

Un supermercato di prossimità per VOI

Il 1. settembre si inaugura a Viganello la prima filiale VOI Migros Partner

/ 29.08.2022

Che le abitudini delle e dei ticinesi, e non solo, siano cambiate con l'arrivo del Covid, è ormai noto da tempo: fra le altre cose si è ad esempio rivalutato il senso del tempo domestico e si assegna maggiore importanza ad aspetti della vita fino a qualche anno fa magari marginali. In questo processo di cambiamento sociale molte aziende (tra cui anche Migros) hanno deciso di favorire una nuova ripartizione del tempo di lavoro, offrendo la possibilità di lavorare alcuni giorni da casa.

È in questo quadro che si inserisce il nuovo formato di supermercato di prossimità VOI Migros Partner, ideato dalla Cooperativa Migros Aare, già adottato da quattro cooperative (Aare, Ginevra, Lucerna e Zurigo, presenti sul territorio elvetico con 62 filiali), che sposa un nuovo concetto di vicinanza al cliente e che il prossimo primo settembre sbarcherà anche in quel di Lugano, e più precisamente a Viganello.

Cosa cambierà rispetto a un «classico» supermercato Migros? E quali saranno i vantaggi di un supermercato VOI Migros Partner, per la clientela e per l'azienda? Ne abbiamo parlato con Mattia Keller, direttore di Migros Ticino.

Signor Keller, perché c'è bisogno di una nuova catena di supermercati in un cantone che si dice già inflazionato di centri commerciali e, appunto, supermercati?

Perché i VOI non sono grandi supermercati e non sono nemmeno centri commerciali. Si tratta di supermercati di prossimità che andranno a colmare gli eventuali «buchi» nella nostra rete di supermercati classici, oltretutto creando quella vicinanza alla clientela oggi più richiesta che mai. L'abbiamo visto durante il Covid: l'acquisto deve essere sempre più vicino a casa, oltre che veloce e semplice. Oggi molti lavoratori trascorrono a casa due o tre giorni a settimana e dunque l'acquisto locale ha assunto un altro peso.

VOI nasce come Migros partner: cosa dobbiamo immaginarci dietro a questo concetto?

Il concetto VOI è stato ideato da Migros Aare, infatti, con la dicitura «partner» si sottolinea come Migros sia il garante per il *look and feel* delle filiali. Le filiali VOI saranno ben riconoscibili, anche perché la maggior parte dell'assortimento è a marchio Migros e dunque la/il cliente sa cosa aspettarsi. A gestirle, però, vi sarà un gerente indipendente che si è messo in gioco, diventando imprenditore.

Quali saranno i margini di manovra del gerente?

Per quanto riguarda l'assortimento non Migros (ca. il 10% del totale), il gestore-partner potrà proporre le proprie idee al marketing di Migros Ticino che valuterà con attenzione eventuali estensioni di gamma. Si potranno così includere nell'offerta prodotti che normalmente Migros non vende, come alcolici e tabacchi, ma anche articoli regionali e specialità locali. Dunque, a dipendenza

dell'ubicazione dei supermercati VOI che apriremo in Ticino, auspico di trovare specialità dell'Alto Luganese così come del Basso Mendrisiotto o di una delle nostre tante valli... Recentemente sono stato in un VOI di Berna e, amando particolarmente un certo tipo di birra locale, la Bärner Müntschi, l'ho cercata: era disponibile nell'assortimento.

Nei VOI sarà possibile anche giocare al Lotto svizzero e bere un caffè: ci sarà infatti una macchina del caffè ubicata in un punto pratico per chi è di passaggio e non vuole per forza entrare nel negozio. Vicino all'ingresso vi sarà inoltre una bacheca destinata alle piccole informazioni per i clienti. Per quanto riguarda invece le offerte della settimana, VOI sarà allineato con Migros.

Quanti supermercati VOI sono previsti nel nostro cantone?

Prevediamo tra i dieci e i dodici negozi nei prossimi anni, e in parte ne abbiamo già identificato l'ubicazione. Fino al 2025 è nostra intenzione aprirne da uno a due all'anno.

Con Migros come garante le tipiche difficoltà legate all'apertura di negozi di prossimità dovrebbero dunque in qualche modo venire meno?

Sì, perché Migros dà un sostegno forte all'imprenditore su più fronti. Prima dell'apertura di un nuovo punto vendita, da parte nostra vi sono delle verifiche, dobbiamo essere infatti certi che una serie di criteri economici sia soddisfatta. Una volta superata questa prima fase, ci occupiamo della formazione e dell'allestimento iniziale, sia per quanto riguarda il mobilio, sia per la merce. Sarà poi però l'imprenditore a dovere diventare l'artefice del proprio successo.

Sono previste aperture anche in zone discoste?

Se dalle nostre analisi e stime una determinata ubicazione raggiunge la massa critica, sì. Al momento sappiamo dove ubicare circa la metà dei punti vendita previsti. Il primo sorgerà a Viganello, e siamo certi che sarà un successo. Come detto, ci orientiamo alle zone mal coperte dalla concorrenza, ma anche dalla stessa Migros. Ci piacerebbe riallacciarci alla storia dei camion vendita Migros, ma quelli andavano *davvero* nelle zone più discoste, e anche se noi quella storia non la possiamo riportare a nuova vita, possiamo comunque avvicinarci alla gente. Per l'apertura dei supermercati VOI non è prevista la costruzione di spazi nuovi, ma semmai la ristrutturazione di quelli già esistenti.

Le filiali saranno comunque standardizzate e per questo ben riconoscibili...

Il concetto VOI sarà applicato in modo rigoroso in ogni punto vendita per agevolare il riconoscimento. Ogni negozio va però adattato ai locali che occupa. Il concetto è pensato per le superfici di vendita fino a 500 mq. Per fare un paragone, pensiamo che ad esempio Migros Tavernes o Migros Mendrisio Campagna Adorna superano gli 800 mq. Le filiali VOI saranno riconoscibili per il loro colore caratteristico verde, per il layout e per una pavimentazione differenziata.

VOI offrirà anche prodotti freschi?

Ci sarà un'ottima zona frutta e verdura, disposta in modo da ricordare un mercato, grazie anche all'utilizzo di molto legno. Non mancheranno latticini e carne. VOI offrirà tutto quello che serve a un'economia domestica.

Visto che il supermercato VOI vuole entrare nei quartieri dove la gente abita, è guidato anche da un principio di fidelizzazione?

Come ho potuto apprezzare nelle filiali visitate in Svizzera interna, la persona alla cassa deve conoscere i suoi clienti. È importante che sappia come si chiamano e conosca le loro abitudini. La volontà è che il personale, proprio perché vicino a questa clientela di quartiere, sia più disponibile a intrattenersi con essa. Non a caso lo slogan recita: «Vicino a tutti VOI». Inoltre, la carta Cumulus permetterà di raccogliere punti anche nei VOI.

Non si teme una concorrenza tra i diversi punti vendita in un modo o nell'altro legati a

Migros?

Non per forza. Dobbiamo scegliere con attenzione dove aprire i negozi di prossimità VOI. Se faremo bene il nostro lavoro renderemo più densa la rete di vendita con delle postazioni strategiche a vantaggio dei clienti e di Migros. Se pensa a Migrolino, esso prevede anche la vendita di benzina e solitamente completa l'offerta Migros.