



NUEVO MODELO  
DE TIENDA EFICIENTE  
MERCADONNA

Nuevo logotipo sin fondo, más ligero y dándole a la cesta un mayor protagonismo.



Fachada del supermercado de Peligros, Granada.



INTRODUCCIÓN 5



PRINCIPALES DATOS Y CIFRAS 7



NUEVO MODELO DE TIENDA EFICIENTE 9



COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL Y RSC 17

## INTRODUCCIÓN

Mercadona, compañía de supermercados de capital español y familiar, estrena su Nuevo Modelo de Tienda Eficiente. Con él, **refuerza y renueva su diseño pionero de tiendas por ambientes, iniciado en el año 2000**, al mejorar la distribución, la decoración, la ecoeficiencia, y la disposición de las secciones. Su objetivo es ofrecerle a “El Jefe”, como internamente denomina al cliente, un espacio más amplio, confortable, y una mejor disposición del surtido.

Gracias a esta iniciativa, la compañía ha reforzado también la calidad en los puestos de trabajo de su plantilla, **76.000 trabajadoras y trabajadores** que se esfuerzan cada día por ofrecer el máximo servicio a los **5 millones de hogares** que diariamente depositan su confianza en Mercadona. Para ello, ha implementado una serie de dispositivos electrónicos que permiten la interacción en tiempo real desde cualquier lugar de la tienda y la máxima optimización de los procesos.

Actualmente, Mercadona está presente en 50 provincias de 17 Comunidades Autónomas con más de **1.600 supermercados de barrio**, y va a implantar este Nuevo Modelo de Tienda en las 125 reformas que tiene previsto realizar durante 2017.

El supermercado de Puerto de Sagunto (Valencia) y el de Peligros (Granada), son las dos primeras tiendas en implantar el Nuevo Modelo de Tienda Eficiente



Fachada del supermercado de Periodista Azzati en Puerto de Sagunto, Valencia.



Detalle de la fachada que representa el código de barras.

## “El Jefe”

Un nuevo diseño de tienda por ambientes más amplio, confortable y con mayor calidez

Nueva distribución y decoración que mejora el tiempo y la experiencia de compra

El objetivo es reformar **125** supermercados en 2017

## El Trabajador

Implantación de nuevos dispositivos electrónicos para hacer más sencillos los procesos y mejorar la productividad

Colaboración con el Instituto de Biomecánica de Valencia para adaptar el puesto de trabajo en cajas y eliminar sobreesfuerzos

Formación específica en herramientas tecnológicas a todos los trabajadores de la tienda

## El Proveedor

Más de **130** técnicos especialistas han colaborado en la mejora informática

**65** proveedores han participado en el desarrollo y la construcción del Nuevo Modelo de Tienda

## La Sociedad

Renovación de los Murales Trencadis, elaborados artesanalmente por más de 200 personas con discapacidad intelectual, para ambientar las secciones

Tienda Ecoeficiente: Reducción de hasta un **40%** consumo energético respecto a una tienda convencional

## El Capital

El objetivo es invertir **5** M€ en I+D+i durante 2017 en nuevas mejoras informáticas

El objetivo es invertir más de **180** M€ en reformas y renovaciones en 2017

## NUEVO MODELO DE TIENDA EFICIENTE

La nueva tienda aporta numerosas ventajas para los “Jefes”, al optimizar el tiempo y mejorar su experiencia de compra. De hecho, las mejoras introducidas afectan a todos los procesos y aspectos de la tienda, desde la fachada hasta los más pequeños detalles del interior del supermercado.

Gracias a ello, Mercadona dispone ahora de tiendas más cómodas y eficientes para los 5 millones de hogares que compran en Mercadona.

### ENTRADA

La entrada se caracteriza por su accesibilidad y comodidad. La fachada presenta un acristalado suelo a techo que facilita la recepción de luz natural a la tienda y potencia su luminosidad y calidez.

Su decoración incluye unas líneas verticales que representan el código de barras de los productos.

Se apuesta por la doble entrada para evitar corrientes de aire, por una alfombra antideslizante que impide que la suciedad entre en el interior de la tienda y, además, se instala un techo perforado para darle homogeneidad al espacio. Igualmente destaca la implantación de bancos de espera para el descanso de los clientes.

### INTERIOR

Para sorprender a “El Jefe”, el interior de la tienda presenta unos cálidos colores intercambiables, que favorecen la autogestión de la tienda, delimitan las secciones y refuerzan el concepto de tiendas por ambientes.

