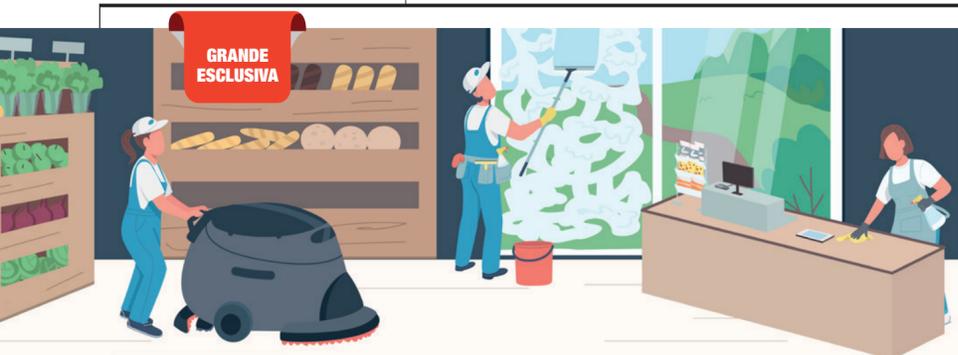


store check

Febbraio 2022

a cura di Elisa Tonussi, Aurora Erba, Eleonora Cazzaniga, Eleonora Abate, Davide Grammatica, Lucrezia Villa, Greta Di Maira



Discount: servizi e disservizi

Otto insegne. 24 punti vendita localizzati fra le province di Monza Brianza e Como. Tutti visitati martedì 1° e mercoledì 9 febbraio. Un'analisi sistematica sull'igiene all'interno e all'esterno dei supermercati. Tenendo presente: i parcheggi e gli esterni, l'ordine e la pulizia nel punto vendita, i bagni. Fra conferme e sorprese.

Otto insegne di catene discount. 24 punti vendita localizzati fra le province di Monza Brianza e Como. Tutti visitati martedì 1° febbraio e mercoledì 9 febbraio. Un'analisi sistematica sull'igiene all'interno e all'esterno dei supermercati. Tenendo presente: i parcheggi e gli esterni, l'ordine e la pulizia nel punto vendita, i bagni. Un'indagine a tutto campo, su un campione ben definito. Fra conferme e sorprese. Ma da dove nasce questa grande inchiesta? Da un aneddoto. Si narra infatti che Bernardo Caprotti, ex patron di Esselunga, andasse di nascosto a visitare, solitamente di sabato, i suoi punti vendita. E cosa guardava per primo? Il bagno. Doveva essere pulitissimo e se non lo era, il direttore del supermercato veniva "cazzato" a dovere. Ecco allora l'idea di fare una bella visita nei discount, per capire se e come vengono gestiti l'ordine, l'igiene e la pulizia. Aspetti non certo secondari, soprattutto in un luogo dove si vendono alimenti. E che quindi mangiamo, noi e i nostri figli. Per evitare giudizi sommari abbiamo deciso di visitare ben tre punti vendita delle varie catene, lo stesso giorno (martedì 1° febbraio), in orari diversi. Non solo: abbiamo inoltre voluto tornare sul luogo del "delitto" per verificare se la prima visita fosse frutto del caso oppure no. Soprattutto se le problematiche, anche gravi, che avevamo visto nel corso del primo round fossero state risolte. Da qui un'altra giornata, esattamente mercoledì 9 febbraio, di ispezioni, in orari diversi. Alla fine gli store check sono stati ben 48. Ne viene fuori un quadro molto interessante. Con catene che hanno fatto dell'ordine e dell'igiene un vanto e altre invece che, su questo versante, lasciano molto a desiderare. Ultima questione: ma perché i discount? Semplice, ci interessava capire se il basso costo facesse rima con livelli di igiene e pulizia non certo esaltanti. Purtroppo, in alcuni casi, è proprio così.

