

Υπάρχει μέλλον
στη μικρή λιανική
στην Ελλάδα;

Στέφανος Κομνηνός
Partner Exceed Consulting

Τι ονομάζουμε μικρή λιανική;

Ομοιότητα Περιπτέρου & Ψιλικών

Ίδιο
12%

Μικρότερο
11%

Στο
πεζοδρόμιο
4%

Λιγότερα
προϊόντα
6%

Πιο εύκολο
στην
πρόσβαση
67%

Περίπτερα

Ψιλικά

Μπακάλικο /
Μίνι Μάρκετ

Πρατήριο
Καυσίμων

Φούρνος /
Πρατήριο
Άρτου

Φαρμακείο

Άλλο;



Ποιοι συναγωνίζονται;

Στα προϊόντα

- Οργανωμένο μεγάλο λιανεμπόριο (SM)
- Παραδοσιακή αγορά- Μικρή Λιανική :
 - Mini Market
 - Παντοπωλεία
 - Κάβα
 - Φούρνοι (σνακ.)
 - Κυλικεία Σχολείων
- Φαστ φουντ / horeca
- Βενζινάδικα (με τη χρήση της πιστωτικής κάρτας, βάζουν τον πελάτη μέσα)
- Καταστήματα τεχνολογίας
- Φαρμακεία
- Χαρτοπωλεία
- Ηλεκτρονικό εμπόριο
- Λαθρεμπόριο (τσιγάρων κυρίως)
- Πρακτορεία ΟΠΑΠ
- Ειδικοί πελάτες (αυτόματοι πωλητές, πλοία)
- Άλλα σημεία (Κινηματογράφοι, Καταστήματα παιχνιδιών κ.α)

Στις Υπηρεσίες

- Πωλητές δρόμου
- Σημεία διαφήμισης
- Ενέργεια / ηλεκτρικό ρεύμα
- Τηλεφωνικές πωλήσεις
- Delivery
- Τράπεζες
- Καταστήματα κινητής τηλεφωνίας
- Διαχείριση λογαριασμών

Προϊόντα που αγοράζει κανείς

Σημαντικότητα	Για όλους				Για μερικούς	
Υψηλή	ΜΙΑΝΑΒΙΚΗ	ΦΟΥΡΝΟ	ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ	ΣΥΣΚ. ΤΡΟΦΙΜΑ	ΚΑΥΣΙΜΑ	ΤΣΙΓΑΡΑ
	ΚΡΕΑΣ	ΓΑΚΤΟΚΟΜΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ	ΣΝΑΚ - ΠΡΩΙΝΟ	ΝΕΡΟ/ΑΝΑΨΥΚΤΙΚΟ	ΕΙΔΗ ΠΕΤ	
Μεσαία	ΠΡ/ΠΕΡΙΠΟΙΗΣΗΣ	ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	ΡΟΥΧΑ	ΠΑΠΟΥΤΣΙΑ	ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ	ΠΟΤΑ
	ΠΑΡΑΦΑΡΜΑΚΟ	ΗΛΕΚΤ.ΣΥΣΚΕΥΕΣ	ΦΑΡΜΑΚΑ	ΚΑΛΛΥΝΤΙΚΑ	ΤΥΠΟΣ	ΒΙΒΛΙΑ
Χαμηλή	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ	ΑΞΕΣΟΥΑΡ	ΕΙΔΗ ΣΠΙΤΙΟΥ		ΧΑΡΤΙΚΑ	

Ερώτηση: Ποια προϊόντα / υπηρεσίες αγοράζετε συνήθως;

