

Project Charter

-Ristrutturazione del supermercato Bennet-

13/02/2025

Versione definitiva

Svolto, scritto e redatto da Leonardo Cazzaniga

Approvato da Alessandro D'Abrusco

1. Obiettivi del Progetto

Migliorare l'esperienza del cliente

L'obiettivo è creare un ambiente che favorisca un'esperienza d'acquisto piacevole e coinvolgente. Questo può essere ottenuto attraverso:

- Design moderno e accogliente con l'utilizzo di colori, materiali e illuminazioni studiati ad hoc per rendere l'ambiente gradevole.
- Miglioramento del layout tramite posizionamento strategico di prodotto e reparti per facilitare il percorso d'acquisto e ridurre eventuali barriere.
- Implementazione di strumenti digitali come totem informativi, app per la navigazione in negozio e casse self-service per ridurre i tempi di attesa.
- Formazione del personale per migliorare l'assistenza e la personalizzazione dei servizi, così da potenziare il servizio clienti.

Ottimizzare gli spazi

Una riorganizzazione efficace degli spazi è essenziale per migliorare sia la logistica interna sia l'esperienza del cliente. Le azioni chiave includono:

- Studio del flusso di clienti e merci tramite analisi dei percorsi più frequentati per massimizzare la visibilità dei prodotti e ridurre congestionamenti.
- Disposizione più efficiente delle aree di vendita e di magazzino per ridurre i tempi di rifornimento e migliorare la gestione degli stock.
- Creazione di spazi dedicati al relax dei clienti, come zone ristoro o aree interattive, per aumentare il tempo di permanenza e il valore dello scontrino medio.

Efficienza energetica

L'implementazione di soluzioni sostenibili ha un impatto positivo sia sui costi operativi sia sull'immagine aziendale. Le strategie comprendono l'installazione di LED e sistemi di regolazione automatica della luce per consumare il meno possibile; l'ottimizzazione del riscaldamento e della climatizzazione tramite l'utilizzo di sistemi intelligenti per ridurre sprechi energetici; la scelta di materiali sostenibili per arredamenti e strutture ed infine l'utilizzo di sistemi di gestione avanzata per l'uso efficiente di acqua e quindi evitare sprechi anche su questo regime.

Incrementare il fatturato

Un ambiente più attrattivo e funzionale può stimolare l'aumento delle vendite attraverso:

- Strategie di marketing, eventi e promozioni per attirare nuovi visitatori.
- Utilizzo di tecniche di visual merchandising per stimolare gli acquisti impulsivi.
- Analisi dei dati dei clienti per offrire promozioni mirate e migliorare la fidelizzazione.

Adeguamento normativo

Rispettare le normative vigenti è essenziale per garantire la sicurezza dei clienti e del personale. Questo obiettivo implica:

- Aggiornamento degli impianti tramite adeguamento di sistemi elettrici, idraulici e di sicurezza per conformarsi alle ultime regolamentazioni.
- Eliminazione di barriere architettoniche per garantire la fruibilità degli spazi a persone con disabilità, che potrebbe di conseguenza aumentare la notorietà del supermercato visti i provvedimenti “inclusive” e quindi aumentare il fatturato.
- Implementazione di misure avanzate per la pulizia e la sanificazione degli ambienti.
- Formazione del personale su normative antincendio, evacuazione e primo soccorso.

2. Ambito di applicazione

- **Esperienza cliente:** riorganizzazione degli spazi di vendita, introduzione di soluzioni digitali e ottimizzazione della disposizione dei prodotti.
 - **Gestione degli spazi:** miglioramento della logistica interna, riduzione dei tempi di rifornimento e potenziamento dell'area di stoccaggio.
 - **Efficienza energetica:** installazione di sistemi a basso consumo, climatizzazione intelligente e utilizzo di materiali eco-compatibili.
 - **Incremento del fatturato:** ambiente più attrattivo, nuove strategie di marketing ed espansione dei servizi offerti.
 - **Conformità normativa:** adeguamento di sicurezza, igiene e accessibilità, con formazione del personale.
-
- Escluso: Ristrutturazioni estetiche superficiali senza interventi strutturali.

3. Deliverables attesi

- Supermercato completamente ristrutturato e ampliato.
- Nuovo impianto di illuminazione efficiente.
- Attrezzature e arredi modernizzati.
- Personale formato all'uso delle nuove tecnologie.

4. Benefici in termini di business

- Per il Committente (Bennet): Incremento del traffico clienti (+20%), riduzione dei costi energetici (-30%), aumento dell'efficienza operativa (+10%), aumento del fatturato.
- Per il Fornitore (Meyer SRL): Opportunità di rafforzare la collaborazione con Bennet e consolidare la propria posizione nel settore delle ristrutturazioni commerciali.

5. Ipotesi sulle modalità di realizzazione

Il progetto verrà realizzato seguendo un piano di esecuzione suddiviso in fasi, al fine di ridurre al minimo l'impatto sull'operatività quotidiana e garantire un'efficace gestione delle risorse. Ogni fase coinvolgerà fornitori specializzati per assicurare qualità e rispetto delle tempistiche.

