

Arrivano i negozi del futuro

**Henrik Rampe, Die Zeit,
Germania**

In Germania hanno aperto centinaia di supermercati completamente automatizzati. Si sono diffusi nei centri rurali, dove le botteghe tradizionali sono sparite

Il supermercato del futuro si trova in un posto sperduto della Bassa Sassonia. Molte case a graticcio, cavalli al pascolo, pale eoliche che girano, il cartello con il nome della località. Non c'è molto altro da vedere a Nettlingen, una cittadina di 1.400 abitanti nel circondario di Hildesheim. La gente del posto racconta che qui negli ultimi anni hanno chiuso quasi tutti i negozi. Una volta c'erano due panetterie, due macellerie, un supermercato Edeka e perfino un negozio di elettrotecnica. Sono spariti tutti. Come in molti altri piccoli paesi tedeschi.

Dal gennaio 2024 però tutto è cambiato, quando è arrivato a Nettlingen un nuovo supermercato aperto ventiquattr'ore su ventiquattro, sette giorni su sette, festivi compresi. Si può fare la spesa anche quando in negozio non ci sono cassieri o commessi. A Nettlingen, infatti, è in funzione un tipo di esercizio commerciale di cui da anni si parla con titoli sensazionalistici: il supermercato senza dipendenti.

Già nel 2016 il colosso del commercio online Amazon ha aperto supermercati completamente automatizzati negli Stati Uniti, senza personale alle casse. La for-



ROMAN PAWLOWSKI

mula ha destato scalpore. Da allora molte catene commerciali tedesche sperimentano modelli dove pagare la spesa senza l'ausilio di un addetto. È il supermercato del futuro?

A Nettlingen fa già parte della vita quotidiana. Albert Schaar si è impegnato perché la startup Tante Enso aprisse un suo supermercato. "Il nostro nuovo paradiso della spesa", lo definisce questo pensionato di 67 anni. L'aspetto è quello solito. Accanto all'entrata ci sono frutta e verdura, il reparto surgelati oltre a gelato e pizza offre anche insalata di crauti e yo-

gurt alla soia. Ma in assortimento ci sono anche prodotti come alghe o spray contro gli insetti. La panetteria locale Rühmann rifornisce due volte al giorno gli scaffali di pane, panini e cornetti. Buona parte dei prodotti arriva dalla catena di supermercati Rewe. Con quattromila articoli in vendita, la scelta è un po' più vasta di quella di un discount.

Per entrare, Schaar appoggia la sua tessera clienti al lettore sistemato all'ingresso. È domenica, la cassa è vuota e non c'è nessuno a riordinare gli scaffali. Si sente solo un ronzio che arriva dal ban-

Il supermercato Tante Enso di Nettlingen, Germania, 20 ottobre 2024

DS6901

DS6901



questo tipo, e ogni settimana ne aprono di nuovi. Sono concepiti in modo da differenziarsi dalle normali catene di supermercati. Tante Enso, per esempio, è organizzata come una cooperativa. Per aprire una nuova filiale bisogna che almeno trecento persone sottoscrivano una quota sociale del valore di cento euro. In questo modo l'impresa raccoglie un capitale iniziale e allo stesso tempo si assicura il sostegno della comunità locale.

A Nettlingen i soci della cooperativa sono 369. Thorsten Bausch, fondatore e amministratore delegato della Tante Enso, vuole aprire duecento nuove filiali nei prossimi tre anni. "Ogni settimana mi contattano una ventina di comuni che vorrebbero i nostri negozi da loro", racconta. Si rivolgono anche al maggiore concorrente della Tante Enso, che si chiama Tante M e ha l'obiettivo di aprire cinquecento nuove filiali entro la fine del 2027.

Codici di sconto

Ma è un affare redditizio aprire supermercati come questi nelle zone rurali? Le premesse non sono le più favorevoli. La Germania è il paese dei discount, dei codici sconto e delle settimane promozionali. In un settore in cui catene come la Lidl e la Aldi propongono prezzi imbattibili, i nuovi faticano a entrare nel mercato. La Tante Enso si colloca più o meno nella fascia di prezzo dei supermercati tradizionali. Anzi, alcuni prodotti, come il latte di cocco o la crema solare, sono sensibilmente più costosi.