Μέθοδος: Ατομική & Συλλογική Δημιουργία Λίστας, Ταξινόμηση

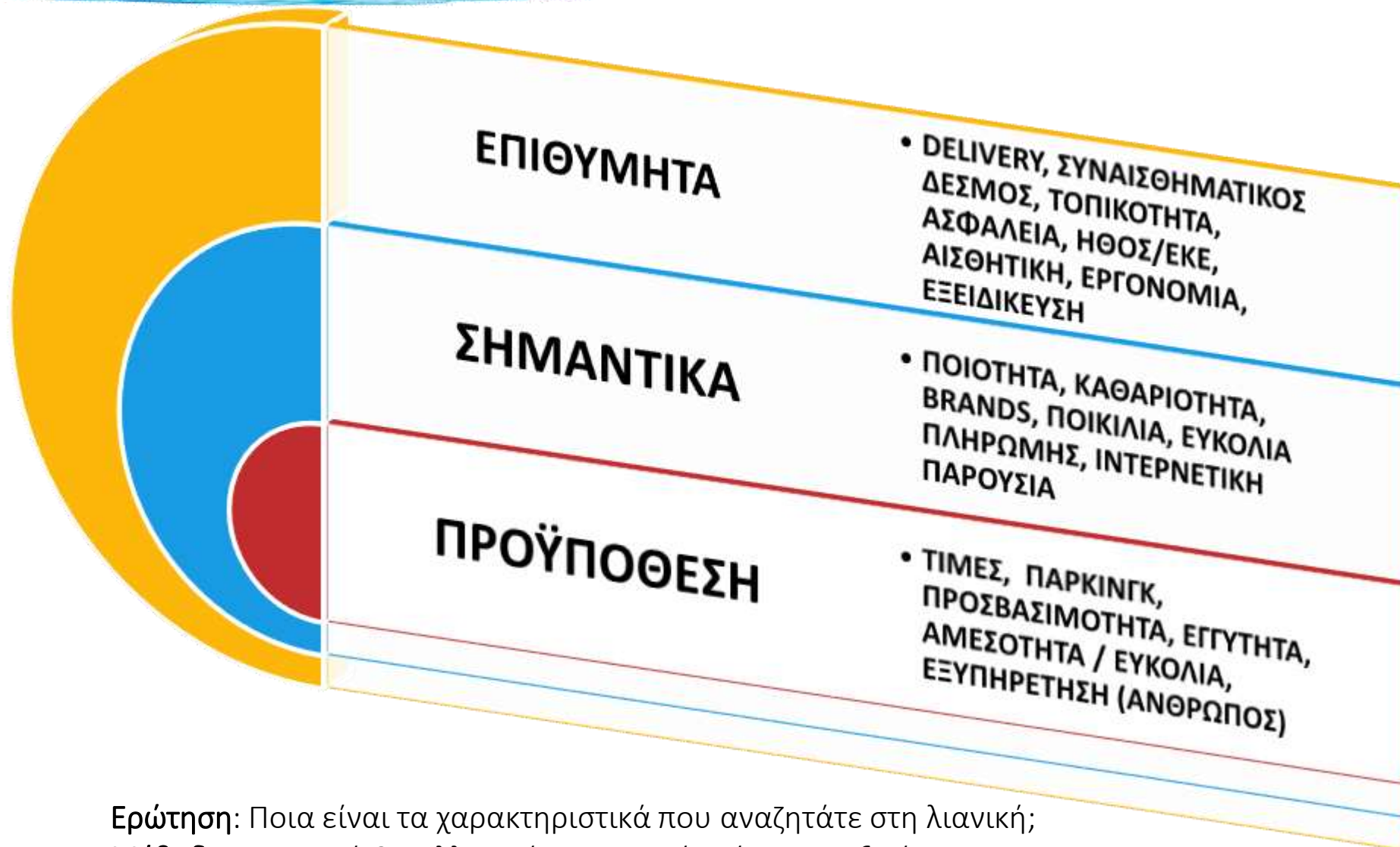
Υπηρεσίες που αγοράζει κανείς

Σημαντικότητα	Για όλους			Για μερικούς	
Υψηλή	ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΕΤΟΙΜΟ ΦΑΓΗΤΟ		SERVICE ΟΧΗΜΑΤΩΝ	ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΑ
	ΕΝΕΡΓΕΙΑ	ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ		ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑ	
Μεσαία	ΕΤΟΙΜΟΣ ΚΑΦΕΣ	ΤΑΞΙΔΙΑ	ΙΑΤΡΙΚΕΣ	ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ	ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ
	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΠΙΤΙΟΥ		ΑΘΛΗΤ./ΓΥΜΝΑΣΤΗΡΙΟ	

Ερώτηση: Ποια προϊόντα / υπηρεσίες αγοράζετε συνήθως;

Μέθοδος: Ατομική & Συλλογική Δημιουργία Λίστας, Ταξινόμηση

Χαρακτηριστικά Λιανικής

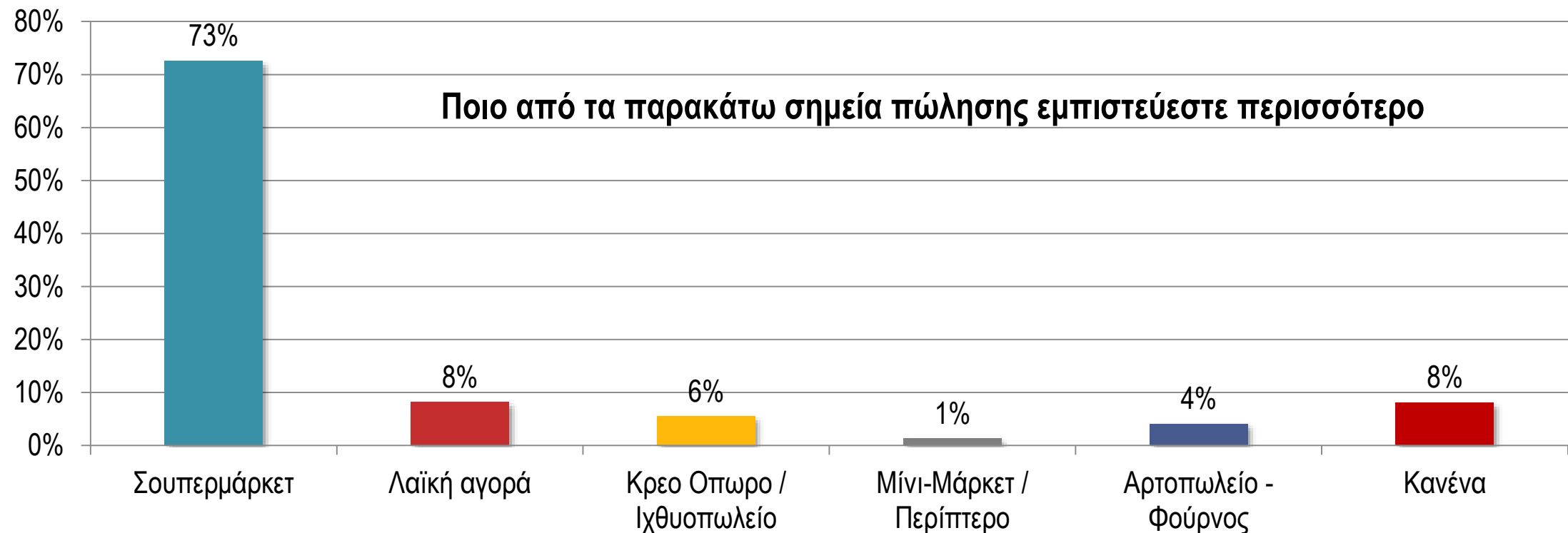


Ερώτηση: Ποια είναι τα χαρακτηριστικά που αναζητάτε στη λιανική;

