

Laureano Turienzo Esteban es miembro del Consejo del Retail Institute. Experto en retail con más de 20 años de experiencia en puestos directivos dentro del comercio minorista. Los últimos años ha asumido la dirección de empresas del sector de la cosmética y perfumerías, entre ellas Perfumería Julia o ADPcosmetics. Autor del blog "Retailnewstrends" (<https://retailnewstrends.me/>), blog sobre retail en general y el sector de la cosmética y belleza con más de 126.000 visitas recibidas en 2016. Colabora también con el Retail Institute Spain&Latam (<http://retail-institute.org>) y con America Retail (<http://www.america-retail.com>)



“Si no eres diferente, deberás ser más barato”



¿Se acerca el fin de los cajeros?



Les voy a hablar de un movimiento estratégico fundamental dentro del retail: la eliminación progresivamente de los cajeros y en consecuencia de las esperas y las colas en las tiendas. Este tema es clave, para entender el retail, para entender el consumidor y la tienda del futuro.

Una estrategia a largo plazo

Debemos analizar esta noticia como algo que sucederá progresivamente, a largo plazo, y posiblemente a lo que vayamos en el corto plazo es a modelos combinados, donde aún habrá cajas de cobro tal

El mayor retailer del mundo, Walmart (multipliquen por 20 Mercadona y eso es Walmart) parece que sigue adelante en sus tiendas con las pruebas del programa Scan & Go

y como las conocemos hoy en día. Pero el objetivo de muchos retailers es reducirlos al máximo. Muchos de ustedes argumentarán, con razón, de que este tipo de tecnología y proyectos ya se han testado por parte de muchos retailers y lo han desechado. Pero sucede que el mayor retailer del mundo, Walmart (multipliquen por 20 Mercadona y eso es Walmart) parece que va para delante con esta tecnología.

Algunos de ustedes dirán que esto de las tiendas sin cola no es original, y que ahí están los modelos de Amazon Go, o las tiendas Bingbox (detrás de las que está el Grupo Auchan y de las que ya les hablé), o de las tiendas nuevas físicas de Alibaba (las cuales también expliqué en estas páginas). Pero son casos distintos a éste del que les voy a hablar en este artículo.

El viejo programa Scan&Go

Hace meses se habló de que Walmart estaba testando en alguna de sus tiendas (Texas, Florida, Arkansas...), una aplicación llamada "Scan&Go" que permitía a sus clientes evitar pasar por las cajas



Walmart lanzó el primer programa Scan & Go de 2010 a 2014 en algunas tiendas.

para pagar. Entonces pude leer en alguna revista digital que era la respuesta de Walmart a las tiendas Amazon Go. Pero les aseguro que es un tema bastante antiguo y que muchos consultores del retail seguimos hace tiempo: Walmart empezó con este proyecto hace años. Concretamente lanzó Scan & Go de 2012 a 2014 en algunas tiendas. El programa terminó en 2014 debido a una respuesta abrumadoramente negativa. Es más, las pruebas fueron un desastre, sobre todo porque el escaneo daba muchos fallos, y el

personal de las tiendas no estaba preparado para solucionar los problemas que se generaban. La imagen fue pésima. Los analistas entendimos que paraba el proyecto para revisarlo y hace casi un año, cuando nos enteramos que volvía a retomarlo, dedujimos que había estado trabajando en mejorar la tecnología.

Proyectos similares

En España ya se hicieron proyectos similares (según me informa Kike Riera, Digital Business ESIC). Sobre el 2010, Carrefour implantó el sis-



La idea inicial de Scan&Go era acabar con las colas ante los cajeros.

Walmart está implantando el sistema Scan & Go en tiendas de Texas, Florida, Dakota del Sur, Arkansas, Georgia y Kentucky. Otros retailers como Tesco y Auchan también lo están testando

tema en sus tiendas de Alcobendas y Las Rozas en la Comunidad de Madrid.

Por lo visto, este sistema de Scan&Go, tenía muchos fallos y no lograba reducir el tiempo de paso por caja. Ya que se producían bastantes problemas en el escaneo. Y además aumentaron bastante los robos, por lo que se tuvieron que incrementar los controles y al final la compra no resultaba ser más rápida.

Walmart vuelve a intentarlo

Pero la realidad es que Walmart ha estado testando y mejorando este proyecto desde hace más de media década, y ahora decide volver a implementarlo, por lo que intuimos que ha sido tras generarse buenos resultados. Sin duda habrá, por ejemplo, un incremento de pérdida desconocida, pero habrán echado cuentas y le compensará versus los ahorros que le supondrá la eliminación de cajas. Para empezar ya lo está implantando en tiendas de Texas, Florida, Dakota del Sur, Arkansas, Georgia y Kentucky.

Otros retailers también están testando estas tecnologías de Scan&Go, como puede ser Tesco, Auchan...

¿Cómo funciona?

Para evitar hacer colas, solo hará falta que los clientes de Walmart tengan un smartphone y haberse descargado la aplicación Scan & Go de la compañía. Pero si usted no tiene un teléfono inteligente, Walmart también ha pensado en usted: tiene escáneres de mano a su disposición. Y si usted no quiere vincular una tarjeta de crédito a esta aplicación puede escoger la opción "terminar" en su teléfono, ir a uno de los cajeros de autopago, escanear el código de barras del total de su compra y pagar como mejor le convenga.



Al parecer Walmart implementará un sistema de revisiones aleatorias de las compras.

Pros y contras que le veo

Si funciona bien, agiliza enormemente las compras y es interesante para el consumidor porque va viendo cuánto va acumulando y la evolución de su gasto. Pero supongo que me genera las mismas dudas que a ustedes. ¿Cómo está Walmart manejando que el simple hecho de enseñar un recibo sea una prueba suficiente de la compra? ¿Comprueba un empleado que los productos que salen coincidan con los que se abonan? En días donde el tráfico de clientes es masivo, ¿cómo se evitará el parar a un cliente en su camino hacia la salida?

El fin de las colas

La otra semana estuve hablando con un viejo amigo del tema. Según me cuenta, Walmart implementará un sistema de revisiones aleatorias de las compras de los clientes. Y se le dará prioridad al chequeo, por ejemplo, de los carros, o cestas, o bolsas, que lleven alcohol. Sobre todo si son menores. Bueno, esto nos puede parecer imposible de implantar en España. Pero, mírenlo desde este punto de vista: cuando usted va a las cajas de autopago que hay

actualmente en todos los supermercados (y que en muchos casos generan también colas), usted escanea el producto y sale de la tienda sin más. Pues esto vendría a ser igual, pero sin tener que hacer cola alguna. Walmart, y el resto de los grandes retailers físicos están desarrollando tecnologías para eliminar las cajas y esperas de sus tiendas. Este tema sin duda lo habrán analizado, y si siguen hacia delante, es porque los test están saliendo positivos en este aspecto.

Al utilizar el propio teléfono del comprador, la tecnología Scan&Go evita por un lado las colas al comprador y por otro, resulta más económico para el retailer que los cajeros



Para autogestionarse las compras solo se precisa un smartphone y bajarse la app Scan&Go.