



# NOVO MODELO DE TENDA EFICIENTE MERCADONA



Fachada do supermercado de Peligros, Granada.



INTRODUCCIÓN 5



PRINCIPAIS CIFRAS E DATOS 7



NOVO MODELO DE TENDA EFICIENTE 9



COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL E RSC 17

## INTRODUCCIÓN

Mercadona, compañía de supermercados de capital español e familiar, estrea o seu Novo Modelo de Tenda Eficiente. Con el, **reforza e renova o seu deseño pioneiro de tendas por ambientes, iniciado no ano 2000**, ao mellorar a distribución, a decoración, a ecoeficiencia, e a disposición das seccións. O seu obxectivo é ofrecerlle ao “Xefe”, como internamente denomina o cliente, un espazo máis amplo, confortable, e unha mellor disposición da oferta.

Grazas a esta iniciativa, a compañía reforzou tamén a calidade nos postos de traballo do seu cadro de persoal, **79.000 traballadoras e traballadores** que se esforzan cada día por ofrecer o máximo servizo aos **5,1 millóns de fogares** que diariamente depositan a súa confianza en Mercadona. Para iso, implantou unha serie de dispositivos electrónicos que permiten a interacción en tempo real dende calquera lugar da tenda e a máxima optimización dos procesos.

Actualmente, Mercadona está presente en 50 provincias de 17 comunidades autónomas con máis de **1.600 supermercados de barrio**, e vai implantar este Novo Modelo de Tenda nas 126 reformas que ten previsto realizar durante 2017.

O supermercado de Puerto Sagunto (Valencia) e o de Peligros (Granada), son as dúas primeiras tendas en implantar o Novo Modelo de Tenda Eficiente



Fachada do supermercado de Periodista Azatti en Puerto Sagunto, Valencia.



Detalle da fachada que representa o código de barras.

## “O Xefe”

Un novo deseño de tenda por ambientes máis amplo, comfortable e con maior calidez

Nova distribución e decoración que mellora o tempo e a experiencia de compra

O obxectivo é reformar **126** supermercados en 2017

## O Traballador

Implantación de novos dispositivos electrónicos para facer máis sinxelos os procesos e mellorar a produtividade

Colaboración co Instituto de Biomecánica de Valencia para adaptar o posto de traballo nas caixas e eliminar sobreesforzos

Formación específica en ferramentas tecnolóxicas a todos os traballadores da tenda

## O Proveedor

Máis de **130** técnicos especialistas colaboraron na mellora informática

**65** provedores participaron no desenvolvemento e na construción do Novo Modelo de Tenda

## A Sociedade

Renovación dos Murais *Trencadís*, elaborados artesanalmente por máis de 200 persoas con discapacidade intelectual, para ambientar as seccións

Tenda Ecoeficiente: redución de ata un **40%** consumo enerxético respecto a unha tenda convencional

## O Capital

O obxectivo é investir **5** M€ en I+D+i durante 2017 en novas melloras informáticas

O obxectivo é investir máis de **180** M€ en reformas e renovacións en 2017

## NOVO MODELO DE TENDA EFICIENTE

A nova tenda achega numerosas vantaxes para os “Xefes”, ao optimizar o tempo e mellorar a súa experiencia de compra. De feito, as melloras introducidas afectan todos os procesos e aspectos da tenda, dende a fachada ata os máis pequenos detalles do interior do supermercado.

Grazas a iso, Mercadona dispón agora de tendas máis cómodas e eficientes para os 5,1 millóns de fogares que compran en Mercadona.

### ENTRADA

A entrada caracterízase pola súa accesibilidade e comodidade. A fachada presenta cristal dende o solo ao teito, o que lle facilita a recepción de luz natural á tenda e potencia a súa luminosidade e calidez.

A súa decoración inclúe unhas liñas verticais que representan o código de barras dos produtos.

Apóstase pola dobre entrada para evitar correntes de aire, por unha alfombra antiesvarante que impide que a sucidade entre no interior da tenda e, ademais, instálase un teito perforado para darlle homoxeneidade ao espazo. Igualmente destaca a implantación de bancos para o descanso dos clientes.