Μέθοδος: Ατομική & Συλλογική Δημιουργία Λίστας, Ταξινόμηση

Εμπιστοσύνη στους τύπους Λιανικής (;)

- Σουπερμάρκετ: με διαφορά το σημείο πώλησης που εμπιστεύεται περισσότερο ο καταναλωτής,
- Θετικές γνώμες για την ασφάλεια και υγιεινή των προϊόντων φτάνουν το 78%,
- Το 74% αξιολογεί υψηλά τη σχέση value-for-money που βρίσκουν στο σουπερμάρκετ με αυξητική μάλιστα τάση.



Πηγή: 2017, ΙΕΛΚΑ (Ινστιτούτο Έρευνας Λιανεμπορίου Καταναλωτικών Αγαθών) / ετήσια πανελλήνια έρευνα καταναλωτών σουπερμάρκετ / δείγμα 2.000 ατόμων

Σημερινή Εικόνα Μικρού Σημείου



Σημείο πώλησης που φθίνει



Για έκτακτες ανάγκες σε βραδινές ώρες και Κυριακές



Για καπνικά



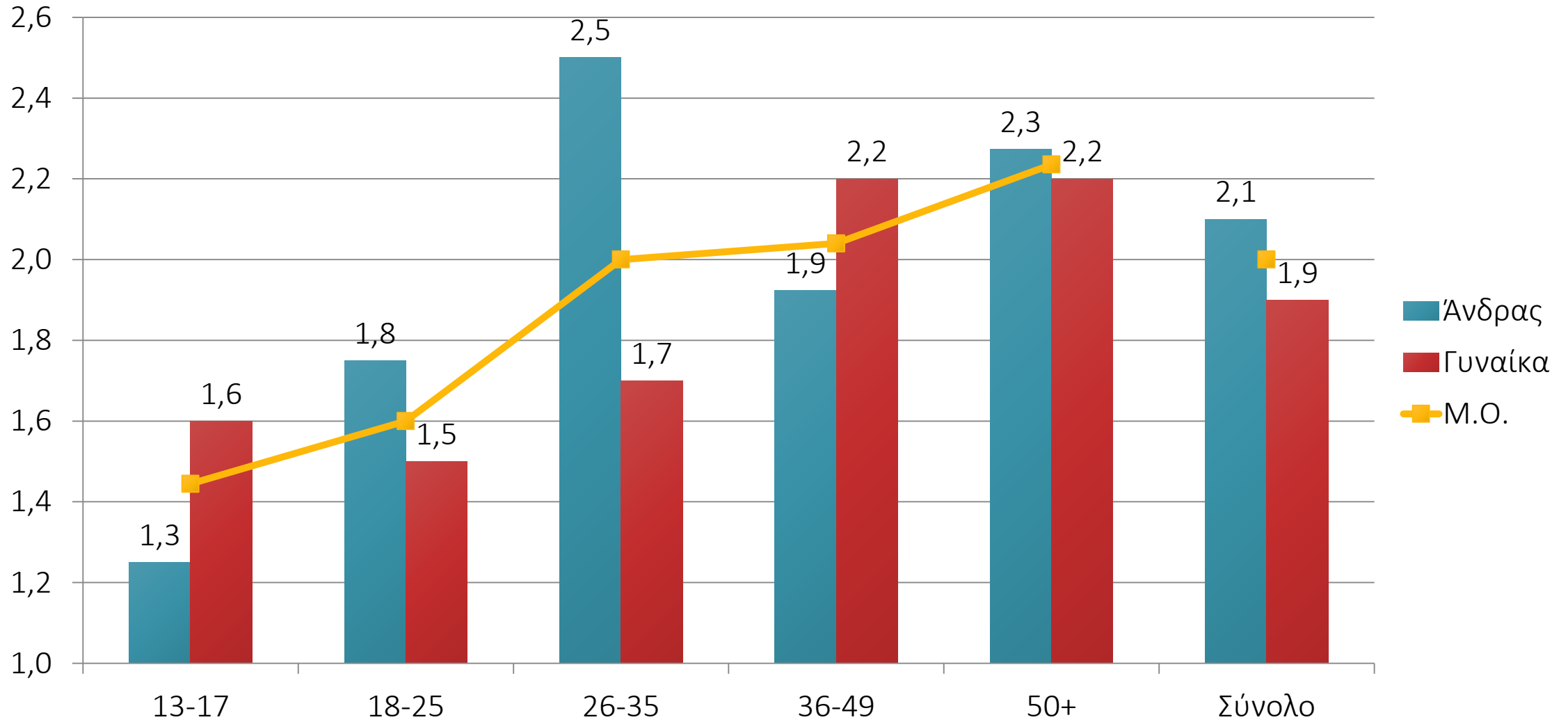
Δεν μου χρειάζεται καθόλου



Προσφέρει άμεση ικανοποίηση με ευκολία πρόσβασης

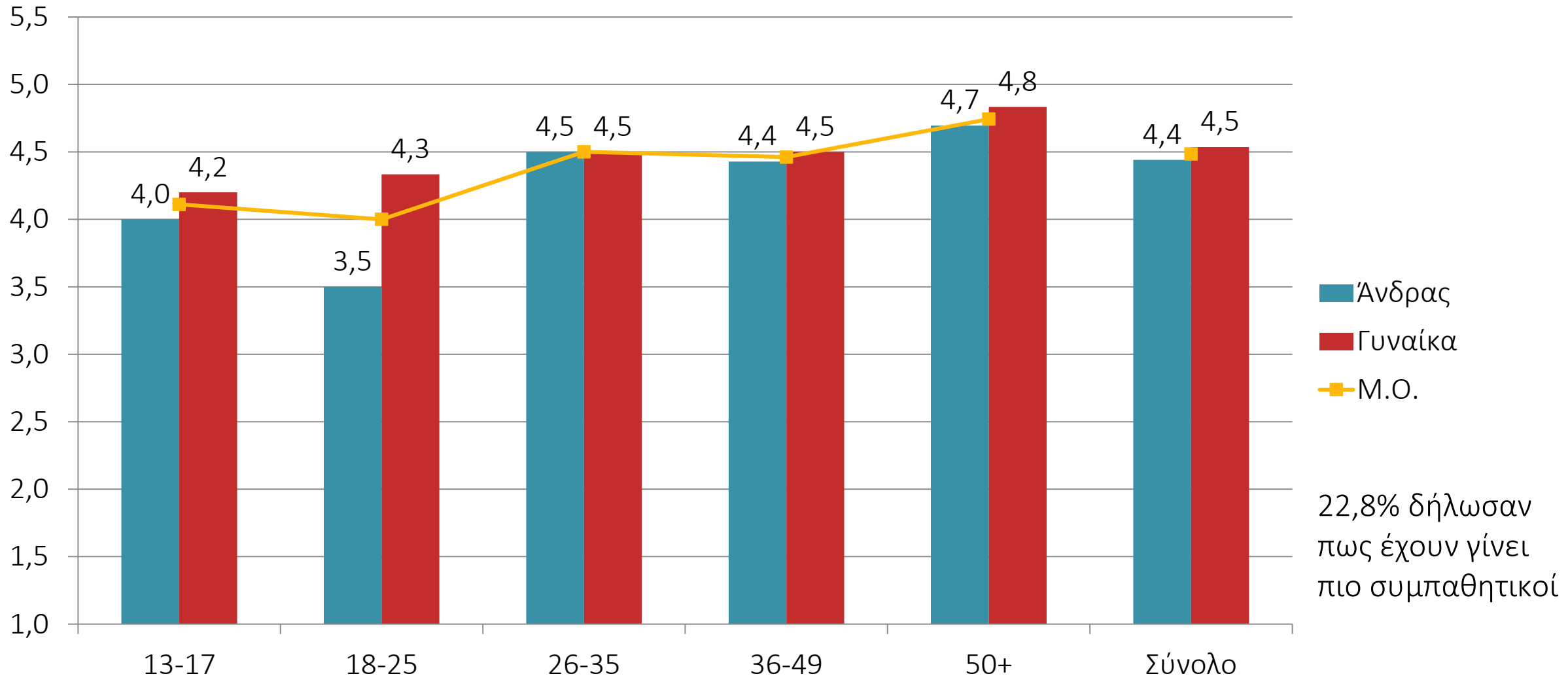
Ερώτηση: Τι είναι το περίπτερο; Γιατί μας χρειάζεται προσωπικά; Τι άλλο προσφέρει;
Μέθοδος: Συζήτηση

Οικειότητα με Περιπτερά



Παρατ: Οικειότητα (1=Καθόλου, 2=Μέτρια, 3=Μεγάλη)

Πόσο συμπαθητικοί είναι οι Περιπτεράδες;



