

Produkttilgänglighet i Dagligvaruhandeln



Ökad produkttillgänglighet i butikshyllan:

En nyckel till framgång i Dagligvaruhandeln

Produkttillgänglighet i butikshyllan är en avgörande faktor för framgången inom dagligvaruhandeln. Kunder förväntar sig att hitta de varor de söker varje gång de besöker en butik. Bristande tillgänglighet kan leda till förlorad försäljning och minskat kundförtroende.

Denna publikation beskriver kort varför produkttillgänglighet är viktig, hur dagligvaruhandeln kan säkerställa konsumenternas förväntningar och konsekvenserna av att inte leva upp till dessa förväntningar.

Varför är produkttillgänglighet viktig?

Produkttillgänglighet handlar om att säkerställa att en vara finns tillgänglig för kunden vid rätt tidpunkt, på rätt plats och i rätt skick.

Flera studier har utförts för att belysa vikten av produkttillgänglighet och dess inverkan på kundnöjdhet och försäljning.

En av de mest citerade studierna inom området On-Shelf Availability (OSA) är Corsten och Gruens forskning från 2003. Den visar att ungefär 8 % av produkterna i en genomsnittlig livsmedelsbutik inte finns på hyllan när kunden är redo att köpa.

Denna brist kan ha allvarliga konsekvenser:

▶ **Förlorad försäljning:** Studien visar även att när en vara inte finns i butik, är det i cirka 30 % av fallen så att kunden inte köper en ersättningsprodukt, utan i stället avstår från köpet helt.

▶ **Kundmissnöje:** Bristande tillgänglighet kan leda till en försämrad kundupplevelse. Kunder som gång på gång möts av tomma hyllor riskerar att byta butik. Studien visar att ca 21–25 % av kunderna skulle överväga att byta butik efter att ha upplevt upprepade out-of-stock-situationer.

▶ **Negativ påverkan på varumärket:** Återkommande brist på varor kan inte bara skada butikens rykte, utan även påverka varumärken negativt. Konsumenter kopplar ofta produkttillgänglighet direkt till varumärkets eller leverantörens pålitlighet.

Senare genomförda studier ger i princip samma resultat

I en undersökning genomförd av Retail Insight 2023 uppger 27–30 % av konsumenterna att de skulle ifrågasätta sin lojalitet till en livsmedelsbutik om slut i hyllan blev en vanlig händelse.

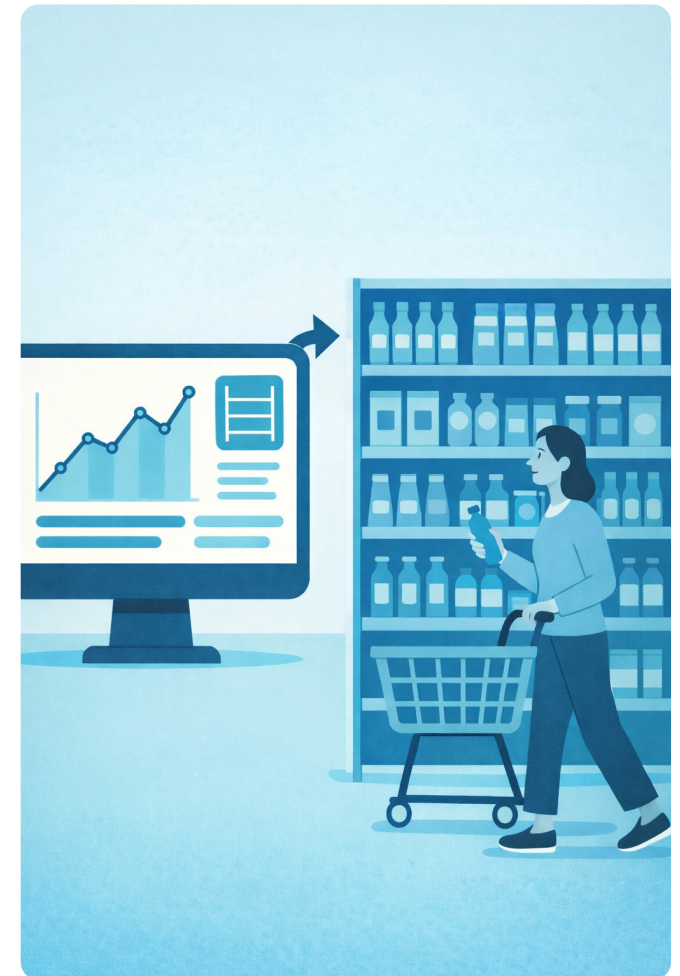
Vad kan man göra för att förbättra produkttillgängligheten?