### INTERIOR

Para sorprender “O Xefe”, o interior da tenda presenta unhas cálidas cores intercambiáveis, que favorecen a autoxestión da tenda, delimitan as seccións e reforzan o concepto de tendas por ambientes.

O teito elaborouse con placas vinílicas máis liviás, que melloran a calidez do ambiente, e o material principal utilizado, tanto nas caixas como nalgúñas seccións, é o termoplástico, pola súa resistencia aos golpes e aos cambios de temperatura.



Acceso á tenda do supermercado Periodista Azzati en Puerto Sagunto, Valencia, caracterizado pola súa amplitude e a luminosidade.



Liña do novo moble de caixas do supermercado de Finestrat La Marina, Alacant.

### AS NOVAS CAIXAS

A nova caixa mellora a ergonomía no posto de traballo, simplifica e optimiza a facturación e axiliza o cambio de funcionalidades, o que contribúe a mellorar a produtividade das tarefas do traballador. O novo moble de caixa confeccionouse seguindo os resultados do estudo “Avaliación ergonómica do novo moble de caixas no posto de caixeiro de supermercado”, realizado conxuntamente co Instituto de Biomecánica de Valencia.

Entre as numerosas iniciativas que se trataron, destaca o maior espazo existente entre as caixas e a eliminación do xiro da traballadora e do traballador, xa que agora realizan todas as tarefas de cara ao cliente.

Ademais, esta nova caixa incorpora un ticket cunha lectura máis fácil para “O Xefe”, baseándose nas necesidades reais deste.

Máis espazo entre caixa e caixa para maior comodidade para “O Xefe” e os traballadores

Visor para que “O Xefe” vexa en tempo real o proceso de compra

Pantalla táctil e autorregulable segundo a altura do traballador

Guía que fai que os produtos vaian directamente á zona do escáner e evita sobreesforzos

Bólas para desprazar facilmente os produtos sen sobreesforzos

### CARNE E CHACINERÍA

O mostrador da carne convértese nun punto de acabado onde “O Xefe” pode elixir a súa bandexa, achegarse a este espazo e solicitar que llo acaben ao seu gusto.

E na sección de chacinería está o libre servizo, a excepción das tendas de Canarias, Comunidade Valenciana e Illas Baleares, que o combina co mostrador.

Nalgunhas tendas inclúese ademais o corte de xamón, onde o traballador corta co coitelo a cantidade que “O Xefe” desexa comprar.

### FORNO

O interior do forno amplíase ata os 60 m<sup>2</sup> e créase unha zona de almacenaxe dentro do obradoiro para mellorar o confort do traballador durante a cocción do pan.

### FROITA E VERDURA

A sección da froita e verdura amplía os seus corredores ata un máximo de 7,5 metros de lonxitude, para maior comodidade do “Xefe”. Ademais, implántanse as máquinas de autoservizo para a elaboración de zume de laranxa acabado de espremer e adáptase un armario para os conxelados, onde “O Xefe” poderá acceder máis comodamente aos produtos. Así mesmo, creouse un espazo denominado Zona de Corte, e visible para “O Xefe”, onde o traballador poderá preparar a froita e a verdura sen interferir no acto de compra dos clientes.

### PEIXERÍA

Os traballadores contan agora cun carriño transportable para sacar o xeo picado, así como cun módulo específico para colocar o marisco

de cuncha. Desta maneira, o traballador mellora a comodidade no seu traballo e “O Xefe” pode ver máis facilmente os produtos.

### SUSHI

Nalgunhas tendas o *sushi* cobra protagonismo e independízase da sección do peixe co seu propio moble.

### PERFUMERÍA E COSMÉTICA

Destaca pola construción dunha góndola central independente e uns módulos retroiluminados.

### BEBIDAS

A zona das bebidas caracterízase por unha nova bodega con postes reforzados e pola aparición dun moble específico para leite fresco e outro para zumes refrixerados.

