		
3d. Il sistema di pesatura dei prodotti freschi sfusi (frutta e verdura) presenta difficoltà (lettura etichette, ergonomia bilancia, ...)?		
4. Disposizione merci		
4a. La merce è facilmente raggiungibile sugli scaffali? Bisogna chiedere aiuto? L'aiuto è disponibile?		
4b. Le etichette poste sui ripiani o davanti ai prodotti sfusi sono leggibili?		
5. Imballaggio merci		
5a. Le porzioni dei prodotti imballati freschi permettono una vasta scelta anche per una persona sola? (es. 100 gr, ...)		
5b. Le etichette sui singoli prodotti sono facilmente leggibili?		
6. Accompagnamento		
6a. Il personale di vendita aiuta il cliente in maniera adeguata anche dopo il pagamento alla cassa?		
6b. Il personale è preparato e sa come comportarsi rispetto a bisogni specifici?		



Soluzioni, idee innovative

Di seguito si trova una lista di spunti da approfondire assieme al gerente, per magari sperimentare un'innovazione nella propria routine di gestione.

1. Accessibilità	commento
1a. Prevedere apertura automatica del cancello o eliminare gli impedimenti	
1b. Informare la clientela sulle soluzioni possibili (orari particolari, posizione fermate, accessi)	
1c. Attivarsi presso aziende di trasporto e enti pubblici	
2. Infrastruttura interna	
2a. Inserire panchine con braccioli, o una o due sedie	
2b. Indicare chiaramente la possibilità di utilizzare il servizio igienico	
3. Logistica – supporti all'acquisto	
3a. Utilizzare carrelli leggeri, meno profondi, simili a deambulatori con freno e possibilità di sedersi	
3b. Creare le casse lente (v. casse express) e/o carrelli con possibilità di seduta (v. sopra)	
3c. Predisporre casse con pesatura dei prodotti freschi sfusi (v. anche cassa lenta) oppure personale reperibile per la pesatura	
4. Disposizione merci	
4a. Integrare nelle corsie pulsanti per chiedere assistenza	
4b. Fissare lente mobile su carrello e utilizzare materiali anti-riflesso	
5. Imballaggio merci	
5a. Allestire banchi di prodotti sfusi o imballaggi per persone sole	
6. Accompagnamento	
6a. Assicurare presenza di un assistente di vendita (per es. apprendisti per qualche ora al giorno), o promuovere collaborazioni con volontari	
6b. Formare il personale e assicurarne la disponibilità, almeno in certi orari, per aiutare le persone in maniera adeguata (senza imbarazzo o mancanza di tatto)	