

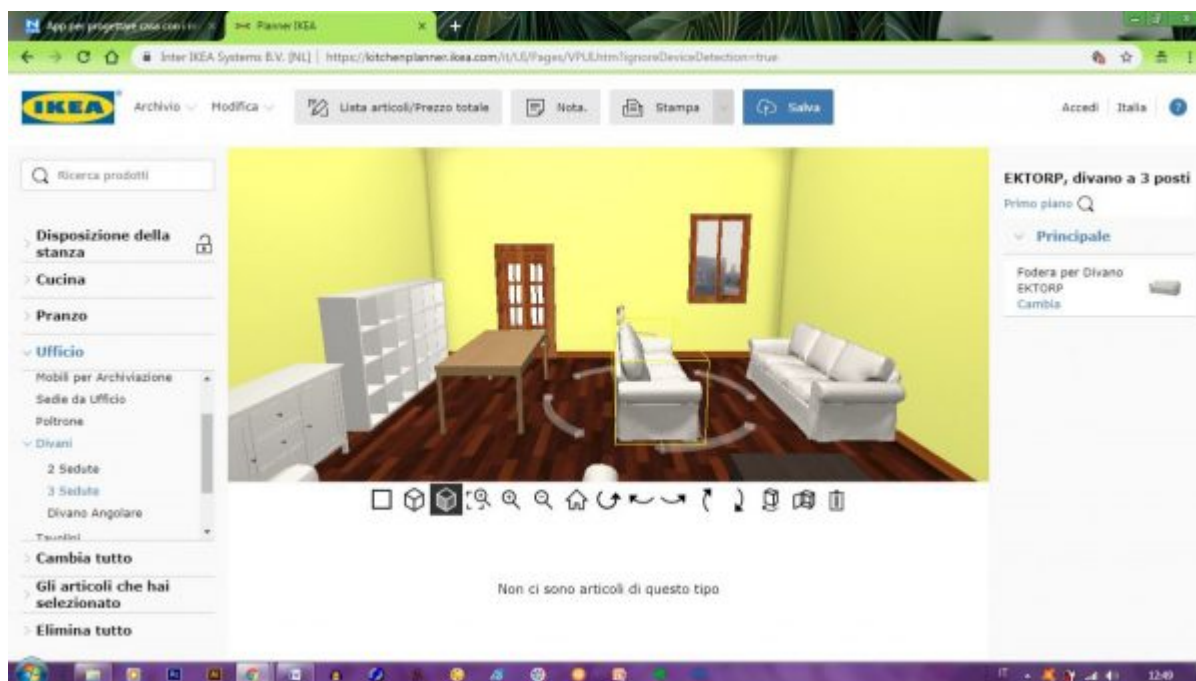


LA LEGGE PER TUTTI

INFORMAZIONE E CONSULENZA LEGALE

Ikea riapre ed è subito coda

Autore: Redazione | 19/05/2020



Dopo più di 2 mesi di lockdown, riprende l'attività degli store in tutta Italia. In sicurezza e con nuove iniziative per i clienti, come l'app per il posto in fila.

Non poteva mancare all'appuntamento con le riaperture del 18 maggio l'**Ikea**, uno dei negozi più amati dagli italiani. Ed infatti in tutta Italia, dopo più di due mesi di lockdown (aveva chiuso tutti gli store il 12 marzo) ha alzato di nuovo le saracinesche, ma si sono registrate subito **lunghe code**, comunque senza assembramenti, come riportano il Fatto Quotidiano con un *reportage* di immagini

scattate dagli stessi clienti ed il Corriere della Sera con un servizio sui punti vendita di Corsico e Carugate.

La nostra agenzia stampa Adnkronos ha intervistato il country retail manager di Ikea Italia, Asunta Enrile, che assicura: “La nostra priorità principale è sempre quella di agire nel migliore interesse delle persone, e non assumiamo rischi per la salute e la sicurezza dei co-worker e dei **clienti**. Per questo, con la riapertura sono implementate tutte le **misure di sicurezza** per garantire che tutti si sentano sicuri, stiano essi lavorando o facendo acquisti. Abbiamo una priorità ben chiara: la sicurezza”.

La manager spiega che le misure adottate “includono, per esempio, procedure igieniche rafforzate e il potenziamento di misure per il **distanziamento** fisico, reso possibile da controlli rigorosi del **numero di visitatori** presenti in negozio” ma ricorda che “la sicurezza è una responsabilità condivisa e perciò invitiamo anche i nostri clienti a fare la loro parte nel limitare la diffusione del virus ascoltando le linee guida del governo, rispettando le norme igieniche, mantenendo il distanziamento sociale”.

Certo la nuova normalità non è quella di prima e le perdite economiche durante il lockdown non sono mancate, nonostante le vendite online. “Con i 21 store non operativi per quasi 10 settimane le nostre **vendite** sono state di certo colpite. Tuttavia, abbiamo continuato ad offrire i nostri prodotti e le nostre consulenze ai nostri clienti grazie ai **canali digitali**”, spiega la manager.

“Ora stiamo entrando in una nuova fase e ci stiamo preparando per il futuro, con la riapertura dei negozi e il ritorno al lavoro dei nostri *co-worker*, tutelati dall’adozione di tutte le necessarie misure di sicurezza previste da normativa e protocolli. In virtù di ciò, ad oggi abbiamo deciso di non ricorrere ulteriormente alla **cassa integrazione**”, aggiunge Enrile.

E nella nuova fase di questa emergenza Ikea punterà sull’**innovazione** per garantire più sicurezza. “L’obiettivo di Ikea è quello di essere ancora più accessibile, conveniente e sostenibile, attraverso il rafforzamento della strategia omnicanale che integra punti vendita fisici con lo sviluppo del digitale. Abbiamo messo a punto alcune novità in questa direzione: grazie all’applicazione *ufirst* sarà possibile prendere virtualmente il **numero per la fila** e monitorare, ovunque ci si trovi, l’avanzamento della coda da remoto, un sistema pratico e sicuro che

testeremo negli store di Corsico e San Giuliano Milanese”, spiega Enrile.

Secondo la manager “un ulteriore modo di essere vicini ai nostri clienti è il lancio che ci apprestiamo a fare nelle prossime settimane di un'**applicazione** che permetterà ai nostri visitatori di gestire direttamente dal proprio **smartphone** tutto il processo d'acquisto con un'interfaccia semplice ed intuitiva; già da alcune settimane è disponibile il servizio di **progettazione personalizzata** da remoto, con un consulente esperto che sulla base delle esigenze e delle preferenze del cliente, realizza il progetto in videochiamata, illustrandolo in dettaglio e perfezionandolo insieme, per poi procedere all'acquisto”.