### O CARRO DA COMPRA

O carro da compra, máis lixeiro, renóvase cun estilo máis acorde á nova imaxe, e moito máis cómodo. Ademais, agora “O Xefe” poderá escoller entre un novo modelo de cesta da compra e dous modelos de carros moito máis ergonómicos.

### SALAS DE DESCANSO

A sala de descanso renóvase cunha pequena cocíña, onde os traballadores poderán gozar dunha maior comodidade nos seus momentos de descanso.

### ARMARIOS PARA O TRABALLADOR

Destaca a innovación nos armarios dos traballadores e das traballadoras, onde se incluíu unha zona superior illada para gardar o calzado ou o casco.



### NOVOS DISPOSITIVOS

O Novo Modelo de Tenda pon en marcha unha serie de dispositivos e ferramentas colaboradoras, coas que poder compartir calquera información dende calquera sección da tenda.

**Coa posta en marcha desta mellora, conéctase o sistema de facturación co stock real da tenda.** Desta maneira, cando os produtos pasen pola caixa, descontarase inmediatamente do stock da tenda.

Esta mellora afecta tamén as habilidades dos traballadores, aos que se lles ofrece unha formación específica para que aprendan a usar os novos dispositivos e melloren as súas capacidades tecnolóxicas.

As tabletas electrónicas substitúen o papel para realizar xestións administrativas



Acceso fácil e sinxelo a través dunha única clave por traballador, e para todos os dispositivos

Novo terminal máis sinxelo e ergonómico

Teclado dixital para ser máis áxiles no cambio de funcionalidades

Novo sistema de balanzas, a través do que os traballadores poderán realizar xestións como pedidos

Begoña, traballadora do supermercado de Los Molinos en Paterna, Valencia.



## COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL E RSC

O Novo Modelo de Tenda reduce aínda máis o seu impacto medioambiental. Incorpora novas medidas de aforro enerxético ao modelo de tenda ecoeficiente do ano 2000, que no seu día introduciu máis de 20 medidas encamiñadas a aumentar a eficiencia enerxética da tenda como detectores de presenza, luminarias de baixo consumo ou portas de apertura rápida.

O compromiso medioambiental da compañía, que xa demostrou en 2012 ao actualizar o modelo con novos avances tecnolóxicos, como o recuperador de calor residual da refrixeración, refórzase unha vez máis co Novo Modelo de Tenda Eficiente.

O novo modelo introduce melloras adicionais que, sumadas ás anteriores, supoñen unha redución de ata un 40% do consumo de enerxía.

### EFICIENCIA ENERXÉTICA

Todos os mobles de conxelados da tenda contan con portas que evitan as perdas de frío sen dificultar a visibilidade ou a accesibilidade dos produtos. A central frigorífica incorpora tamén un sistema de condensación flotante, medida que reduce o consumo de enerxía e as tarefas de mantemento.

Instalouse un sistema de CO<sub>2</sub> subcrítico para a produción de frío industrial. Este sistema supón un aforro significativo de consumo enerxético e emisións á atmosfera. Ademais, incorporouse o “freecooling” ou ventilación natural mecánica, unha medida de eficiencia enerxética que aproveita o aire do exterior para axudar a conseguir a temperatura desexada no interior da tenda.

O aforro estimado é de ata un 40% de consumo enerxético respecto a unha tenda convencional



### ILLAMENTO DA ENVOLVENTE

Mellorouse o illamento térmico e acústico da envolvente da tenda, tendo en conta ademais o clima de cada zona. O proceso consistiu en adaptar o grosor de paredes e teitos, rompendo pontes térmicas e incrementando a capacidade illante do dobre cristal das ventás exteriores.

