

NEL NUOVO NEGOZIO DI LONDRA-WESTFIELD SI AFFINA IL SUCCESSO DELLA FOOD HALL DI OXFORD STREET

Da Waitrose il banco a servizio evolve in consumo personalizzato in store

Testo e foto di Luigi Rubinelli

Il Waitrose Food Hall di Oxford Street, reparto alimentare del department store John Lewis, è un negozio unico, non solo a Londra. L'insegna ha sperimentato qui una serie di soluzioni organizzative, merceologiche e di servizio invidiabili. Questo ha permesso al sistema

1. *Layout modificato ma consolidato*
2. *Le complementarietà sono ben visibili*

Waitrose di creare un vantaggio competitivo ben prima dell'ingresso di Whole Food a Kensington. Nel supermercato di Londra-Westfield, di cui parliamo in questo servizio, si vede che ha metabolizzato una serie di lezioni e un approccio al cliente molto diverso dal passato e dai suoi competitor. Nel raccomandare una visita tranquilla (cioè con tempo a disposizione) a tutti, estrapoliamo dal negozio il banco centrale. ■



Per consumi in store personalizzati

Sul lato destro del banco descritto nel layout sono stati organizzati **tre tavoli per consumare in store** i prodotti su misura acquistati nel Waitrose Westfield. Non ci sono sedute per aumentare le rotazioni e permettere un flusso di clienti più naturale. Chi si ferma può comunque godere della vista dell'intero reparto di preparazione e osservare le personalizzazioni.

Dai panini alle insalate

Nella foto qui sopra: da sinistra verso destra la preparazione dei panini-baguette e delle **insalate di IV e V gamma** (vedi anche foto a lato). Sia per i panini sia per le insalate il cliente può chiedere di comporre il suo prodotto come crede. Anche per il sistema londinese è una piccola rivoluzione e il passaggio verso il trading up è più evidente.





Formaggi pretagliati e al taglio

Nella Food Hall di Oxford Street, come in Whole Food-Kensington, c'è **una stanza appositamente refrigerata per i formaggi**. Qui a Westfield è stata trasformata in un lato del reparto ma è egualmente di grande suggestione.

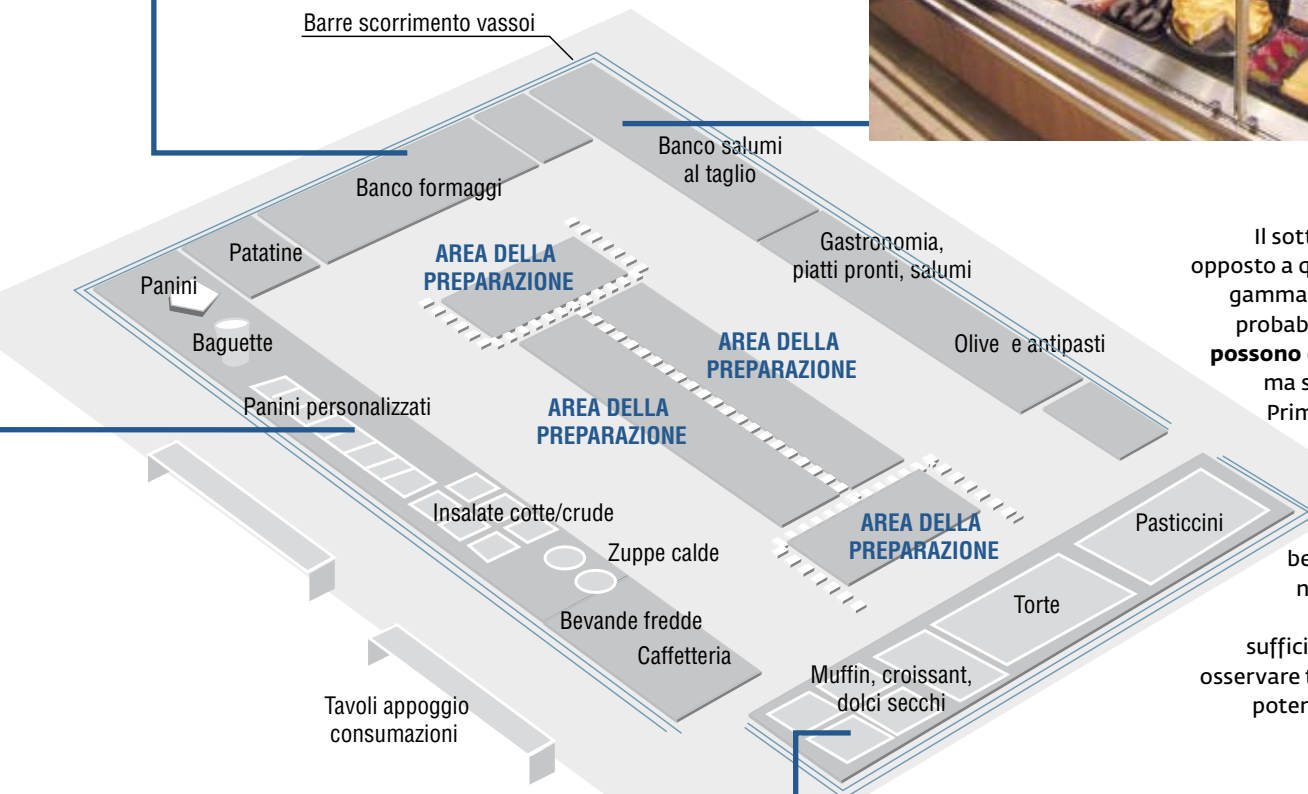
Barre scorrimento vassoi



Piatti pronti

Il sottoreparto dei piatti pronti è opposto a quello delle insalate di IV e V gamma. I piatti sono impegnativi e probabilmente molti di questi **non possono essere consumati in store** ma sono destinati al take away. Prima di questi prodotti ci sono gli snocciolati freschi.

La costruzione dell'intero banco è tipicamente british, ben poco massificato e pulito nella sua filosofia e nella sua realizzazione. Il piano è sufficientemente basso per poter osservare tutti prodotti ma anche per poter appoggiare una borsa o un sacchetto.



Dalla caffetteria alla pasticceria

Al termine delle insalate è possibile acquistare anche **la zuppa del giorno** o degustare una bibità o un caffè. Subito dopo ecco il reparto pasticceria che si apre con le brioche e i muffin per passare ai biscotti secchi e alle torte refrigerate. Il tutto è di buon impatto.