El techo se ha elaborado con placas vinílicas más livianas, que mejoran la calidez del ambiente, y el material principal utilizado, tanto en cajas como en algunas secciones, es el termoplástico por su resistencia a los golpes y a los cambios de temperatura.



Acceso a la tienda del supermercado Periodista Azzati en Puerto de Sagunto, Valencia, caracterizado por su amplitud y la luminosidad.



Línea del nuevo mueble de cajas del supermercado de Peligros, Granada.

## LAS NUEVAS CAJAS

La nueva caja mejora la ergonomía en el puesto de trabajo, simplifica y optimiza la facturación y agiliza el cambio de funcionalidades, lo que contribuye a mejorar la productividad de las tareas del trabajador. **El nuevo mueble de caja se ha confeccionado siguiendo los resultados del estudio “Evaluación ergonómica del nuevo mueble de cajas en el puesto de cajero de supermercado”, realizado conjuntamente con el Instituto de Biomecánica de Valencia.**

Entre las numerosas iniciativas que se han abordado, destaca el mayor espacio existente entre las cajas y la eliminación del giro de la trabajadora y del trabajador, ya que ahora realizan todas las tareas de cara al cliente.

Además, esta nueva caja incorpora un ticket con una lectura más fácil para “El Jefe”, en base a las necesidades reales del mismo.

Más espacio entre caja y caja para mayor comodidad para “El Jefe” y trabajadores

Visor para que “El Jefe” vea en tiempo real el proceso de compra

Pantalla táctil y autorregulable según la altura del trabajador

Guía que hace que los productos vayan directamente a la zona del escáner y evitar sobreesfuerzos

Bolas para deslizar fácilmente los productos sin sobreesfuerzos

### CARNE Y CHARCUTERÍA

El mostrador de la carne se ha convertido, en algunas tiendas, en un punto de acabado donde “El Jefe” puede elegir su bandeja, acercarse a este espacio y solicitar que se lo acaben a su gusto.

Y la sección de charcutería está el libre servicio, a excepción de las tiendas de Canarias, Comunidad Valenciana e Islas Baleares, que lo combina con el mostrador.

### HORNO

El interior del horno se amplía hasta los 60m<sup>2</sup> y se crea una zona de almacenaje dentro del obrador para mejorar el confort del trabajador durante la cocción del pan.

### FRUTA Y VERDURA

La sección de la fruta y verdura amplía sus pasillos hasta un máximo de 7'5 metros de longitud, para

mayor comodidad de “El Jefe”. Además, se implantan las máquinas de autoservicio para la elaboración de zumo de naranja recién exprimido y se adapta un armario para el congelado, donde “El Jefe” podrá acceder más cómodamente a los productos. Asimismo, se ha creado un espacio denominado Zona de Corte, y visible para “El Jefe”, donde el trabajador podrá preparar la fruta y la verdura sin interferir en el acto de compra de los clientes.

### PESCADERÍA

Los trabajadores cuentan ahora con un carrito transportable para sacar el hielo picado, así como con un módulo específico para colocar el marisco de concha. De esta manera, el trabajador mejora la comodidad en su trabajo y “El Jefe” puede ver más fácilmente los productos.

### SUSHI

El sushi cobra protagonismo y se independiza de la sección del pescado con su propio mueble.

### PERFUMERÍA Y COSMÉTICA

Destaca por la construcción de una góndola central independiente y unos módulos retroiluminados.

### BEBIDAS

La zona de las bebidas se caracteriza por una nueva bodega con postes reforzados y por la aparición de un mueble específico para leche fresca y otro para zumos refrigerados.

### EL CARRO DE LA COMPRA

El carro de la compra, más ligero, se renueva con un estilo más acorde a la nueva imagen, y mucho más cómodo. Además, ahora “El Jefe” podrá escoger entre un nuevo modelo de cesta de la compra y dos modelos de carros mucho más ergonómicos.

### SALAS DE DESCANSO

La sala de descanso se renueva con una pequeña cocina, donde los trabajadores podrán disfrutar de una mayor comodidad en sus momentos de descanso.

### TAQUILLAS PARA EL TRABAJADOR

Destaca la innovación en las taquillas de las trabajadoras y trabajadores, donde se ha incluido una zona superior aislada para guardar el calzado o el casco.



