

## Ionuț Nițoi (Carrefour), despre criza din linia întâi: „Oboseala e cel mai greu de gestionat”

25 May 2020 | de Mihaela Popescu



[1]

În contextul pandemiei de coronavirus, retailul alimentar și-a amplificat rolul de sector strategic la nivel național, ceea ce pune o presiune suplimentară pe eficientizarea operațiunilor și impune luarea unor măsuri pentru ca oamenii să se simtă în siguranță la cumpărături. Cum se reflectă aceste lucruri în munca de zi cu zi a unui director de hypermarket, am aflat din interviul cu Ionuț Nițoi de la Carrefour Corbeanca.

Pentru Ionuț Nițoi, managerul care conduce magazinul Carrefour Corbeanca, de lângă București, oamenii din echipa sa sunt eroii luptei cu coronavirusul, la fel cum sunt și medicii. „Este o mare realizare faptul că în fiecare dimineață reușim să deschidem hypermarketul în condiții de siguranță pentru noi și pentru clienți, la standarde chiar mai

înalte decât cele impuse de autorități. Și asta pentru că noi am luat măsuri sanitare suplimentare față de cele standard din comerț”, afirmă el. Ziua de lucru începe și se încheie cu o igienizare completă a întregii suprafețe a magazinului. Până aici, nimic nou, Carrefour făcea asta și înainte de pandemie. Ce s-a schimbat în această perioadă sunt prioritățile angajaților din magazin și modul de lucru, după cum spune Ionuț. Iar siguranța și întărirea încrederii cumpărătorilor reprezintă acum prioritatea numărul unu pentru oamenii săi.

Pe Ionuț, pandemia de coronavirus nu l-a determinat să se izoleze în biroul său de lângă magazin. Acum petrece la fel de mult timp în hypermarket ca și înainte. De altfel, majoritatea activităților sale zilnice se desfășoară în spațiul de vânzare, printre oameni. În orele petrecute la job, el face zilnic în jur de 30.000-35.000 de pași, după cum îi arată aplicația de monitorizare a activității fizice instalată pe telefon. „Noi am deschis acest magazin în decembrie 2019 și deja clienții au început să mă cunoască. Avem un număr mare de clienți care obișnuiesc să poarte conversații cu noi, să ne transmită feedback. Aș putea spune că, în general, cumpărătorii au rămas destul de sociabili, nu îi simt reticenți să interacționeze cu noi, dacă au ceva de comunicat. Nu sunt recalcitranți, așa cum poate erau uneori înainte de această criză, ci îi simt mai degrabă empatici: înțeleg faptul că noi, angajații din magazin, suntem expuși unui risc pentru că lucrăm zi de zi în linia întâi și sunt înțelegători cu noi atunci când apar, inevitabil, mici probleme în magazin”, detaliază directorul Carrefour Corbeanca. Unii clienți sunt atât de relaxați încât nici nu remarcă semnalistica de distanțare socială, și atunci intervin ceilalți shopperi și îi atenționează.

Pe lângă măsurile de siguranță precum echiparea angajaților cu viziere ce le acoperă toată fața și cu mănuși, instalarea de panouri transparente de protecție la casele de marcat și de dispensere cu soluție dezinfectantă la cele două intrări din magazin și în zona produselor proaspete, retailerul a creat un circuit sigur de cumpărături în magazin, cu ajutorul aplicației Carrefour Scan & Pay. Și casele self-checkout instalate în toate hypermarketurile rețelei sunt de un real ajutor pentru evitarea aglomerării pe linia caselor clasice.

„Feedbackul pe care îl primim de la clienți în această perioadă este unul foarte bun. Chiar astăzi am stat pe linia caselor de marcat și am aflat de la ei că se simt în siguranță în hypermarketul nostru. Și acest lucru cred că este valabil în toate hypermarketurile de pe piață, pentru că toate rețelele de profil au luat măsuri importante de siguranță”, susține

---

managerul.

