

Mayo de 2016

case study



CREEKSIDE MARKET

Whistler, Columbia Británica

Los gabinetes personalizados ayudan a ampliar la oferta de alimentos frescos, cuyas ventas aumentaron 42% desde la remodelación, en tanto las ventas totales aumentaron 30%.

Creekside Market Inc., una empresa familiar fundada en 1988, se encuentra en la ciudad de Whistler, Columbia Británica, que fue hogar de los Juegos Olímpicos de Invierno de 2010. Frecuentada por peatones locales y turistas por igual, el supermercado de 7,500 pies cuadrados ofrece servicio completo y se enorgullece de sus alimentos de alta calidad, su amplia selección de comestibles, alimentos frescos y productos locales, y una relación estrecha, familiar y amigable entre sus propietarios, empleados y clientes.

EL RETO

Con la experiencia de mayores ventas durante las fiestas invernales y las vacaciones, Creekside Market notó que, luego de los Juegos Olímpicos de 2010, Whistler experimentaba ahora un auge incluso en el verano, conforme más personas visitaban la pintoresca ciudad. En su deseo de capturar no solo a los clientes locales para mantener sus niveles comerciales durante todo el año, sino también de satisfacer a la afluencia de visitantes, Creekside Market cambió su enfoque hacia lo que demandaba el mercado: alimentos frescos. Con la intención de modernizar toda su tienda, los propietarios se enfrentaron al desafío del limitado espacio de exhibición en el supermercado de perfil pequeño y buscaron formas de maximizar los frentes de productos. Además, era tiempo de considerar sus antiguos y deteriorados gabinetes que poco aportaban a la estética de la tienda o la exhibición de los productos.

LA SOLUCIÓN

Un enfoque en la frescura

Para responder al deseo de sus clientes de adquirir alimentos más saludables, Creekside Market modificó la distribución de su tienda y retiró del área central las islas de 8 y 12 pies con estantes de comestibles, con lo que hizo espacio para los departamentos de panadería y frutas y verduras, y abrió el campo visual hacia los departamentos de carnes y deli. El supermercado comenzó a ofrecer sus propios embutidos recién hechos y a adquirir carnes canadienses, mariscos frescos (no de granja) y frutas y verduras frescas de la localidad. Además, para dar cabida a su mayor oferta de productos frescos, buscó contar con más espacio de exhibición y una imagen fresca.

En busca de las soluciones de exhibición correctas

Luego de colaborar por muchos años en su tienda original con Jones Food Store Equipment Ltd., un distribuidor de Hussmann, Kent Dawson, gerente general de Creekside Market, se comunicó con el proveedor para hablar de la remodelación de la tienda. “Kent y yo hablamos de los desafíos que estaban enfrentando, de su necesidad de más espacio de exhibición de servicio completo para los gabinetes de sus departamentos de deli, carnes y pescados y mariscos, y de si el reemplazo era una opción”, comentó Randi Jones de Jones Food Store Equipment Ltd. “Debido a que conocíamos la historia de los gabinetes de autoservicio existentes, se determinó que reemplazarlos todos con gabinetes nuevos no era el mejor uso de su presupuesto. Así que empleamos nuestra experiencia con las modificaciones con lámparas LED para guiar a Creekside a la actualización de la iluminación y las configuraciones de estantes de sus gabinetes en uso a fin de darles una imagen fresca, y se sugirió añadir gabinetes de especialidades con un mayor volumen para brindarles la capacidad que necesitaban”.

Mayor atractivo del producto, menor consumo de energía con la modificación a lámparas LED

Los antiguos gabinetes que aún eran utilizables fueron modificados con nuevos estantes y lámparas LED EcoShine II Plus de Hussmann para mejorar la apariencia del producto y reducir el consumo de energía. Jones Food Store Equipment recomendó las lámparas LED para todo en el departamento de frutas y verduras, así como las lámparas LED para estantes para un gabinete principal. “Las opciones de iluminación con lámparas LED de Hussmann en verdad mejoran el producto” comentó Jones. “Las carnes frescas realmente destacan con las lámparas de luz cálida para todo y estante de 3000 K”.



Las lámparas LED para toldo EcoShine II Plus de Hussmann mejoran la exhibición de las frutas y verduras.



Los productos frescos de panadería ocupan un lugar central en el exhibidor de gran volumen y perfil pequeño para especialidades de Hussmann.



Los gabinetes Specialty de Hussmann, con estantes adicionales, brindan al departamento de deli una imagen fresca y mayor espacio de exhibición.



Los gabinetes de 4 pies se giraron en ángulo para aprovechar al máximo el limitado espacio en el piso.

Maximizando un perfil pequeño con gabinetes personalizados

Jones Food Store Equipment contactó a Hussmann para analizar las opciones disponibles. “Los gabinetes que seleccionamos para Creekside eran de la línea Specialty de Hussmann, pero no tenían exactamente las mismas especificaciones”, indicó Jones. “Lo bueno de esta línea de Hussmann es que te permite ofrecer diferentes opciones para un cliente a fin de brindarle un gabinete personalizado que se ajuste perfectamente a sus necesidades individuales”.

Los antiguos gabinetes de Creekside fueron reemplazados con gabinetes de servicio/autoservicio con mayor/menor refrigeración de Hussmann para deli, carnes y pescados y mariscos. Estos gabinetes brindan los mismos beneficios de confiabilidad, calidad y ahorro de energía de los gabinetes estándar de Hussmann, pero con un diseño personalizado y un mayor domo de servicio para un mayor volumen, así como una sección de autoservicio más extensa, con estantes adicionales para alimentos listos para llevar.

RESULTADOS

Conforme la ciudad de Whistler continúa creciendo, también lo hacen las ventas de Creekside Market y sus ofertas de alimentos frescos dirigen este crecimiento. “Nuestra base de clientes son los locales. Vemos un incremento allí, pero nuestras ventas con los turistas también están creciendo bastante”, agregó Kent Dawson. “Las ventas han aumentado hasta 30% desde la modificación, con el mayor crecimiento en los alimentos frescos: 70% en pescados y mariscos, 49% en carnes, 42% en deli, 28% en panadería y 30% en frutas y verduras, desde la remodelación. Los espectaculares aumentos pueden atribuirse directamente a los gabinetes nuevos y modificados. A los ojos del cliente, los productos son mucho más atractivos”.

“Este éxito fue un verdadero esfuerzo de equipo”, puntualizó Dawson. “Comenzó cuando Fusion Designs modificó la distribución de la tienda e hizo espacio para la expansión sin perder espacio de estantes para los comestibles. ¡Fue una increíble ayuda! Los gabinetes de gran calidad de Hussmann, los diseños flexibles de los gabinetes de especialidades y las lámparas LED que ahorran energía fueron una parte fundamental del crecimiento de nuestras ventas. Jones Food Store Equipment explicó todo tan bien que fue fácil entender lo que estaban recomendando y por qué. Su enfoque profundo y su seguimiento a los detalles fueron de tremendo valor. Finalmente, contratamos a Garibaldi Woodworks para aprovechar cada rincón y espacio entre los gabinetes y los pilares de concreto, con la idea de maximizar el espacio de venta, lo que realmente ayudó a completar el aspecto general de la renovación. Fueron horas de arduo trabajo en la tienda para asegurar que todo se ajustara a la perfección”.