



# CEO RETAIL FORUM | SIC NOTÍCIAS | RESUMO | ACCENTURE VIDEO TRANSCRIPT

Em primeiro lugar vemos uma reestruturação fundamental no contexto competitivo. Vemos um mercado verdadeiramente global. Há novas tipologias de concorrência a considerar e há uma vaga importante de falências e reestruturações. É um contexto muito desafiante. Depois vemos uma alteração substancial dos custos associados a servir os clientes. No decorrer destas conjuntura temos hoje novos consumidores muito mais exigentes e isto acarreta aos retalhistas tradicionais custos de estrutura muito mais elevados. Sejam eles infraestrutura física, seja ela infraestrutura digital.

De facto já em 2020 começámos a ver muita incerteza no que estava a acontecer e no que ia acontecer. Estamos a adaptar-nos em tempo real a todas as medidas a ser implementadas pelo governo. No Mercadona já adaptámos mais de 100 medidas, como a criação de um centro de atendimento com pessoas que são especialistas profissionais de saúde que estão 24h a falar com os colaboradores.

A função do retalho alimentar é todos os dias estar ao dispor do consumidor, é para isso que todos os dias trabalhamos. A dificuldade era que tudo estivesse montado, como a segurança dos colaboradores que era a nossa prioridade.

Copyright © 2021 Accenture  
All rights reserved.

Accenture, its logo, and High  
Performance Delivered are  
trademarks of Accenture.