### REDUCIÓN ACÚSTICA

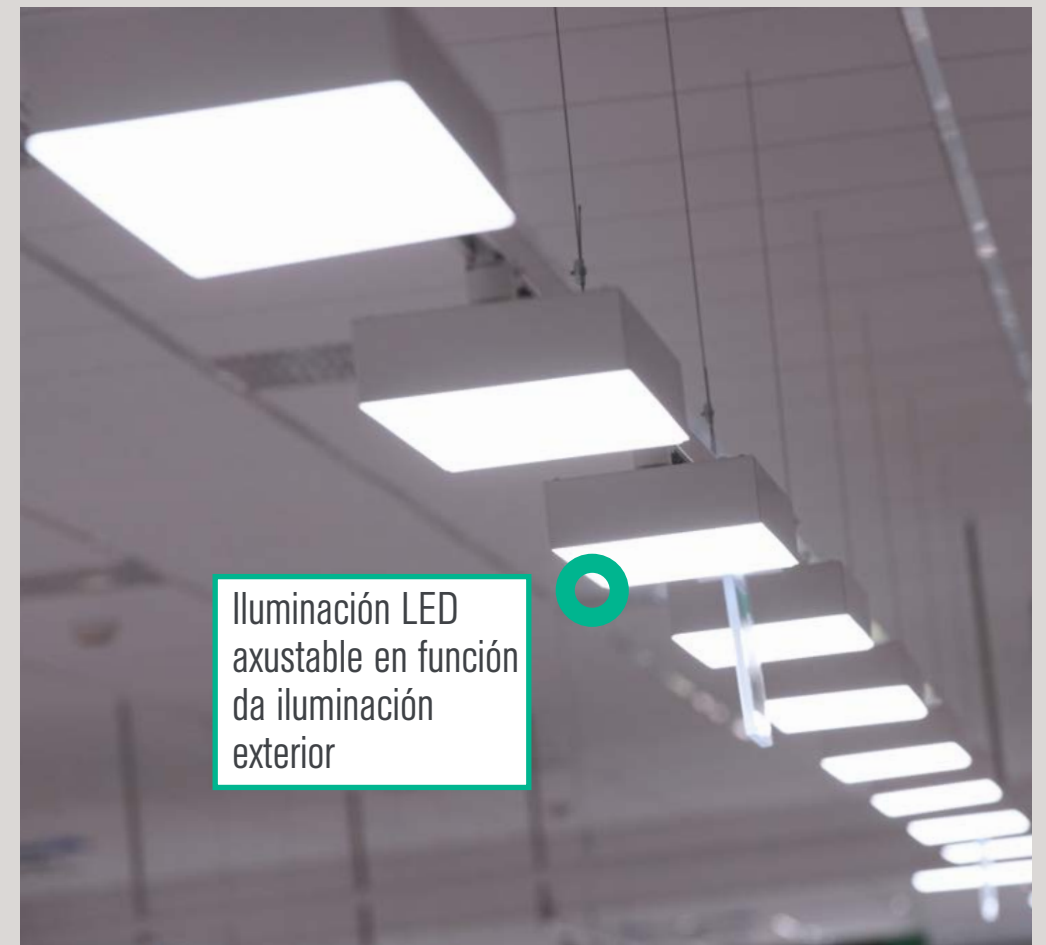
Para reducir a contaminación acústica modificouse o piso da tenda. As baldosas son de maior tamaño e están dispostas en diagonal. Así evítase o impacto sonoro producido polo paso de carros e transpaletas.

### AFORRO ENERXÉTICO

Toda a iluminación é con tecnoloxía LED. Incorporáronse mecanismos de control automáticos, que regulan a intensidade luminosa ao longo do día e en función das necesidades.

### AFORRO DE AUGA

No novo modelo de tenda ecoeficiente habilitouse unha zona de limpeza específica onde, ademais dos dosificadores automáticos de produtos de limpeza e desinfección que regulan o consumo, instalouse un **equipo de lavado automático para os utensilios**, que reduce as tarefas de limpeza e o consumo de auga e enerxía.



Iluminación LED axustable en función da iluminación exterior

### MURAIŠ TRENCADÍS

Os Murais *Trencadís*, elaborados por máis de 200 persoas con discapacidade intelectual, adaptan o seu estilo ao Novo Modelo de Tenda. Os Murais presentan un novo deseño máis amplo, e en sintonía coa nova imaxe da compañía, para ambientar as seccións de carne, chacinería e peixe.



Supermercado de Periodista Azzati en Puerto Sagunto, Valencia.



# BIENVENIDOS

**BENVIDOS**