

# Visitando uma **LOJA AUTÔNOMA**

A REPORTAGEM DE GÔNDOLA FOI CONHECER A ZAITT, EM SÃO PAULO, QUE SINALIZA A FORTE TENDÊNCIA DE AUTOMAÇÃO DO VAREJO A CAMINHO DAQUELE QUE PODERÁ SER UM DIA O ESTADO DA ARTE DO AUTOSSERVIÇO

Abaixo, fachada da loja Zaitt, no bairro Itaim Bibi, em São Paulo (SP)

**A** tecnologia vem revolucionando a forma como compramos – e no caso do empreendedor supermercadista, leitor da revista GÔNDOLA –, como vendemos.

A cada momento surge uma proposta nova que pode proporcionar aos consumidores uma melhor experiência de compra e ao varejista novas oportunidades de competir e continuar seu negócio.



A mais recente novidade em um mercado varejista cada vez mais *omnichannel* é a loja autônoma. No Brasil, uma surpresa interessante tem sido a Zaitt. Com unidades em Vitória, no Espírito Santo, e em São Paulo, no bairro paulistano do Itaim Bibi, é considerada a primeira loja da América Latina que dispensa a presença de colaboradores atuando no atendimento ao cliente no interior de uma loja.

GÔNDOLA enviou o repórter Davidson Lisboa a São Paulo para conhecer a loja, com olhos de consumidor mas também com os de nossos leitores supermercadistas. Confira a experiência no texto a seguir, mas também nos vídeos disponíveis em [www.amis.org.br/gondola](http://www.amis.org.br/gondola) ou via os códigos QR impressos ao final desta reportagem.

## EXPERIÊNCIA

Antes de mais nada, o consumidor é obrigado a baixar o aplicativo da loja em seu *smartphone* e realizar no *app* o cadastro de um cartão de crédito. Ao concluir, basta escanear com a câmera do celular o código QR – uma espécie de chave de segurança – na porta do mercado e tem a sua entrada liberada.

Lá dentro, é só escolher os produtos – bebidas, enlatados e itens de consumo rápido (vale lembrar que o *mix* é relativamente reduzido – e fazer a leitura dos códigos de barra de cada um deles com a ajuda do celular. Ao final, o cliente confere a lista, paga e deixa o estabelecimento com suas compras – tudo feito pelo próprio consumidor de forma digital.

Diferentemente do sistema de *self-checkout*, adotado por alguns supermercados, em que a sacola fica sobre uma balança que mede e confere o peso dos itens, a Zaitt não possui nenhum sistema de segurança que confirme que o cliente não levou um produto sem registrá-lo. Ele apenas finaliza o pagamento na saída por meio de um *QR code* gerado pelo celular, posiciona na frente de uma tela que puxa as informações do carrinho de compras, onde é calculado o preço e é feita a finalização com o cartão de crédito.

Foi possível perceber que dentro da loja tinha um colaborador que fica responsável pelo

recebimento e reposição de mercadoria, assim como um funcionário para sanar qualquer dúvida, caso haja dificuldade para concluir o processo de pagamento ou eventual problema técnico.

## MIX

O *mix* da loja é reduzido, porém bem trabalhado. A premissa é sempre ter produtos de marcas líderes e referência de qualidade. “Não estamos para competir em SKUs, mas sim na melhor experiência marca-cliente possível”, diz a Zaitt em texto enviado a GÔNDOLA. Em Vitória, onde a empresa começou, o público é mais jovem, até mesmo pelo sortimento oferecido, focado em bebidas e *snacks*, em boa parte. Já em São Paulo, o sortimento de produtos foi ampliado, dando espaço a opções de higiene pessoal e refeições de consumo rápido. “Faz pouco tempo desde a



Acima, leia o código e acesse um vídeo gravado pelo repórter de GÔNDOLA durante sua visita à loja Zaitt em São Paulo; abaixo, movimentação de clientes dentro da loja Zaitt e visualização no aplicativo de compras usado dentro da loja



abertura e a empresa tem aprendido diariamente sobre quem é o consumidor padrão de suas lojas”, assinala o texto.

Recentemente, uma das maiores redes de supermercados do País, o Carrefour, fez uma parceria com a Zaitt de São Paulo, em que o gigante

varejista contribui no *mix* com produtos de marca própria e agrega no conhecimento logístico da loja.

