



ARTICOLO 087 · ECONOMIA E GESTIONE D'IMPRESA

La coda in negozio e il lavoro prima della cassa

Un'attesa può dipendere da attività che iniziano prima del pagamento.

AUTORE Michele Argenziano · PUBBLICATO 4 ottobre 2026

Una coda alla cassa non dimostra automaticamente che serva un'altra postazione. Il rallentamento può nascere dalla ricerca dei prezzi, dalla gestione di un'eccezione o dall'imballaggio. Osservare le singole fasi permette di individuare quale lavoro impedisce di servire il cliente successivo.

Propongo di annotare durata e causa delle interruzioni in alcuni momenti rappresentativi. La rilevazione dovrebbe riguardare il processo, evitando classifiche personali costruite su pochi episodi. Anche la distribuzione degli arrivi conta: una concentrazione improvvisa richiede una risposta diversa da un problema continuo.

In un esempio ipotetico, le operazioni ordinarie sono rapide ma i prodotti senza codice richiedono lunghe ricerche. Correggere le informazioni disponibili può avere un effetto più pertinente rispetto ad aggiungere una persona che incontra lo stesso ostacolo alla postazione vicina.

La verifica successiva misura l'attesa e controlla gli errori. Accelerare il pagamento perdendo precisione può trasferire il problema alle rettifiche. Il miglioramento va quindi letto sull'intero servizio, includendo chiarezza per il cliente e capacità del personale di risolvere le eccezioni.

Versione digitale disponibile su micheleargenziano.it/articoli