Ερώτ: Πόσο συμπαθητικοί είναι οι Περιπτεράδες; (5=Πολύ. 4=Περισσότερο από πριν, 3=Έτσι κι έτσι, 2=Λιγότερο από πριν, 1=Καθόλου)

Ποιοι είναι αυτοί οι ήρωες διαχειριστές;

Οι ανάγκες τους

- άμυνα: κερδοφορία πρώτη - μετά ο τζίρος
- ασφάλεια απέναντι στο κράτος
- Μείωση απωλειών (κλοπές, λήξη ημερομηνιών κλπ)
- μείωση κόστους λειτουργίας
- αγορά σε ανταγωνιστική τιμή
- κοινωνική αποδοχή
- συνθήκες εργασίας (έλλειψη διακοπών,τουαλέτα)
- διαχείριση οικονομικών



Αντικείμενο Διαχειριστή

- Παραγγελίες
- Επικοινωνία ενεργειών
- Έλεγχος σε ταμεία, προσωπικό..
- Γραφειοκρατία (φάκελοι προσωπικού
- Κατανομή αρμοδιοτήτων στο προσωπικό
- Καθαριότητα
- Γέμισμα
- **Επιλογή προσωπικού**
 - Να μην είναι άγνωστος
 - Δύσκολη διαδικασία (παρά την ανεργία)
 - Συχνά ο εργοδότης παραπλανάται
 - Όχι καπνιστές

Δύσκολο Περιβάλλον για τη μικρή λιανική:

- **Οικονομική Κρίση**

- Μείωση διαθέσιμου εισοδήματος
- Λαθρεμπόριο τσιγάρων
- Στροφή σε μαζικές αγορές
- Συγκέντρωση Λιανεμπορίου
- Συγκέντρωση Χονδρεμπορίου
- Όξυνση προωθητικών ενεργειών

