

Prokop 2018

ROZŠÍRENIE PROJEKTU NÁKUPNÝ ASISTENT PRE NEVIDIACICH A SLABOZRAKÝCH V SIETI BILLA DO REGIÓNOV

názov práce



ROZŠÍRENIE PROJEKTU **NÁKUPNÝ ASISTENT PRE NEVIDIACICH A SLABOZRÁKÝCH** V SIETI BILLA DO REGIÓNOV

Prákov 2018

- **PRIHLASOVATEĽ:** BILLA Slovakia/ OZ BILLA ľuďom
- **ZADÁVATEĽ:** Únia nevidiacich a slabozrakých Slovenska
- **KATEGÓRIA D:** Community Relations
- **ŠPECIÁLNA KATEGÓRIA F:** Spoločenská zodpovednosť, filantropia a PR pre neziskové organizácie
- **KONTAKTNÁ OSOBA ZA PRIHLASOVATEĽA:** Mgr. Jana Gregorovičová
- **KONTAKTNÁ OSOBA ZA KLIENTA:** Ing. Tatiana Winterová

BILLA



I. ZHRNUTIE

BILLA Slovakia a OZ BILLA ľuďom už dlhodobo spolupracujú s Úniou nevidiacich a slabozrakých Slovenska na troch projektoch.

Najmladší je práve Nákupný asistent, na ktorého sme kládli dôraz v roku 2017 a pokračovali v jeho realizácii v roku 2018.

Ide o službu asistovaných nákupov realizovaných formou vyškoleného personálu v predajniach, ktoré sieť BILLA ponúka ako jediný potravinový reťazec na Slovensku.

Službu sme predstavili vo vybraných obchodoch v regiónoch. Mohli si ju vyskúšať tak novinári, ako aj okoloidúci za plnej prevádzky, pričom zažili, aké je to byť v koži nevidiacich.

The logo for BILLA, consisting of the word "BILLA" in bold, yellow, sans-serif capital letters on a red rectangular background.

2. VÝZVA A CIEĽ

Ná základe spolupráce s Úniou nevidiacich a slabozrakých Slovenska (ÚNSS) sme zistili, aká zložitá môže byť návšteva obchodu pre zrakovo znevýhodnených zákazníkov.

V snahe zvýšiť ich kvalitu života sme sa rozhodli poskytnúť im možnosť na pohodlné a bezstresové nákupy.

Po konzultáciách s ÚNSS sme dospeli k záveru, že najvhodnejšia by bola forma asistovaných nákupov.

Myšlienka spočíva v tom, že zamestnanec Billy je k dispozícii nevidiacemu či slabozrakému klientovi od jeho vstupu do predajne, cez výber potravín, orientáciu medzi regálmi, až po balenie nákupu a vyprevadenie na ulicu.

Pri realizácii sme úzko spolupracovali s ľuďmi so zrakovým postihnutím, aby projekt čo najvernejšie odrážal ich potreby.

Od novembra 2017 do januára 2018 sme túto službu poskytovanú v bratislavských predajniach rozšírili do regiónov, konkrétne do Levoče, Ružomberka a napokon do Nitry, kde sme zrealizovali event za plnej prevádzky.

3. STRATÉGIA A PLÁN

Nákupný asistent vznikol v roku 2016.

Komunikácia prebiehala v 2 líniách – na zamestnancov a na verejnosť.

Stáli sme pred výzvou priniest nové kreatívne riešenie, a to dostať službu asistovaných nákupov do širšieho povedomia verejnosti v jednotlivých regiónoch a zároveň doceliť citlivejšie vnímanie tejto skupiny obyvateľstva.

Ako výkladnú skriňu sme sa rozhodli využiť predajne v troch mestách, kam sme sústredili rozmanité aktivity, ktoré si mohli nakupujúci vyskúšať a vcítiť sa do pozície zrakovo znevýhodnených ľudí.

Paralelne tu prebiehalo aj školenie zamestnancov.

BILLA

4. RELIZÁCIA

Pri expanzii do regiónov BILLA prirodzene vybrala miesta s vyšším počtom ľudí so zrakovým postihnutím, pričom projekt štartoval koncom októbra v Levoči, v novembri sa predstavil v Ružomberku a vo februári v Nitre.

Mechanika spočívala v troch krokoch. Prvým bola orientácia na komunikáciu smerom k zamestnancom.

K inštruktážnemu videu pribudol ilustrovaný plagát, ktorý im heslovitou a pútavou formou komiksu znázornil poslanstvo

Nákupného asistenta a podčiarkol ich úlohu v tomto procese. Druhým krokom bol prepracovaný scenár uvedenia služby do jednotlivých predajní, ktorý rátať s vtiahnutím cieľovej skupiny, zamestnancov, širokej verejnosti i médií do asistovaného nákupu. Zamestnanci si za plnej prevádzky predajne vyskúšali, aké je to nakupovať v úplnej tme s použitím špeciálnych okuliarov – s bielou palicou a následne v sprievode kolegu. Prechod predajňou s bielou palicou si mohli vyskúšať i zákazníci, rovnako, ako aj písanie svojho mena na Pichtovom stroji, identifikáciu potravín prostredníctvom hmatu, alebo prechádzku po „pocitovom chodníku“ či tvorenie na hrnčiarskom kruhu bez použitia zraku.

Tretím krokom bolo doškolenie zamestnancov.

The logo for BILLA, consisting of the word "BILLA" in bold, yellow, uppercase letters on a red rectangular background.

5. VÝSLEDKY

Do školenia v spomínaných troch mestách sa aktívne zapojilo 138 zamestnancov a 34 slabozrakých a nevidiacich zákazníkov.

Zamestnancov, ktorí nemohli byť jeho súčasťou, individuálne doškoliли vedúci predajní, čím sa ich počet zvýšil na 243. Momentálne BILLA rozširuje Nákupného asistenta do predajní vo všetkých krajoch, čomu vo výraznej miere pomohli aj pozitívne mediálne výstupy v regionálnych i celoplošných médiách.

Slovenský projekt zarezoval aj v REWE International AG, ktorého súčasťou je aj BILLA Slovensko a v súčasnosti sa implementuje na taliansky trh.

The logo for BILLA, featuring the word "BILLA" in bold, yellow, sans-serif capital letters on a red rectangular background.