

## RISPOSTE DI MIGROS

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

In circa il 30% delle filiali.

- **Laddove sono presenti, quanti clienti preferiscono il self check out (percentuale)?**

Attualmente circa il 20% dei clienti preferisce il self checkout alla cassa classica.

Il trend è in aumento.

- **Attraverso l'uso delle casse self check out il consumatore si sostituisce di fatto alla cassiera/al cassiere. Questo ha comportato o comporterà una riduzione del personale impiegato? Se sì, in che misura?**

No, tutte le persone precedentemente impiegate alle casse sono state/saranno occupate con nuovi compiti.

- **Quanto Vi costa, mediamente, una singola operazione di check out alla cassa con il personale e quanto costa la stessa operazione alla cassa self check out?**

Il costo dell'operazione è sostanzialmente identico: con il sistema di casse Subito, a fronte di minori costi del personale in cassa, vi sono maggiori costi d'installazione e di gestione.

- **Il risparmio che deriva dall'introduzione delle casse self check out ha determinato o determinerà una riduzione del prezzo dei prodotti (o comunque un riconoscimento economico per il cliente che "presta" la sua opera)?**

Vedi sopra. Detto questo, negli ultimi 10 anni abbiamo abbassato i prezzi mediamente del 10%.

- **Diversi consumatori e consumatrici interpellati sostengono che il numero di casse con il personale aperte sia volutamente limitato per provocare attese, seppur brevi, in fila. Si tratta di una scelta strategica per invogliare i clienti ad utilizzare le casse self check out?**

Partendo dall'assunto che facilitare e velocizzare le operazioni di cassa oggi è fondamentale per non perdere i clienti, ribadiamo che i nostri sistemi di pagamento automatici vengono offerti e non imposti: la scelta rimane del cliente. Provocare volutamente code in cassa sarebbe autolesionismo...

- **L'introduzione delle casse self check out ha favorito i furti?**

No, perché l'introduzione di queste casse è stata accompagnata da misure di controllo adeguate.