- **Ψηφιακή Εποχή**

- Στροφή στα ηλεκτρονικά προϊόντα
- Αγορές από απόσταση

- **Απελευθέρωση Αγοράς ν. 4257/2014**

- Όλοι πωλούν όλα – άρση μονοπωλίων
- Αυξημένος διοικητικός ρόλος της Τοπικής Αυτοδιοίκησης



Όμως διατηρεί συγκριτικά πλεονεκτήματα:

- Λόγω κρίσης, οι άνθρωποι επιδιώκουν ολοένα και περισσότερο την ανθρώπινη επαφή.
- Αυξημένη ανεργία και αδυναμία επίσκεψης σε καφενείο / καφετέρια
- Οι Έλληνες συνεχίζουν να περνούν πολύ χρόνο εκτός σπιτιού!
- Στο κέντρο των δήμων, είναι μη λειτουργική η χρήση αυτοκινήτου
- Είναι άμεσο και κοντά σου!!!
- Το διευρυμένο ωράριο εργασίας παραμένει προνόμιο του.
- Μπορεί να πωλεί ελεύθερα, όλα τα προϊόντα
- Μετατρέπεται σε σημαντικό κανάλι πωλήσεων για αρκετές επιχειρήσεις - προμηθευτές (τροφίμων, ποτών, καπνού κ.λπ.) γιατί προσφέρει:
 - προβολή προϊόντων σε σημεία με υψηλή καταναλωτική κίνηση
 - μεγαλύτερα περιθώρια κέρδους
 - είσπραξη απαιτήσεων με καλύτερους όρους
 - άμυνα απέναντι στην αυξημένη πίεση των μεγάλων λιανεμπόρων.
 - ευκαιρία για νέα ειδικά προϊόντα (ανταγωνιστικά στα megabrands).

Το «ελληνικό» περίπτερο σβήνει;



- Το αναπηρικό, μικρό σε μέγεθος, ενός ατόμου και μονοπωλιακό
- έγινε σημείο εμπορικής αναφοράς και παρακολούθησε την πορεία της αγοράς και των πελατών
- απελευθερώθηκε κανονιστικά και έβγαλε τα μέσα προϊόντα έξω (ανοιχτή ραφιέρα)



- απέκτησε επιπλέον προσωπικό
- αναπτύχθηκε εξωτερικά με δάνειο εξοπλισμό που «πακτώθηκε» στο πεζοδρόμιο στο οποίο επεκτάθηκε χωρικά,
- Έγινε πιο ευάλωτο σε κλοπές
- «έκρυσε» τον περιπτερά πίσω από το «φινιστρίνι» χωρίς επικοινωνία με τον πελάτη και
- περιόρισε την οπτική επαφή του πελάτη, πίσω από τέντες και ντουλάπες...



Η μικρή λιανική εγκαταλείπει το πεζοδρόμιο (με εξαιρέσεις)

- Πολιτική Τοπικής Αυτοδιοίκησης
- Αυστηρότερη Τροχαία
- Μείωση πωλήσεων



απομάκρυνση περιπτέρου



[Όλα](#) [Εικόνες](#) [Ειδήσεις](#) [Βίντεο](#) [Χάρτες](#) [Περισσότερα](#) [Ρυθμίσεις](#) [Εργαλεία](#)

Περίπου 136.000 αποτελέσματα (0,31 δευτερόλεπτα)

Απομάκρυνση σχολάζοντος περιπτέρου από την Δημητριάδος ...

www.myvolos.net/απομάκρυνση-σκολάζοντος-περιπτέρου/ ▼

Πριν από 2 ημέρες - Απομάκρυνση σχολάζοντος περιπτέρου από την Δημητριάδος. Πριν 1 ώρα. Ένα ακόμη περίπτερο από πεζοδρόμιο κεντρικής οδούς της πόλης, ...

ΔΗΜΟΣ ΚΑΤΕΡΙΝΗΣ - Απομάκρυνση περιπτέρου στην πλατεία Ηρώων

www.katerini.gr/.../2870-απομάκρυνση-περιπτέρου-στην-πλατεία-ηρώων%20%20 ▼

Απομάκρυνση περιπτέρου στην πλατεία Ηρώων. 4Γ. Διευκόλυνση της διέλευσης πεζών και ΑμεΑ. Στην απελευθέρωση ζωτικού κοινόχρηστου χώρου στην πλατεία ...

Απομάκρυνση περιπτέρου στον πεζόδρομο της οδού Μ. Αλεξάνδρου

<https://www.e-peria.gr/news-2/latestnews/12837-peripteromal> ▼

Πριν από 1 ημέρα - Παράλληλα, αίτημα του ιδιοκτήτη αφενός για ανάκληση της άδειας εκμετάλλευσης του περιπτέρου του και αφετέρου, για απομάκρυνση του ...

[PDF]

58-2016 Κατάργηση με απομάκρυνση της κενωθείσας θέσης περιπτέρου

www.themi.gov.gr/.../58-2016-Κατάργηση-με-απομάκρυνση-της-κενωθείσας-θέσης-... ▼

2 Δεκ 2016 - Κατάργηση με απομάκρυνση της κενωθείσας θέσης περιπτέρου επί της συμβολής των οδών Παπαναστασίου. με Βενιζέλου στη Δημοτική ...

