

"Whole Foods" – Union Square, Manhattan

I wish to share with you some pictures I took during the break at "Whole Foods" supermarket in Union Square, Manhattan.

Attached are two pictures of the cash register queue. A few notes regarding:

- The registers are located at one end of the store.
- There are two groups of four queues each, one on either side of the registers area.
- Each of the four queues is assigned a color – orange, white, blue, red.
- When a register is free to accept a client, it's number appears on a screen above the group of queues, showing which "color" should approach this register. (the photo shows – "red line to register 12, orange line to register 9").
- The registers are arranged in two groups with a large aisle between them. Each group has 10 registers, 5 on each side of the group. There are 3 additional registers to the right of the right hand group that are not seen in the photo. In total – 23 registers.
- A person is called only to a register that is directly in front of him/her so that all clients walk in straight lines and no collisions should occur. (the orange and white queues will go to registers 4-9 only).
- It goes without saying that I felt I waited under 10 minutes, although the store was quite busy.

Another interesting feature in the store has to do with it having three stories. Seeing as this is a supermarket, where people use carts, there are two types of escalators right beside each other – one for people and one for carts. The cart-escalator is built so that the wheels are locked into place and the cart is independently stable throughout the journey.

In short, an elegant and efficient service system. I was quite impressed.





בהמשך לקורס במערכת שירות שהשתתפתי בו בסמסטר שעבר, שמתי לב שהתחלתי לפתח חיבה לתורים... רציתי לשתף אותך בתמונות שצילמתי במהלך החופשה בסופרמרקט בניו-יורק, "Whole Foods", על Union Square במנהטן. זאת רשת סופרמרקטים יוקרתית מאוד, גדולה מאוד, שמוכרת הרבה מוצרי בריאות יקרים יותר ופחות.

מצורפות שתי תמונות מהתור לקופות ביציאה.

- יש קופות במקום אחד בחנות.
- יש שתי קבוצות של 4 תורים כל אחת משתי צידי מתחם הקופות.
- לכל אחד מ-4 התורים בכל צד יש צבע- כתום, לבן, כחול, אדום.
- כשקופה מתפנה, מופיע מספר הקופה אליה יש לגשת על גבי מסך מעל התור לפי הצבע של התור בו הנך עומד (רואים בתמונה, התור הכתום לקופה 9, התור האדום לקופה 12).
- הקופות מסודרות בשתי קבוצות גדולות עם מעבר ביניהם כך שבכל קבוצה 10 קופות - 5 מכל צד של הגוש. יש עוד 3 קופות שלא רואים בתמונה, מימין לתור הימני. סה"כ 23 קופות. (כפי שניתן לראות בתמונה)
- אדם נקרא רק לקופה שנמצאת מלפניו כך שעליו ללכת בקו ישר בלבד (תור כתום ולבן ילכו לקופות 4-9 למשל).
- מיותר לומר כמובן שחיכיתי בתור פחות מ- 3 דק' לדעתי, למרות שהחנות הייתה עמוסה.

עוד גימיק יפה שהיה בחנות (וחבל שלא צילמתי) נגע לכך שיש לחנות שלוש קומות. כיוון שמדובר בסופרמרקט, ובו אנשים משתמשים בעגלות, היו שני סוגים של מדרגות נעות צמודות זו לזו - האחת לאנשים והשנייה לעגלות - מבנה המדרגות הנעות היה כזה שגלגלי העגלה ננעלים והעגלה נשארת יציבה באופן עצמאי עד ליציאה בקומה מעל/מתחת.

בקיצור, מערכת שירות יעילה וגם יפה.