Demolizione e preparazione dell'area

- Smantellamento delle vecchie strutture, comprese scaffalature, banchi cassa e altri arredi obsoleti.
- Adeguamento degli impianti elettrici, idraulici e di climatizzazione per supportare le nuove installazioni.
- Installazione di barriere temporanee per separare le aree di lavoro da quelle operative e ridurre i disagi per clienti e personale.
- Coinvolgimento di imprese edili e tecnici specializzati per l'adeguamento degli impianti.

Installazione delle nuove attrezzature e arredi

- Montaggio di nuove scaffalature e banchi cassa con tecnologie più efficienti.
- Implementazione di un sistema di illuminazione a basso consumo energetico per migliorare l'efficienza e il comfort dell'ambiente.
- Integrazione di nuove tecnologie, come casse self-service o sistemi di gestione intelligente dei flussi di clienti.
- Coordinamento con fornitori di arredi commerciali e installatori certificati per garantire la qualità dell'allestimento.

Ottimizzazione della logistica interna

- Riorganizzazione della disposizione dei reparti per ottimizzare il percorso d'acquisto e migliorare la visibilità dei prodotti.
- Revisione del layout del magazzino per ridurre i tempi di rifornimento e migliorare la gestione delle scorte.
- Introduzione di sistemi di gestione automatizzata degli stock per evitare sprechi e carenze.

Formazione del personale

- Sessioni di addestramento per l'utilizzo delle nuove tecnologie, incluse casse automatiche, software gestionali e strumenti di monitoraggio delle vendite.
- Formazione sulla nuova disposizione degli spazi e sui processi ottimizzati per garantire un servizio efficiente ai clienti.
- Coinvolgimento di consulenti e formatori specializzati per supportare il personale nell'adattamento alle nuove modalità operative.

Grazie a questa suddivisione in fasi e al coinvolgimento di fornitori specializzati, il progetto potrà essere realizzato in modo efficace, riducendo al minimo i disagi e massimizzando i benefici per l'azienda e i clienti.

6. Vincoli

- Budget stimato di 1.950.000 €, con un delta di 200.000€ stanziabili in caso di problemi che potrebbero sorgere in fase di costruzione.
- Tempistiche da rispettare per ridurre i disagi ai clienti.
- Conformità alle normative vigenti in materia di sicurezza e accessibilità.

7. Rischi

- **Ritardi nei lavori:** probabilità media, impatto alto.
 - Imprevisti tecnici: difficoltà nelle fasi di demolizione, installazione o integrazione con le infrastrutture esistenti.
- **Aumento dei costi:** probabilità media, impatto alto.
 - Varianti in corso d'opera: necessità di modifiche non previste nel progetto iniziale.
 - Aumento dei prezzi delle materie prime: fluttuazioni nei costi di materiali edili, illuminazione, attrezzature.
 - Spese per ritardi: eventuali penali, costi aggiuntivi per ore extra o personale supplementare.
- **Disagi per i clienti:** probabilità alta, impatto medio.
 - Rumore e polvere: disturbo dovuto ai cantieri attivi.
 - Limitazioni di accesso: chiusura temporanea di alcune aree del punto vendita
- **Problemi di fornitura:** probabilità bassa, impatto alto.
 - Difficoltà logistiche o di produzione: ritardi nei trasporti o problemi nelle fabbriche dei fornitori.

8. Altre Aree di Attività Interessate

- Reparto risorse umane per la gestione del personale.
- Ufficio marketing per la promozione post-ristrutturazione.

9. Dipendenze da Altri Progetti

- Dipendenza da eventuali forniture di attrezzature e materiali specifici.
- Coordinamento con progetti aziendali paralleli legati alla digitalizzazione e all'efficienza energetica.

10. Stakeholders Individuati

- Sponsor: Direzione Supermercato Bennet.
- Project Manager: Rappresentante del dipartimento tecnico Meyer SRL.
- Fornitori: Impianto elettrico: Elettrotecnica F.M; arredamento: Galbar SRL, rete idrica: MZ Impianti, ristrutturazione: Meyer SRL, fornitore materiali: Vanoncini SpA.
- Clienti: Frequentatori del supermercato Bennet.
- Personale interno: Addetti alle vendite, cassieri e personale amministrativo.

11. Risorse Coinvolte

- 10 addetti alla gestione degli scaffali (ridotti a seguito dell'ottimizzazione).
- 6 cassieri (ridotti grazie all'introduzione delle casse automatiche).
- Tecnici e operai specializzati per le diverse fasi della ristrutturazione.

12. Stime Preliminari Tempi e Costi

- Costo totale stimato: 1.950.000 €.
- Ritorno sull'investimento (ROI): previsto in 5 anni.
- Tempistiche: Lavori completati entro 12 mesi dall'approvazione.

Conclusioni

Si procederà con una ristrutturazione completa accompagnata da un ampliamento degli spazi, con l'obiettivo di garantire il massimo beneficio a lungo termine. Questo intervento consentirà di ottimizzare l'efficienza operativa attraverso una migliore organizzazione delle aree di lavoro, una gestione più fluida della logistica interna e un utilizzo più razionale delle risorse. Inoltre, il nuovo layout e le migliorie introdotte contribuiranno a potenziare l'esperienza

complessiva del cliente, aumentando il livello di comfort, l'attrattività dell'ambiente e la facilità di accesso ai servizi offerti. L'investimento, attentamente pianificato, è volto a generare un impatto positivo sia in termini di crescita del fatturato che di fidelizzazione della clientela, con un ritorno economico stimato entro un periodo di cinque anni.