[PDF] 17ο ΘΕΜΑ ΑΠΟΜΑΚΡΥΝΣΗ ΠΕΡΙΠΤΕΡΟΥ

...μετασχηματίζεται



...μελετά τις ανάγκες των πελατών

Συχνότητα / επαναληψιμότητα

- Περαστικοί
 - Αυθόρμητη
 - επισκέπτες (καφετέριες)
- Τακτικοί / Μόνιμοι
 - Σταθερές ανάγκες / όχι αυθόρμητες / Πρωϊνοί / ηλικιωμένοι
 - εργαζόμενοι σε γύρω περιοχές
 - καπνικά, ψιλικά, εφημερίδες / τύπος
 - ειδικοί πελάτες: (ξένος τύπος, πούρα κλπ)

Χρονική κατάταξη

- πρωινός (οι πιο τσιτωμένοι)
 - τακτικοί
 - περαστικοί

- παιδιά
- απογευματοβραδινοί
 - τακτικοί
 - περαστικοί
 - νέοι
 - ειδικοί
 - πούρα / καπνικά / ζαχαρώδη / προφυλακτικά / ποτά
- ΣΚ
 - Εφημερίδα
 - Οικογενειακές ανάγκες
 - Ξενύχτηδες

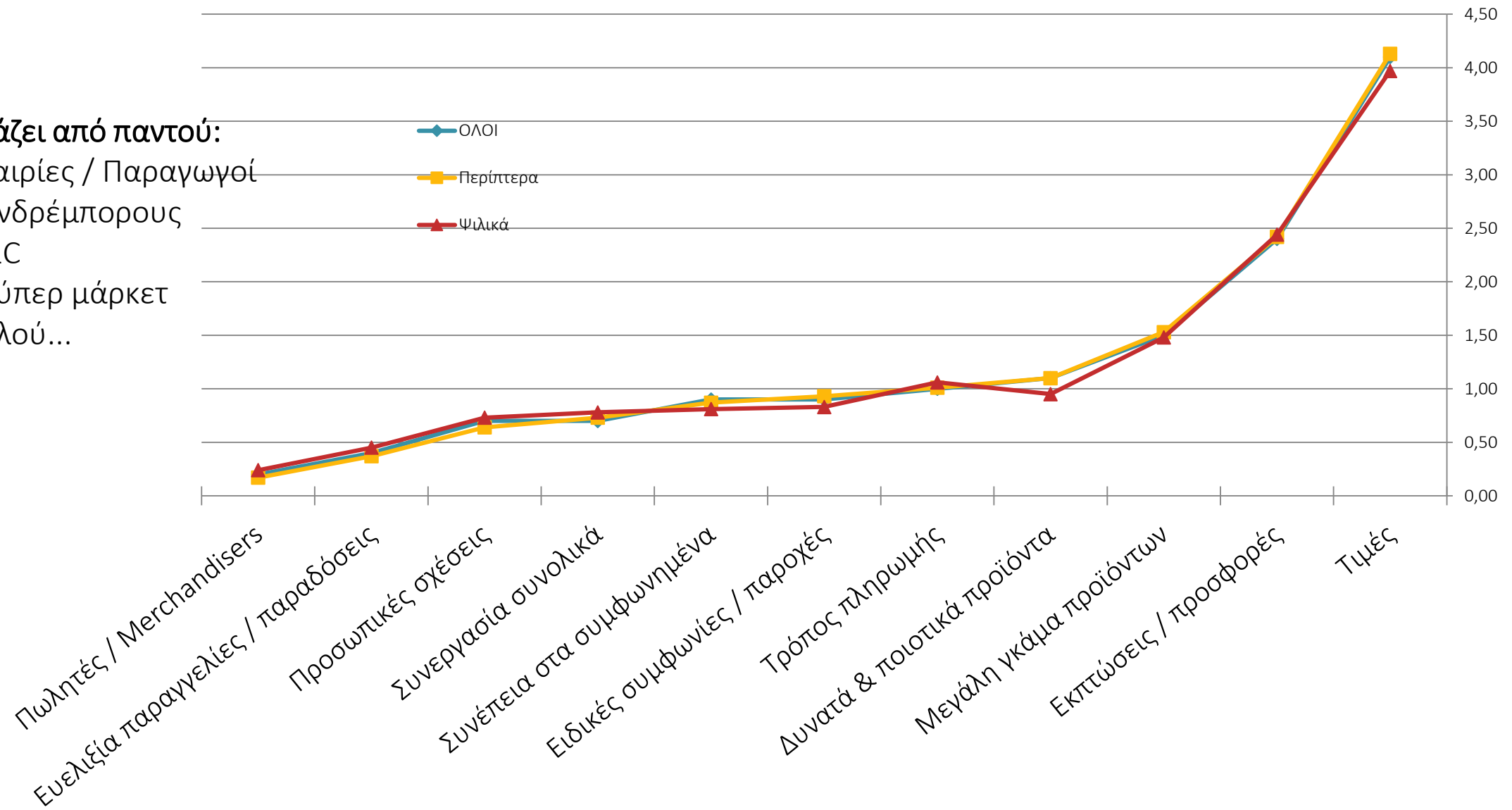
Έκτακτα Ψώνια

- Μετά τις 21:00
- Κυριακές

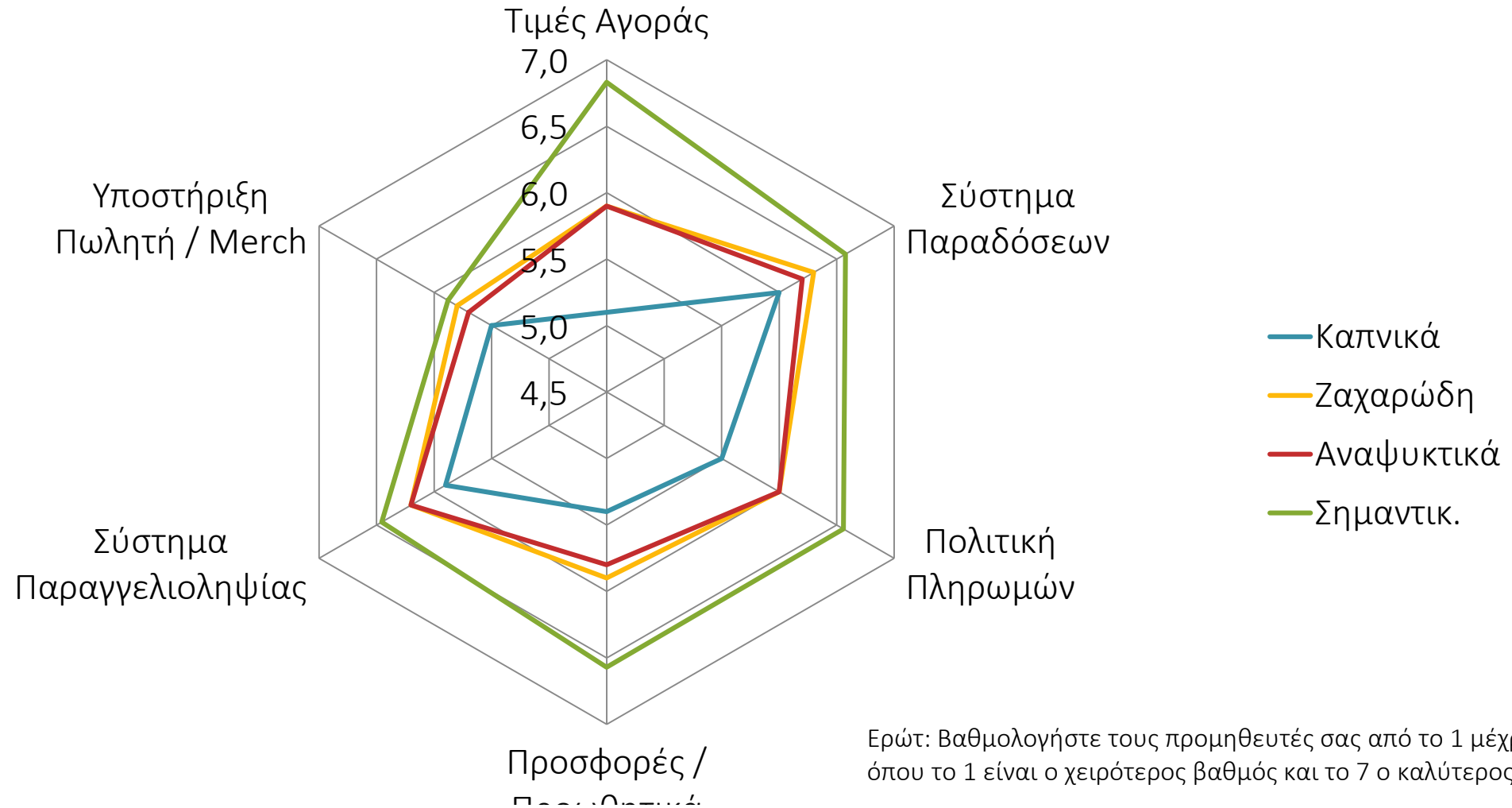
...επιλέγει τον πιο ανταγωνιστικό προμηθευτή

Αγοράζει από παντού:

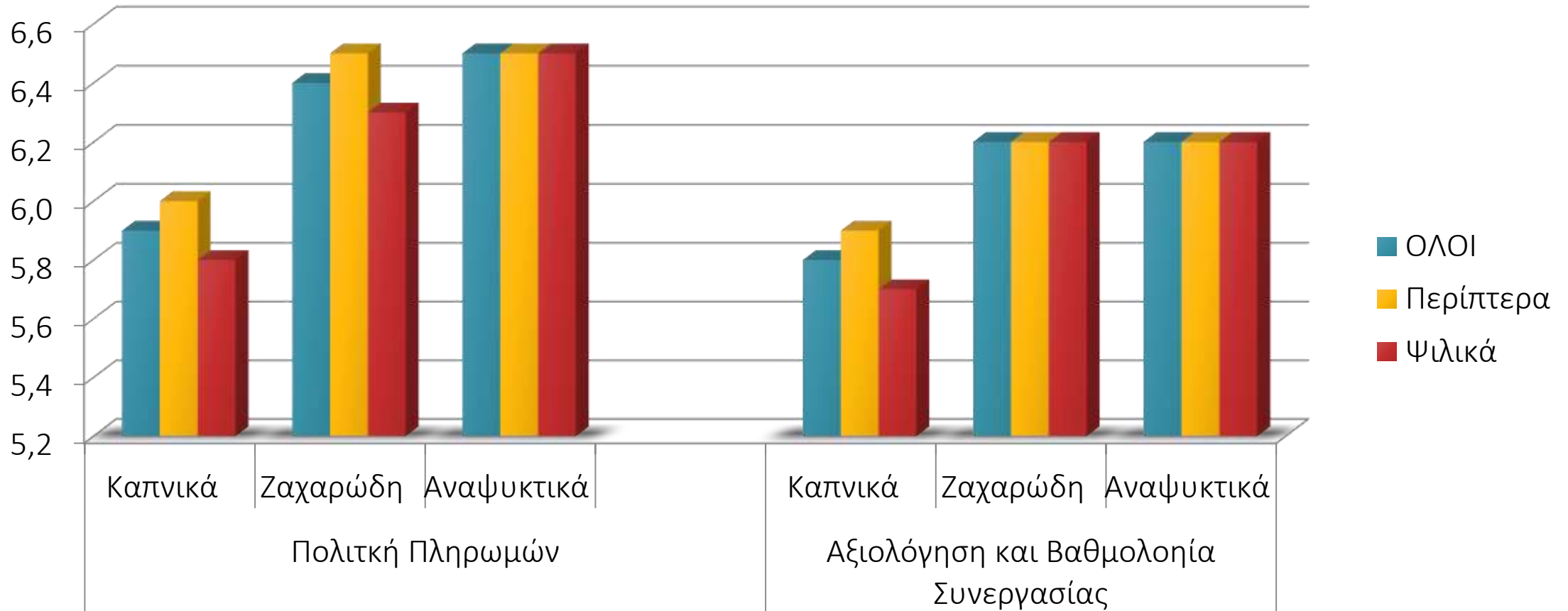
- Εταιρίες / Παραγωγοί
- Χονδρέμπορους
- C&C
- Σούπερ μάρκετ
- Άλλου...