Angelo Frigerio

IL COMMENTO

Di Luigi Rubinelli

La pulizia e l'ordine, all'esterno e all'interno dei punti di vendita, sono da sempre aspetti secondari, scusate la franchezza, e mai a sufficienza presi in considerazione dai gestori dei negozi. Compiono poco o per nulla nelle statistiche anche se questi dati del negozio pulito sono molto apprezzati dai clienti. Ordine e pulizia, generale e particolare. A scusante di ogni negozio bisogna ammettere che molte volte sono gli stessi clienti a non occuparsi della pulizia e dell'ordine. Capita in occasione del Covid di trovare mascherine nei parcheggi, vicino ai cestini dell'immondizia e altrove. Ma è anche compito di chi fa le pulizie ritirare mascherine e sacchetti, volantini e cartacce, plastica e carta abbandonati dalla fretta e dall'incuria. Tutti i giorni, più volte al giorno. Lo stesso vale per le toilette e per i bagni. Questa inchiesta di Alimentando mette in risalto, in visite doppie, quel che i giornalisti hanno trovato, senza fare sconti, documentando con fotografie lo stato di fatto. Non è una bellissima situazione e a nulla servirà prendersela con un addetto o con un altro, diretti o indiretti. La pulizia e l'ordine devono regnare sovrani sempre, a costo di replicare ordini e intimazioni. L'ordine e la pulizia sono la carta di identità di ogni negozio, la carta di presentazione di ogni attività commerciale. Non ho mai letto, anche sui giornali specializzati, di visite sistematiche negli esercizi di ristorazione di somministrazione, soprattutto nelle toilette, mettendo in risalto quel che c'è da mettere in risalto. E ci sarebbe molto da dire. Alimentando lo ha fatto per un certo numero di discount. Il prezzo basso non può accompagnarci a servizi bassi o addirittura inesistenti. Mi permetto di fare un approfondimento sulle toilette citando Esselunga. I bagni, le toilette, sono sempre impeccabili, ben segnalate, può capitare che un cliente le sporchi e che per diversi minuti rimangano in tali condizioni, ma si tratta di un lasso di tempo tollerabile, non dovuto all'or-

ganizzazione. È la progettazione dei bagni che permette di tenerli in ordine e puliti. Lo zoccolo del pavimento delle toilette è curvo, non a squadra, per permettere allo straccio che si usa per pulire di passare con comodità e togliere i residui e lo sporco e la polvere. Lo sciacquone è a comando pneumatico (prezioso durante il Covid perché non si tocca con la mano) ed è azionabile con il piede. Il rubinetto dell'acqua è a tempo. L'asse della tazza del water è solido, come le viti che lo affrancano. Il sapone liquido è distante e non perde direttamente sul lavabo. È chiaro che un simile bagno costa, ma il cliente lo apprezza, soprattutto quando la ventilazione è sufficiente a eliminare odori molesti. Le porte hanno un'apertura che incoraggia la ventilazione. Si aprono sull'esterno, mai sull'interno, come dovrebbe essere sempre. Quando il personale fa le pulizie, uno stender avvisa che il pavimento è bagnato e qualcuno sta pulendo. Leggendo il resoconto delle visite, puntiglioso e dettagliato, dei giornalisti della redazione, sono rimasto sorpreso. Diverse volte ci sono evidenti problemi di progettazione, altre di manutenzione straordinaria e ordinaria, altre volte di vera e propria incuria. Non è un bel vedere e i voti espressi in maniera cruda testimoniano lo stato di fatto. Che significato trarne? Che bisogna ripensarli. La stessa pulizia e ordine all'interno dei vari punti di vendita a volte è manchevole per come si comporta il cliente, altre volte perché il personale è occupato in altre operazioni. Alcuni clienti prendono un prodotto e lo rimettono in un'altra posizione, fregandosene dell'ordine. Ma anche qui non è un bel vedere. Il cliente non va mai al banco informazioni per reclamare ordine e pulizia, invece lo racconta a casa e alle persone che incontra con un passaparola duro, a volte esagerando. Ma è frutto di quel che vede e prova e molte volte la verità è scomoda. Pensateci, per cortesia.

IL PAGELLONE

1	ALDI	7+
2	EURO Spin	7
3	LIDL	6+
4	IN's mercato	6
5	MD DISCOUNT	5/6
6	Prix Qualità Italiana	5,5
7	PENNY MARKET	5,5
8	DPIÙ	5,5

	Esterno	Bagni	Interno
1	7/8 ALDI	7/8 ALDI	7 EUROSPIN
2	7+ EUROSPIN	7 EUROSPIN	6,5 ALDI
3	7 PRIX QUALITY	6,5 LIDL	6+ IN'S MERCATO
4	6,5 PENNY MARKET	5,5 IN'S MERCATO	6+ PENNY MARKET
5	6+ IN'S MERCATO	5+ MD	6 MD
6	6+ LIDL	4/5 DPIÙ	6 LIDL
7	6 MD	4+ PRIX QUALITY	5/6 DPIÙ
8	5/6 DPIÙ	4 PENNY MARKET	5,5 PRIX QUALITY