Att säkra produkttillgängligheten kräver en kombination av avancerad logistik, samarbete i hela leveranskedjan mellan leverantörer och handeln, robusta rutiner och noggrann planering.

Här är några konkreta åtgärder:

► **Effektiva beställningssystem:** Butiker har numera i de flesta fall infört automatiserade beställningssystem. Automatiserade system använder data för att förutsäga säsongsvariationer och kampanjeffekter, vilket minskar risken för att varor tar slut. Men för att fungera på ett bra sätt krävs löpande och bra rutiner gällande ex saldokontroll, planograms-efterlevnad och plockrutiner.

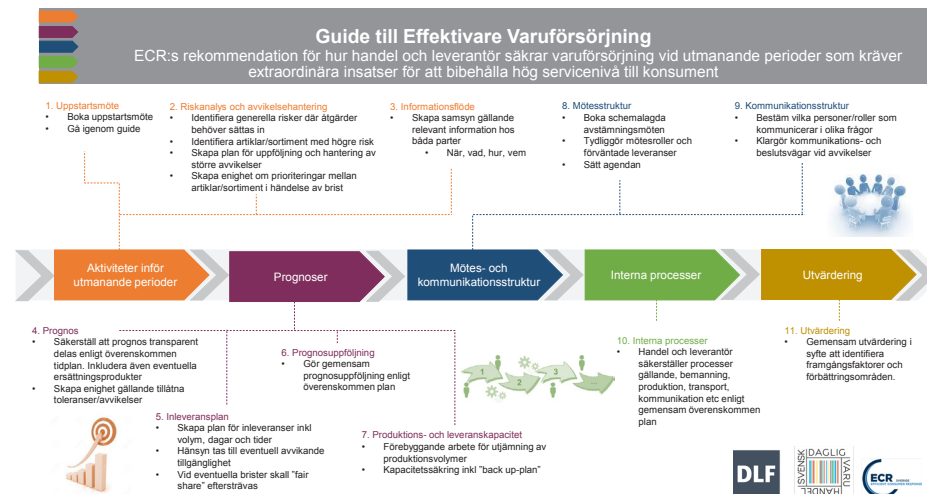
Forts. nästa sida >



Samarbete med leverantörer: En nära dialog med leverantörer är avgörande. Genom att dela prognoser kan leverantörer förbereda produktionen och leveranserna bättre. Erfarenheter visar att företag som har tätt samarbete med sina leverantörer kan minska sina out-of-stock-nivåer med upp till 50%.

Extra viktigt är detta samarbete under utmanande perioder som säsong, storhelger, nyhetslanseringar eller andra kritiska tillfällen.

En guide och checklista för handels- och leverantörssamarbeten har därför tagit fram som stöd i detta arbete, "Guide till effektivare varuförsörjning" <https://www.ecr.se/guide-till-effektivare-varuforsorjning/> I guiden är rekommendationer samlade i en steg-för-steg-guide som är tänkt att hjälpa handel och leverantör att säkra varuförsörjningen.



OSA och E-handel

E-handel är idag en ytterligare kanal för att möta konsumenternas ökande efterfrågan på bekvämlighet och valfrihet. Digitala lösningar möjliggör köp när som helst och var som helst med olika logistiklösningar som hemleverans eller upphämtning i butik.

E-handel ger konsumenten både fördelar och en del utmaningar.

Som fördelar ses transparanta lagersaldo och därmed möjligheten att välja substitut.

Samma områden anges som utmaningar om lagersaldo inte kan ses eller är felaktigt då det kan ge oförutsägbar substitutionshantering eller långsammare återkoppling vid brist.



Slutsats

Ökad produkttillgänglighet i butikshyllan är avgörande för att behålla och attrahera kunder i dagligvaruhandeln. Genom att implementera effektiva lagerhanteringssystem, stärka samarbetet med leverantörer och öka synligheten i leveranskedjan kan butiker minska risken för out-of-stock och samtidigt förbättra kundnöjdheten. Forskningsdata och fallstudier visar tydligt att företag som prioriterar tillgänglighet inte bara undviker förlorad försäljning, utan också bygger långsiktiga relationer med sina kunder.

