

# Arhelan, więcej niż sklep

16 marca 2014

Arhelan w przygranicznej Czeremsze wie, jak zdobywać klientów. Wystawia zaproszenia Białorusinom, którzy na tej podstawie wyrabiają wize i przyjeżdżają na zakupy.

Czeremcha leży niespełna pięć kilometrów od przejścia granicznego w Połowcach, przy drodze krajowej nr 66. To nie Mazowsze, ani Śląsk, gdzie z jednego miejsca widać Biedronkę i Lidl, a czasem również Netto. Tu w dzień można przejechać piętnaście kilometrów i nie spotkać na drodze ani jednego auta. Chyba nie ma przesady w stwierdzeniu, że 380-metrowy Arhelan jest dla liczącej około 2600 mieszkańców Czeremchy tym, czym dla Warszawy Złote Tarasy – miejscem przyciągającym ludzi z nie tylko z Centrum, ale i z innych dzielnic, a nawet miast. – Szczęście nasze i duma. Dziękuję wszystkim osobom zaangażowanym w powstanie tego sklepu – mówi Jan Kubicki z Czeremchy, który z pomocą kolegi wykonał i zainstalował przy kościele drogowskaz pokazujący drogę do Arhelana. – Żeby ludzie spoza Czeremchy mogli trafić do naszego wspaniałego sklepu – dodaje. Prawdopodobnie i bez tego by trafili, bo odkąd zamknął się oddalony o 200 metrów Lewiatan, Arhelan jest jedynym dużym marketem w okolicy.



Jeden stojak rowerowy nie wystarczył – trzeba było zainstalować drugi

## Wszystkie wskaźniki na plusie

W pobliżu funkcjonuje oczywiście kilka małych sklepików, których jednak nie można traktować jak konkurencję. Dwa lata temu Arhelan przeniósł się do nowego budynku, dwukrotnie zwiększając powierzchnię, bo w starym lokalu klienci się nie mieścili. Przeprowadzka była okazją, by zmienić wystrój sklepu, począwszy od terakoty, a skończywszy na oświetleniu sufitowym. Sklep został urządzony po nowemu, według standardów obowiązujących w handlu nowoczesnym: z szerokimi alejkami między regałami, jednolitą kolorystyką, długą ladą mięsną.

Supermarket w Czeremsze różni się jednak od swojego typowego odpowiednika w mieście lub na jego obrzeżach, pod względem doboru asortymentu. Każda placówka leżąca na uboczu, oprócz „spożywki”, musi mieć silnie rozbudowany dział gospodarstwa domowego (tego brakowało w poprzednim 150 -

metrowym punkcie). Dzięki temu po wiadra, garnki, czajniki, sztucce, obieraki, wagi, lejki czy plastikowe skrzynki mieszkańcy miejscowości nie muszą jeździć gdzieś dalej – mają wszystko na miejscu. Po przeprowadzce doszły także takie działy, jak mrożonki na wagę (np. pyzy, frytki), garmazetka oraz lada z ciastem.

Od przeprowadzki wszystkie wskaźniki rosną, a najbardziej liczba klientów (tygodniowo przychodzi ich 6500, czyli prawie trzy razy więcej niż Czeremcha liczy mieszkańców). Stale rośnie także koszyk zakupów i obroty, na które niewątpliwie wpływ miało zniknięcie konkurencyjnego Lewiatana.

### **Nie ma progów ani schodów**

Z zewnątrz sklep wygląda niepozornie. Zgodnie z obowiązującym w architekturze handlowej trendem, klientów wita przytwierdzony do fasady billboard z informacją o hitach cenowych. Komunikat, że 15 jaj, zamiast 6,49 zł, kosztuje 3,99 zł działa na wyobraźnię. Plakat jest tak zainstalowany, że klienci czytają, wjeżdżając na parking (przestronny i wygodny do manewrowania). Ulubionym środkiem transportu mieszkańców Czeremchy i okolic jest jednak rower. Wkrótce po otwarciu sklepu okazało się, że jeden stojak przed sklepem nie wystarczy i trzeba dostawić drugi. Zdarzają się i takie dni, głównie weekendy, kiedy oba stojaki są zapełnione, a rowery, które się nie zmieściły stoją oparte o ścianę.

