



# Uma nova porta que se abre

*Chama-se Click & Collect – automated lockers e é a nova coqueluche da Jordão. Um produto desenhado para e-Commerce que otimiza o processo de entrega de encomendas de maneira a responder ao conceito de conveniência*

Quase a completar trinta e oito anos de história, a Jordão acumula momentos determinantes no seu percurso como a entrada no primeiro mercado de exportação, em 1983 (um ano após a criação da empresa), através de um distribuidor holandês que ainda hoje se mantém. Em 1996, é criada a marca Jordão Cooling Systems que se viria a revelar de extrema importância para o reconhecimento fora de portas. Corria o ano de 2008 quando a empresa decide tomar um novo rumo estratégico e cria condições para avançar para um processo de customização ao nível dos equipamentos e soluções de linhas integradas, que hoje a diferencia no mercado, especialmente face aos seus principais concorrentes. Em 2008/2009 chegaria a necessidade de reorganização do processo produtivo e de redução de recursos humanos, devido à crise financeira. Dez anos volvidos (2019) nova aposta com a criação da marca Jordão Innovcool que agrega todas as novas soluções e produtos desenvolvidos recorrendo à mais avançada tecnologia e à IoT, onde se incluem o expositor United Buy Buy – equipamento para um conceito de micro store, integrando tecnologia de inteligência artificial e computer vision – e o Click & Collect – automated lockers.

«O inquestionável e rápido crescimento do e-Commerce tem evidenciado algumas das suas dores de crescimento, próprias de um canal em franco desenvolvimento. A gestão das entregas é um desses pontos críticos, podendo por vezes traduzir-se numa má experiência de compra para consumidores e num excesso de pressão e de custos adicionais para os retalhistas. Basta pensar na taxa de primeiras entregas mal sucedidas, quer porque o cliente afinal não estava em casa ou porque a empresa/escritório já tinha fechado», contextualiza Joana Lobo, directora de I&D da Jordão. Com o Click & Collect a crescer em todos os segmentos do retalho, a empresa percebeu que havia uma oportunidade para estender a oferta da Jordão, além dos tradicionais equipamentos de exposição para o ponto de venda, e ter também soluções para o e-Commerce. Tudo isso, explica, «com claros benefícios de conveniência, de satisfação de cliente e de margem de negócio, como por exemplo: reduzir o tempo e os custos das entregas, incluindo mão-de-obra, e oferecer a recolha de encomendas 24/7».

Nasciam assim os novos Click & Collect – automated lockers, cacifos para recolha self-service de encomendas online. E porque são especialistas há 38 anos em conservação

alimentar, e os alimentos perecíveis representam uma fatia importante do cabaz do consumidor, o Click & Collect é uma solução totalmente adequada à conservação de encomendas com alimentos perecíveis, refrigerados e congelados.

O novo produto foi concebido sob três vectores principais: segurança, conveniência e versatilidade. O Click & Collect é totalmente adaptável à dimensão e às necessidades de cada retalhista. «É uma solução one2one que, através da livre composição de colunas de cacifos, desde um metro de comprimento até ao infinito, é adequado tanto para as grandes instalações como para o pequeno retalho de proximidade», assegura a directora de I&D. Pode também adequar-se à restauração, padarias e pastelarias, dada a necessidade de adaptação destes segmentos ao take away. A versatilidade da solução reflecte-se igualmente na oferta de quatro dimensões de cacifos, de S a XL, e na possibilidade de escolher o número de elementos refrigerados, para congelados ou secos, consoante cada localização e cada negócio (estando também planeada uma solução para comida quente).

Por outro lado, é um equipamento plug-in, ou seja, basta ligar, logo muito fácil e rápido de instalar. É ideal para locais de elevado tráfego e os pontos de contacto mais convenientes como: centros comerciais, parques de estacionamento, hubs de transporte, empresas ou até grandes condomínios habitacionais, podendo ser instalado na própria loja, numa zona específica para este canal.

Importa ainda referir a solução tecnológica. O consumidor, através do seu smartphone, por meio de um código QR, pin code ou outros, à escolha do retalhista, desbloqueia a porta do cacifo onde foi deixada a sua encomenda e está ready to go. Ao mesmo tempo, o retalhista consegue ter informação em tempo real sobre todos os levantamentos de encomendas.

Dadas as suas características, a Jordão acredita que é expectável que surjam oportunidades fora do retalho alimentar e do canal Horeca, os seus sectores tradicionais. Tratando-se de um produto modular, totalmente versátil e com benefícios ao nível das operações, é muito atractivo também para o não alimentar, opina Joana Lobo.