Eppure, il negozio della Tante Enso a Nettlingen va bene. La domenica pomeriggio si riempie di clienti. Nei cestini della spesa finiscono gouda, schiacciata,

co frigo. È come un negozio della zia Emma (così si chiama in tedesco l'alimentari sotto casa, *Tante-Emma-Laden*), ma senza Emma. E senza personale, di domenica, di mercoledì, nei festivi e di notte. Negli altri giorni della settimana alla casa c'è qualcuno solo la mattina.

La startup Tante Enso ha aperto circa sessanta supermercati di questo tipo in tutta la Germania. Le filiali sorgono proprio nei luoghi abbandonati dalla grande distribuzione al dettaglio: le piccole cittadine. Dal 1990 il numero dei negozi di alimentari in Germania si è più che di-

mezzato. Il calo è particolarmente drastico per i supermercati con una superficie di vendita inferiore ai quattrocento metri quadri. Oggi ne sono rimasti appena ottomila.

Il vuoto l'hanno riempito nuovi supermercati senza cassieri, chiamati anche supermercati autonomi o *smart stores*. Un'idea che nei paesi scandinavi e in Nordamerica ha già preso piede da una decina d'anni. In Germania il primo negozio autonomo ha aperto nel 2019, ai piedi delle alpi Sveve. Oggi in tutto il paese ci sono circa cinquecento negozi di

gassosa e pomodori. Alle casse automatiche bisogna fare la coda. A Nettlingen la domenica è il giorno della settimana in cui si registrano gli incassi maggiori. La Tante Enso e la Tante M ci dicono che di domenica o nei festivi una singola filiale registra gli incassi di due o tre giorni feriali messi insieme.

L'orario di apertura illimitato è uno dei maggiori vantaggi dei negozi senza personale. I rappresentanti dei sindacati e della chiesa, però, lo considerano una minaccia alla tranquillità domenicale. Emergenze e furti si verificano ormai anche in questi giorni, e la polizia e il pronto soccorso devono tenersi pronti alle chiamate. La questione è dibattuta anche tra i giuristi. Alla fine del 2023 il tribunale amministrativo dell'Assia ha confermato un'ordinanza della città di Fulda e in tutta la regione i negozi autonomi hanno dovuto chiudere di domenica e nei festivi.

Stephan Rüschen, docente di commercio di generi alimentari alla Duale Hochschule del Baden-Württemberg, spiega: "Se togliamo la domenica come giorno di vendita, i supermercati autonomi non sono più redditizi e il modello commerciale rischia di crollare".

Nel luglio 2024 l'Assia ha modificato la legge sugli orari di apertura dei negozi. Adesso possono restare aperti giorno e notte i punti vendita completamente automatizzati che occupano una superficie fino a 120 metri quadri. Anche il Meclemburgo-Pomerania Anteriore ha adottato una misura simile, e altre amministrazioni locali vogliono seguire l'esempio.

Telecamere ovunque

Il supermercato della Tante Enso è pieno di telecamere appese al soffitto. Finora non ci sono statistiche sul tasso di furti alle casse automatiche. Rüschen sostiene che le perdite si attestino tra l'1 e il 2 per cento dei ricavi. Negli orari in cui non c'è il personale, nei supermercati della Tante Enso può entrare solo chi è registrato con una carta cliente. La carta è collegata a un conto bancario, attraverso il quale avviene il pagamento. Per diverso tempo i negozi della Tante M sono rimasti aperti a tutti, ma la conseguenza è stata che il 4 per cento del valore delle merci spariva senza che nessuno la pagasse. In alcuni punti vendita ora è necessario scansionare la carta di credito.

