

## RISPOSTE DI COOP

- **In quante filiali sono presenti le casse self check out?**

Attualmente, circa il 45% dei nostri supermercati è dotato di casse automatiche. Abbiamo introdotto le prime stazioni di autocontrollo nel gennaio 2013.

- **Laddove c'è la possibilità di scelta, quanti clienti preferiscono il self check out in percentuale?**

Non effettuiamo alcuna indagine al riguardo. L'esperienza dimostra che ai clienti che fanno piccoli acquisti piace utilizzare il checkout autocontrollato, mentre coloro che fanno grandi acquisti tendono ad andare alla cassa «tradizionale». Tuttavia, anche questo dipende dal luogo e dall'ora della spesa.

- **Spesso le casse con il personale aperte sono in numero limitato, e ciò provoca attese in fila. Si tratta di una scelta strategica per invogliare i clienti ad utilizzare le casse self service?**

No.

- **Utilizzando casse self-service, il consumatore si sostituisce al cassiere/allaa cassiera. Ciò ha comportato o comporterà una riduzione del personale impiegato? In caso affermativo, in che misura?**

Nei negozi con registratori di cassa autocontrollati, impieghiamo non meno personale di prima dell'introduzione dei registratori di cassa. I registratori di cassa autocontrollati hanno reso più diversificate le attività del nostro personale di vendita.

- **Quanto costa mediamente un'operazione di check out alla cassa self service e quanto alla cassa classica?**

Di norma, non comunichiamo pubblicamente questa cifra.

- **L'eventuale risparmio ha determinato o determinerà una riduzione del prezzo dei prodotti (o comunque un riconoscimento economico per il cliente che "presta" la sua opera al posto del cassiere)?**

Vedi risposta alla domanda 4.

- **L'introduzione di casse automatiche ha favorito i furti?**

In linea di principio, non comunichiamo al pubblico i dettagli di sicurezza.