### SEGURANÇA

Devido ao modelo de operação sem funcionários, os empreendedores já estavam preparados para o risco de eventuais furtos, com estimativas numéricas e estratégias para prevenção. Uma das medidas de segurança é através do monitoramento por câmeras em quase em sua totalidade, desde o cadastro no *app* que permite a entrada, a compra e a saída da loja, as câmeras com sensores de calor e movimentos individuais ao sistema RFID que identifica na cabine de *check out* os produtos a serem adquiridos pelo cliente.

Outra forma de prevenir a segurança é por meio do reforço das portas, que desde a sua implantação tem contribuído bastante para evitar arrombamentos.



No alto, o QR code como uma das principais ferramentas da automação da loja Zaitt; acima, cliente aguarda sua vez de acessar a cabine de pagamento que é também a porta de saída da loja



# linear<sup>®</sup>

SISTEMAS

## Excelência em software de gestão para supermercados



Presente em  
**14 ESTADOS**



Mais de  
**2,3 MIL**  
Clientes ativos



**SEDE**  
Matriz em BH e  
3 filiais- DF, ES e MOC

Mais de  
**9,9 MIL**  
PDVs ativos com NFC-e



Mais de  
**10 MILHÕES**  
cupons emitidos por mês no ERP Linear

Controle  
**TOTAL**  
do seu negócio



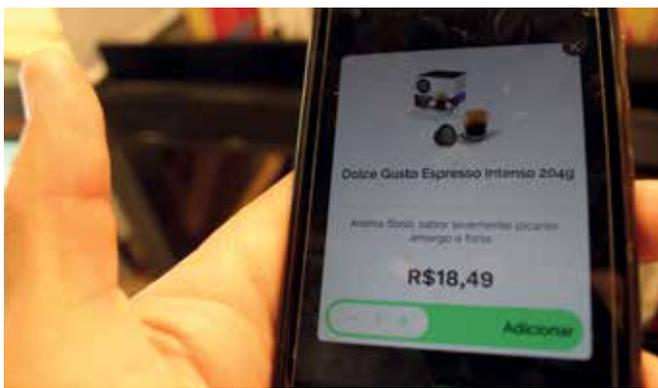
### Linear Sistemas

Há mais de 17 anos oferecemos soluções completas e automatizadas, que de forma simples e funcional integram todas as áreas em uma única ferramenta.

Condição especial para os associados da AMIS

Conheça nossas soluções diferenciadas:

[www.linearsistemas.com.br](http://www.linearsistemas.com.br) | (31) 2511-3131  
[comercial@linearsistemas.com.br](mailto:comercial@linearsistemas.com.br)



O smartphone é a principal ferramenta a viabilizar as compras na Zaitt; abaixo, leia o QR code e acesse o vídeo que o repórter de GÔNDOLA fez ao visitar estandes da área de automação na Apas 2019

### FUTURO

Para este ano de 2019, a meta dos diretores da Zaitt é implantar mais 19 unidades na cidade de São Paulo e aprimorar cada vez mais o *app*, que contribui na experiência de compra do cliente.

A empresa entende que estará permanentemente em formato beta, como uma maneira de estar sempre criando novas soluções e colocando-as em funcionamento. De todo modo, o foco é a melhoria da experiência na loja e no *app*, com o menor atrito possível do início ao fim do processo.

### AUTOMAÇÃO EM ALTA NO VAREJO

Além da Zaitt, durante a visita a São Paulo a reportagem de GÔNDOLA fez uma rápida parada na feira *Apas Show*, que é um dos principais palcos para o lançamento de inovações do varejo no Brasil. Foi justamente lá que foi apresentado um *checkout* com esteira e *scanners* automatizados, capaz de registrar mais de 100 itens por minuto.

Na prática, a tecnologia torna a finalização das compras até cinco vezes mais rápida

se comparada à de um caixa tradicional, que registra cerca de 15 itens no mesmo intervalo de tempo. O *checkout* conta com câmeras para leitura de códigos de barras por reconhecimento de imagem. A tecnologia consegue capturar os dados do produto em qualquer posição, se colocado na esteira.

Apesar da facilidade da operação, a inovação não dispensa a atuação de um operador de caixa. O profissional continua responsável por monitorar as transações realizadas no *checkout* e pelo pagamento. Dentre os grandes diferenciais da nova tecnologia, destacam-se os avisos visuais e sonoros, acionados para o operador do caixa quando há qualquer inconsistência no processo de registro dos itens. Um exemplo são os produtos de hortifrúti, que podem ser pesados em balanças acopladas ao *checkout*.

Fizemos um vídeo para exemplificar um pouco como funciona essa novidade, que pode contribuir, e muito, para acelerar as filas e otimizar o tempo do atendimento. 🛒