DPIÙ

PUNTI VENDITA ISPEZIONATI
 • Albiate (Mb): 1° febbraio ore 9.30 - 9 febbraio ore 11.30
 • Desio, via Karl Marx, (Mb): 1° febbraio ore 11.00 - 9 febbraio ore 12.30
 • Desio, via per Seregno (Mb): 1° febbraio ore 11.30 - 9 febbraio ore 15.30

VOTO COMPLESSIVO
5,5

PARCHEGGI ED ESTERNI
 VOTO: 5/6
 - Albiate: **VOTO 6**
 - Desio (via K. Marx): **VOTO 5,5**
 - Desio (via per Seregno): **VOTO 6**

I punti vendita DPIù visitati si distribuiscono su una metratura discreta, poco più di 500 mq. I parcheggi visitati sono piccoli, tuttavia soddisfano le necessità logistiche per la clientela e si sono presentati, in media, in ordine. Un po' più piccolo il parcheggio del pdv di Desio (via K. Marx), che però può contare su un ampio numero di parcheggi gratuiti adiacenti alla struttura. Il suo voto, che non raggiunge la sufficienza, è dettato principalmente dal decoro. Non ci sono sfuggite varie cartacce e rifiuti dispersi per il parcheggio, oltre a un box adibito all'attacco di mandata per autopompa decisamente trasandato e vicino all'ingresso. L'impressione generale si conferma uguale anche nella seconda visita.

ORDINE E PULIZIA NEL PUNTO VENDITA
 VOTO: 5/6
 - Albiate: **VOTO 5,5**
 - Desio (via K. Marx): **VOTO 5,5**
 - Desio (via per Seregno): **VOTO 6,5**



Se durante la prima visita il livello di pulizia generale raggiungeva la sufficienza, non possiamo dire lo stesso del nostro secondo tour. Il diavolo si nasconde infatti nei dettagli. E, se si ingrandisce la lente, ci si accorge di alcune mancanze in tutti e tre i negozi. Prima tra tutte l'ordine degli scaffali, con vari scatoloni e prodotti singoli che rompono l'armonia delle corsie. La cosa non influisce sull'igiene, ma sulla percezione della pulizia sì. Da segnalare anche cestini pieni fino all'orlo e pavimenti non proprio splendidi. Ad Albiate, la colonnina con l'igienizzante posta all'ingresso non invogliava di certo a entrare. Stesso discorso per i frigoriferi e i freezer, sporchi e usurati. Decisive, in via Marx a Desio, l'ortofrutta e le casse, che non permettono al discount di raggiungere il 6 in pagella. Moderatamente ordinato e senza grosse sorprese il pdv di Desio (via per Seregno).

BAGNI
 VOTO: 4/5
 - Albiate: **VOTO 7**
 - Desio (via K. Marx): **VOTO 3**
 - Desio (via per Seregno): **VOTO 4,5**

Il capitolo bagni è la vera nota dolente della catena DPIù. Il primo controllato è stato quello di Albiate, e nulla da dire in entrambe le visite: pulito e funzionante. Seppur oltre al sapone, sul lavandino campeggiassero anche due confezioni di detersivi per i piatti. A Desio lo scenario si è presentato all'opposto. In via K. Marx la toilette era imprevedibile, sporchissima e senza nemmeno l'acqua corrente a disposizione nel lavandino. Vien da chiedersi quale bagno usino i dipendenti, perché utilizzare quello, tutti i giorni, non è concepibile. Il problema deve aver impensierito i commessi che, la seconda volta, ci hanno esplicitamente detto che il bagno era fuori uso. In via per Seregno, durante il primo store check, il livello di pulizia era bassissimo. Ma almeno funzionava l'acqua corrente. La seconda volta, il bagno si presentava in condizioni simili. Il secchio colmo di acqua sporca, lasciato al fianco del lavandino, non faceva però una bella figura.



segue

DE' FLORIS



"L'HO PENSATO DELICATO"
 "Un matrimonio perfetto, in cui profumi e sapori floreali impreziosiscono il latte rigorosamente piemontese. Aromatico e delicato. Benvenuto De' Floris".
 Parola di Chef.



FORMAGGI DI FAMIGLIA

www.botallaformaggi.com