Tratou-se de um projecto que decorreu dentro do processo de ID da empresa com a equipa que desenvolve os novos conceitos e os novos produtos. «Houve necessidade de investigar novas áreas tecnológicas e de



## Eficiência energética

A eficiência energética é um tema central e estratégico para a Jordão e também para os seus clientes. A empresa acredita que é o caminho certo a seguir. Nesse sentido, a Jordão tem antecipado a adopção da legislação europeia sobre a eficiência energética e a sustentabilidade ambiental, como por exemplo as energy-labels ou a utilização de gases de baixo potencial de aquecimento global (GWP). «Temos inovado e investido para dotar os nossos modelos de soluções que permitam aos retalhistas economias significativas nas suas facturas de energia. Temos toda a gama preparada para a utilização dos chamados gases naturais que, para além da relevante redução do impacte ambiental, aportam também a diminuição do consumo», explica Joana Lobo, directora de I&D. Além disso a Jordão tem incorporado nos seus modelos um crescente número de componentes eficientes, como por exemplo iluminação LED ou ventiladores de baixo consumo. «Incluimos na nossa oferta um leque alargado de soluções de portas, tampas, mantas..., para equipamentos tradicionalmente abertos, que permitem alcançar ganhos muito significativos sem prejuízo das vendas, nem da visibilidade dos produtos alimentares», garante. A par disso foi desenvolvida a app J-Smart para monitorização à distância dos equipamentos, com benefícios para a optimização das operações, para a redução das deslocações das equipas de manutenção, mas também para actuar preventivamente e melhorar o desempenho energético do equipamento.



Joana Lobo, directora de I&D da Jordão

desenvolver soluções inovadoras tendo em vista o funcionamento e a utilização do novo conceito», sublinha a directora.

O lançamento deste novo produto foi feito na Euroshop 2020 (Düsseldorf, Alemanha), mas estava já previsto e pensado antes da pandemia, atendendo ao crescimento do canal online. Apesar de, no final de Fevereiro, a Euroshop 2020 já ter estado sob a ameaça da Covid-19 e, tendo a organização comunicado uma redução de 17% de visitantes face à edição de 2017, «tivemos uma adesão muito significativa aos novos modelos da Jordão, com aumento de contactos realizados, e o Click & Collect – automated lockers foi uma das estrelas da nossa participação na feira», garante a responsável. Um interesse, de resto, que foi transversal, tendo sido extensível a clientes que não visitaram o stand na Euroshop e que receberam a informação depois do evento.

Nesta fase a Jordão está a iniciar a promoção do Click & Collect – automated lockers. Mas, fruto do grande interesse que tem suscitado, está também em desenvolvimento de propostas para algumas insígnias em diferentes geografias e que brevemente chegarão ao mercado.

Joana Lobo lembra que «o período de pandemia tem sido um acelerador do e-Commerce e, portanto, da necessidade de instalação de soluções de cacifos para a recolha de encomendas, para melhorar a capacidade de resposta dos retalhistas, por conveniência e também por segurança, dada a inexistência de contacto interpessoal».

Também a gama de equipamentos direccionados para take away ou delivery da Jordão tem vindo a ser reforçada ao longo dos últimos anos. «Faz parte da nossa estratégia intensificar, ainda mais, os desenvolvimentos destas soluções, havendo novidades que serão lançadas muito em breve.»

## Revisão de planos

Em 2019, a Jordão teve resultados bastante positivos, tendo as vendas crescido acima dos 18%, fruto do aumento da procura, da diversificação de mercados e das vendas dos novos modelos. A empresa considera, no entanto, ainda ser cedo para fazer conjecturas para 2020, dado que todas as perspectivas e planos estão a ser revistos face ao impacto da pandemia, da extensão dos períodos de quarentena e de uma eventual segunda fase pandémica.

Até porque, obrigados a fechar portas durante a pandemia, os responsáveis do canal Horeca viram-se a braços com uma paralisação forçada. Neste tempo de incerteza, em que todos viram a actividade alterada, a Jordão tem procurado estar totalmente disponível para os seus clientes, através dos seus serviços técnicos, do pós-venda e mantendo a produção activa para responder às encomendas programadas e a pedidos urgentes.

E num período em que muitas empresas suspenderam a sua actividade, a Jordão lembra que é da maior importância actuar preventivamente e cuidar dos equipamentos de conservação alimentar, garantindo que a reabertura possa acontecer sem sobressaltos. Cientes desta importância, e para ajudar todas as lojas que estiveram encerradas, «partilhámos informação e recomendações nas nossas plataformas digitais», conta a mesma responsável. A saber, resumidamente, depois de se retirarem todos os alimentos de dentro dos expositores, estes devem ser desligados e totalmente limpos, higienizados e secos, tendo o cuidado de remover todos e quaisquer resíduos. Na reabertura, deverá ser novamente levada a cabo uma limpeza profunda do equipamento, antes de este ser ligado. ▀