Między parkingiem a salą sprzedaży nie ma progów i schodów, zresztą nie ma ich w całym sklepie, co ułatwia życie starszym osobom, których w Czeremsku nie brakuje.

„Stop tanio” – takich zawieszek z napisami na czerwonym tle jest w sklepie mnóstwo. Oznaczają promocję i można je zobaczyć na produktach wszystkich kategorii. Ceny w Arhelanie nie odbiegają od tych znanych z innych supermarketów. Klienci, których o to spytaliśmy, zgodni byli, że poziom cen jest dobrze dopasowany do zamożności mieszkańców. W przeciwnym razie Arhelan nie mógłby liczyć na taką popularność, jaką cieszy się w gminie i poza nią. Pracownicy sklepu obliczyli, że każdy mieszkaniec Czeremchy odwiedza go średnio cztery razy w tygodniu.

Orientację na sali sprzedaży ułatwia fakt, że większość regałów jest w całości zajęta przez produkty tej samej kategorii. Dotyczy to np. artykułów gospodarstwa domowego czy wyrobów dla dzieci, gdzie na jednym końcu znajdują się przybory szkolne a na drugim zabawki.

Na niespełna 400 mkw. zmieściło się 9300 SKU, ustawionych równo, jak pod linijkę. Nie ma tu towaru wystawionego na podłodze. Mankamentem ekspozycji jest to, że niektóre artykuły są ulokowane wysoko i niskie osoby mogą mieć problem, żeby zdjąć je z regału.

Na wagę można kupować nie tylko świeże warzywa i owoce, ale także suszone morele, banany, grejpfruty czy jabłka. Produkty nabiera się łopatką z plastikowych kontenerów. Z kolei cukierki luzem znajdują się w estetycznych, drewnianych przegródkach, obok stoiska alkoholowego, i stanowią ozdobę marketu.

Sklepy rzadko przywiązują wagę do strefy kasowej, a dla konsumentów, zwłaszcza pieszych i „rowerowych”, to ważne, żeby mogli zapakować zakupy w komfortowych warunkach. W Arhelanie nie brakuje miejsca ani na sali sprzedaży, ani za kasami.

### **Goście na zakupach**

Najlepszy czas dla Arhelana w Czeremsku przychodzi latem, kiedy w rodzinne strony wracają studenci i zjeżdżają turyści. Tych ostatnich przyciąga, znany w całej Europie, Festiwal Wielu Kultur i Narodów, podczas którego odbywają się warsztaty muzyczne i rękodzielnicze.

Na zakupy do Czeremchy przyjeżdżają także Białorusini. Biuro sklepu wystawia im zaproszenia, nie pytając, czy mają zamiar kupować tu, czy gdzie indziej. Sąsiedzi zza wschodniej granicy robią w przybliżeniu kilka procent obrotu. Kiedyś było więcej, ale teraz, kiedy Białorusini nie odwiedzają Polski już tak często, wolą pojechać na duże zakupy do Białegostoku. Tam mogą zaopatrzyć się w sprzęt AGD. W Czeremsku kupują spożywkę (to, co nie popsuje się w podróży) oraz produkty dla dzieci, jak Pampersy czy mleko w proszku.

Dobra passa Arhelana w Czeremsku trwa, a najbliższe dyskonty znajdują się na razie w „bezpiecznej” odległości.



Arhelan zaopatruje się w wędliny u stałych dostawców, jak Franko, Panda, Makton, Sokołów czy Alba



Oferta sklepu liczy 9300 SKU



Na artykuły gospodarstwa domowego przeznaczony jest cały regał



Głównym kryterium doboru pracowników była „otwartość na ludzi i zdolność do nawiązywania przyjaźni”. Teraz to procentuje zainstalować drugi