## **Simțul comerțului rămâne important**

În prezent, Ionuț Nițoi conduce o echipă cu peste 200 de oameni. Întrebat dacă se confruntă cu problema lipsei de personal, directorul hypermarketului spune că în cadrul companiei se fac angajări în continuare, în funcție de nevoile operaționale punctuale ale fiecărui magazin. „Din punct de vedere operațional, echipa de la Carrefour Corbeanca funcționează destul de bine și acum. Încercăm să fim în continuare buni comercianți, în sensul că ne dorim să oferim atât un climat sigur în această perioadă de criză sanitară, cât și toate produsele de care au nevoie clienții noștri, asistență comercială și, de asemenea, suntem atenți la aspectul comercial al magazinului”, subliniază Ionuț. Într-un cuvânt, să facă în așa fel încât shoppingul să rămână o activitate plăcută pentru oameni.

Iar pentru că volumele de vânzări în online au crescut foarte mult în ultimele două luni, a trebuit să fie alocați mai mulți oameni pentru pregătirea coșurilor ce trebuie livrate la casele clienților. „Este important ca, pe lângă magazinul fizic, să fim cât mai prezenți în online”, mai punctează managerul. Cât despre problemele apărute pe lanțul de aprovizionare, Ionuț spune că acestea au fost rezolvate.

## **„O bună comunicare diminuează gradul de anxietate”**

La nivel de companie, la prima întâlnire cu angajații în care s-a discutat despre Covid-19 Ionuț a simțit îngrijorarea oamenilor, ceea ce este un lucru normal. „Trecem cu toții printr-o situație neprevăzută, este o perioadă încărcată și cu multe incertitudini. Dar eu cred că faptul că avem o bună comunicare internă a redus mult gradul de anxietate al oamenilor”, susține acesta. În continuare, el consideră că menținerea obiceiului sănătos al unei comunicări interne constante va contribui decisiv la ridicarea moralului oamenilor din echipă.

„Suntem alături unii de ceilalți și printr-o inițiativă construită cu specialiști (coach, terapeuți și alții), denumită #PentruSuflet și care își propune să ne fie de folos în recăpătarea echilibrului interior în această perioadă. Managerii noștri au la dispoziție un număr de telefon intern dedicat #PentruSuflet (deschis 7 zile din 7, între orele 6:00-22:00) și unelte și informații utile pentru gestionarea situațiilor noi din viața profesională sau personală. Există și un grup de voluntari „Prietenii

---

#PentruSuflet” care țin aproape de managerii din magazine”, completează managerul.

În plus, Carrefour își încurajează toți angajații ca atunci când simt nevoia să vorbească despre îngrijorările sau problemele lor să folosească o linie telefonică (externă), gratuită, pusă la dispoziție de către Atlas și Medicover. Ei pot apela această linie de pe orice telefon, la orice oră, fără niciun fel de restricții. La celălalt capăt al firului se află circa 300 de psihoterapeuți, disponibili 24/7, care îi ascultă și le pot oferi ajutor.

Cât despre propriile trăiri în această perioadă de criză sanitară, Ionuț spune că nu îi este teamă de contaminarea cu noul virus. „Trebuie să ne păstrăm optimismul, dar și să fim raționali. Până la urmă, diminuarea riscului de contaminare cu Covid-19 ține de disciplina fiecăruia dintre noi”, afirmă managerul. El recunoaște că purtatul mănușilor și al vizierei în permanență în orele de program este un lucru destul de inconfortabil, însă nu are de ales. Nu-i place nici faptul că atunci când ajunge acasă nu-și poate strânge copiii în brațe, pentru că trebuie întâi să urmeze „ritualul” de dezinfecție a mâinilor, să-și schimbe hainele și să se spele din cap până în picioare.

Legat de viitor, marea sa dorință este ca toată această criză sanitară să se termine cât mai curând. „Pentru noi, cei din retailul alimentar, aceasta este o perioadă foarte solicitantă, efortul depus este mare și recunosc că cel mai dificil lucru de gestionat acum este oboseala pe care o resimțim cu toții”, conchide Ionuț Nițoi. ç

## Articole Asemănătoare

**Source URL:** <https://revistaprogresiv.ro/articole/ionut-nitoi-carrefour-despre-criza-din-linia-intai-oboseala-e-cel-mai-greu-de-gestionat>

### Legături

[1]

<https://revistaprogresiv.ro/sites/default/files/article/images/245-profil.jpg>