Una mela, dei biscotti e una barretta di cioccolato: il prezzo complessivo è di 3,32 euro. Albert Schaare non compra altro questa domenica. Quel che gli piace

Negli orari in cui non c'è il personale, nei supermercati della Tante Enso può entrare solo chi è registrato con una carta cliente



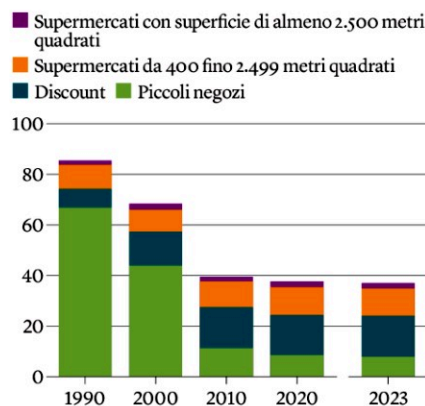
di più è che quando va a fare la spesa incontra mezzo paese. Finalmente a Nettlingen accade qualcosa, questo è quel che pensano i clienti.

E come vanno gli affari dei nuovi supermercati? L'amministratore delegato Bausch dice che un punto vendita della Tante Enso registra in media un fatturato di 500mila euro all'anno. Nel caso della Tante M, dove l'area del negozio e l'offerta di prodotti sono spesso la metà, il fatturato è di circa 250mila euro all'anno. Entrambe le aziende dichiarano che servono solo poche altre filiali per raggiungere la stabilità.

Secondo Rüschen i negozi autonomi si affermeranno in modo permanente, perché riducono al minimo i costi per il personale, che nella vendita al dettaglio di generi alimentari corrispondono a poco più del 13 per cento dei guadagni netti. Rüschen calcola che con i negozi autonomi si scenderà al 5 per cento. "Il super-

L'evoluzione del settore

Numero di negozi di generi alimentari in Germania, per tipo di aziende, migliaia



mercato senza personale resta un fenomeno di nicchia, ma nelle zone rurali continuerà a diffondersi", dice.

Nelle grandi città, dove i supermercati sono a ogni angolo di strada, la situazione è diversa. Anche se l'assortimento è vasto, fare la spesa non è sempre un piacere. E se si chiede ai clienti cosa odiano di più del fare la spesa, tre su quattro rispondono: l'attesa. Lo dimostra uno studio dell'Istituto di ricerca per il commercio al dettaglio di Colonia. Non sarebbe bello un mondo dove poter fare la spesa senza casse e terminali di pagamento? Dove basta imbustare i prodotti e la spesa viene addebitata in automatico?

Sembra una visione futuristica, ma è un'idea che le grandi catene stanno già testando, come in un punto vendita della Rewe di Amburgo, nel quartiere di Huheluft-West. Sul soffitto ci sono centinaia di telecamere. Chi vuole uscire direttamente dal negozio con la sua spesa deve scaricare un'app. Le telecamere riconoscono il cliente e lo seguono. Inoltre, in ogni scaffale sono stati montati sensori per il peso, che registrano per esempio se un pacco di pasta è stato solo esaminato e poi rimesso a posto, o se il cliente lo ha effettivamente preso con sé.

Questo sistema, in cui l'intelligenza artificiale registra la spesa dei clienti, la Rewe lo applica anche a Colonia, Düsseldorf, Monaco di Baviera e Berlino. Punti vendita simili li hanno anche la Netto a Regensburg e a Monaco, la Aldi Nord a Utrecht, la Aldi Sud a Londra. Sono tutti ancora in fase di sperimentazione, e il *just walk out* (basta uscire) è solo un'opzione: chi vuole può continuare a pagare alle casse.

La conversione di un punto vendita può costare centinaia di migliaia di euro. "Al momento è ancora una tecnologia del futuro. Più grande è la superficie del negozio, più diventa difficile usare questo sistema in modo affidabile e sostenibile nei costi", dice Rüschen.

Anche Amazon l'aveva adottato. Nel maggio 2023, però, la rivista tecnologica The Information ha scritto che l'intelligenza artificiale di Amazon continua ad aver bisogno dell'aiuto umano. La spesa era controllata sugli schermi da più di mille collaboratori. Alla fine nel 2024 Amazon ha rinunciato al progetto. La nuova tecnologia deve ancora sfondare. Intanto, nella maggior parte dei supermercati tradizionali i clienti continueranno ad aspettare impazienti annunci come questo: "La cassa due è aperta". ♦ ct