...αξιολογεί αυστηρά τους προμηθευτές του



...είναι μερικά ικανοποιημένη από Πληρωμές / Συνεργασία



Τα στοιχεία της μικρής λιανικής:

- Καθαριότητα & Προστασία προϊόντων
- Αισθητική (εσωτερική & εξωτερική)
- Τιμές
- Υποδομή & Εξοπλισμός
- Αποτελεσματικότερη Ποικιλία
- Διαφοροποίηση / Εξειδίκευση
- Νέες Υπηρεσίες

Πρωθητικές ενέργειες & Οργάνωση Ραφιού



ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΣΤΑ ΧΑΡΤΑΚΙΑ	
RIZLA: ΠΡΑΣΙΝΑ-ΣΙΕΛ-ΚΟΚΚΙΝΑ-ΜΠΛΕ	0,30
RIZLA: ΠΟΡΤΟΚΑΛΙ-ΜΑΥΡΟ-ΑΣΗΜΙ-ΔΡΥ	0,35
RIZLA: ΛΕΥΚΟ-ΓΛΥΚΟΡΙΖΟ-MICRON	0,40
ΟΛΑ ΤΑ ΧΑΡΤΑΚΙΑ ΤΟΥ ΠΑΠΠΟΥ	0,40
ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΣΤΑ ΦΙΛΤΡΑ	
RIZLA: SLIM-ULTRA SLIM	0,70
RIZLA: ΜΑΥΡΟ-REGULAR	0,90
SWAN: ΚΙΤΡΙΝΟ-ΚΟΚΚΙΝΟ	0,70
SWAN: ΜΑΥΡΟ-MENTA-SUPER SLIM	0,90
ΠΑΠΠΟΥ	0,90
ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΣΤΑ ΤΥΓΕΙΑ	



Διευρυμένο κωδικολόγιο:

- Στροφή σε διαιτητικά / ενεργειακά προϊόντα
 - Μπάρες
- Αύξηση κωδικολόγιου σε νωπά:
 - Παραδοσιακά γαλακτοκομικά: τυριά, γιαούρτι κλπ
 - Μαναβική
- «Ιδιωτική Ετικέτα»
- Έμφαση σε ειδικές κατηγορίες:
 - Κάβα: ειδικές μπύρες, κρασί, τσίπουρο, ούζο
 - Παιχνιδάδικο
 - Καπνοπωλείο (πούρα)
 - Χύμα όσπρια / ρύζια



Νέες (;) Υπηρεσίες

- Εστίαση
- Delivery
- Ταχυδρομικά
- Πληρωμές
- Ηλεκτρονικές Αγορές
-

Νέου τύπου Διαχειριστές – επιχειρηματίες

- Με γούστο
- Με όρεξη διερεύνησης, Ανοιχτόμυαλος, Διορατικός
- Εξωστρεφής, Ευγενικός, Προσιτός, Ηγέτης.
- Εκπαιδευμένος (ο ίδιος αλλά και το προσωπικό του)
- Να δίνει αρμοδιότητες και ρόλους στους υπαλλήλους τους, να επενδύει με προγράμματα εκπαίδευσης και μπόנוυς.
- Να έχει καλές σχέσεις με τους πελάτες του που είναι και το **ανταγωνιστικό του πλεονέκτημα** σε σχέση με τα απρόσωπα ανταγωνιστικά καταστήματα.

Σωστό Σημείο

- Εσωτερικά μοντέρνο, φωτεινό, καθαρό.
- Εξωτερικά να ακολουθεί την τεχνολογία ως εξέλιξη της δουλειάς.
- Σε τοποθεσία (όσο συνδυαστικά γίνεται):
- Προσβάσιμο από τους Shoppers είτε με το αυτοκίνητο τους είτε με τα πόδια.
- Σε πέρασμα.
- Δίπλα σε δημόσιες υπηρεσίες, σχολεία, φούρνους, κρεοπωλεία, ΟΠΑΠ αλλά εμπορικά καταστήματα γειτονιάς
- Κοντά σε S/M, Μεγάλα Εμπορικά Κέντρα ή μέσα σε αυτά(κλειστές αγορές). Πολύ δυνατά σημεία μικρής λιανικής ήδη βρίσκονται κοντά σε Σ/Μ.
- Δίπλα σε παιδότοπους ή παιδικές χαρές ή αθλητικές εγκαταστάσεις.

Σε Δίκτυο...



Μόνο έτσι θα έχει μέλλον η μικρή λιανική

Ευχαριστώ

Στέφανος Κομνηνός

