

Albert Heijn

Ante todo, escuchar al cliente

De 2005 a 2007, Albert Heijn, líder de la distribución alimentaria en Holanda con más de 800 tiendas y el 30 % de la cuota del mercado, ha revolucionado su dispositivo de reposición. Para reemplazar el sistema de recepción de pedidos basado en los datos facilitados por cada tienda, Albert Heijn ha puesto en marcha un sistema centralizado, gestionando automáticamente todos los datos de las tiendas (ventas de productos, dimensiones de las filas de estantes...). *“El comportamiento de los consumidores se hacía cada vez más difícil de prever, hemos querido optimizar el pedido de la mercancía poniendo en funcionamiento un sistema de reposición completamente integrado. De esta manera, nuestros equipos pueden*

ocuparse de los clientes, puntualiza Peter van Kralingen, Vicepresidente Replenishment & Central Transport. El Grupo Norbert Dentressangle ha sabido proponer buenos equipos con buena disposición para realizar este cambio.”

En el marco de su colaboración, Albert Heijn pide a su socio logístico una gestión sin fallos en los niveles de stock, así como una preparación de pedidos con cero defectos y entregas a tiempo, en vehículos con llenado optimizado.

El proceso es muy ajustado: entregar con sólo 2 horas de retraso puede provocar una ruptura del stock. *“El equipo Norbert Dentressangle ha trabajado duro y ha obtenido buenos resultados operativos en el 2008, afrontando un*

desafío de un crecimiento de dos cifras para los productos congelados. ¡Contamos con los mismos resultados para el 2009, para acompañar nuestra progresión continua!”

Albert Heijn

- Creado en 1887.
- Primer distribuidor alimentario en Holanda.
- Volumen de negocios : alrededor de 8.000 millones de euros.
- Más de 800 puntos de venta.
- Más de 62.000 empleados.