### NUEVOS DISPOSITIVOS

El Nuevo Modelo de Tienda pone en marcha una serie de dispositivos y herramientas colaborativas, con las que poder compartir cualquier información desde cualquier sección de la tienda.

Con la puesta en marcha de esta mejora, se conecta el sistema de facturación con el stock real de la tienda. De esta manera, cuando los productos pasen por caja, inmediatamente se descontará del stock de la tienda.

Esta mejora afecta también a las habilidades de los trabajadores, a quienes se les ofrece una formación específica para que aprendan a usar los nuevos dispositivos y mejoren sus capacidades tecnológicas

Las tabletas electrónicas sustituyen al papel para realizar gestiones administrativas



Acceso fácil y sencillo a través de una única clave por trabajador, y para todos los dispositivos

Nuevo terminal más sencillo y ergonómico

Teclado digital para ser más ágiles en el cambio de funcionalidades

Nuevo sistema de balanzas, a través del cual los trabajadores podrán realizar gestiones como pedidos

Begoña, trabajadora del supermercado de Los Molinos en Paterna, Valencia.



## COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL Y RSC

El Nuevo Modelo de Tienda reduce aún más su impacto medioambiental. Incorpora nuevas medidas de ahorro energético al modelo de tienda ecoeficiente del año 2000, que en su día introdujo más de 20 medidas encaminadas a aumentar la eficiencia energética de la tienda como detectores de presencia, luminarias de bajo consumo o puertas de apertura rápida.

El compromiso medioambiental de la compañía, que ya demostró en 2012 al actualizar el modelo con nuevos avances tecnológicos, como el recuperador de calor residual de la refrigeración, se refuerza una vez más en 2016 con el Nuevo Modelo de Tienda Eficiente.

El nuevo modelo introduce mejoras adicionales que, sumadas a las anteriores, suponen una reducción hasta un 40% del consumo de energía.

### EFICIENCIA ENERGÉTICA

Todos los muebles de congelado de la tienda cuentan con puertas que evitan las pérdidas de frío sin dificultar la visibilidad o la accesibilidad de los productos. La central frigorífica incorpora también un sistema de condensación flotante, medida que reduce el consumo de energía y las tareas de mantenimiento.

Se ha instalado un sistema de CO<sub>2</sub> subcrítico para la producción de frío industrial. Este sistema supone un ahorro significativo de consumo energético y emisiones a la atmósfera. Además, se ha incorporado el “freecooling” o ventilación natural mecánica, una medida de eficiencia energética que aprovecha el aire del exterior para ayudar a conseguir la temperatura deseada en el interior de la tienda.

El ahorro estimado es de hasta un 40% de consumo energético respecto a una tienda convencional



### AISLAMIENTO DE LA ENVOLVENTE

Se ha mejorado el aislamiento térmico y acústico de la envolvente de la tienda, teniendo en cuenta además el clima de cada zona. El proceso ha consistido en adaptar el grosor de paredes y techos, rompiendo puentes térmicos e incrementando la capacidad aislante del doble cristal de los ventanales exteriores.

### REDUCCIÓN ACÚSTICA

Para reducir la contaminación acústica se ha modificado el piso de la tienda. Las baldosas son de mayor tamaño y están dispuestas en diagonal. Así se evita el impacto sonoro producido por el paso de carros y traspaletas.

### AHORRO ENERGÉTICO

Toda la iluminación es con tecnología LED. Se han incorporado mecanismos de control automáticos, que regulan la intensidad lumínica a lo largo del día y en función de las necesidades.

### AHORRO DE AGUA

En el nuevo modelo de tienda ecoeficiente se ha habilitado una zona de limpieza específica donde, además de los dosificadores automáticos de productos de limpieza y desinfección que regula el consumo, se ha instalado **un equipo de lavado automático para los utensilios**, que reduce las tareas de limpieza y el consumo de agua y energía.



Iluminación LED ajustable en función de la iluminación exterior

## MURALES TRENCADÍS

Los Murales Trencadís, elaborados por más de 200 personas con discapacidad intelectual, adaptan su estilo al Nuevo Modelo de Tienda. Los Murales presentan un nuevo diseño más amplio, y en sintonía con la nueva imagen de la compañía, para ambientar las secciones de carne, charcutería y pescado.



Supermercado de Periodista Azzati en Puerto de Sagunto, Valencia.



# BIENVENIDOS

