

JUAN LUIS DURICH
DIRECTOR GENERAL DE CONSUM

“Prudencia, análisis de exigencias y comprensión son fundamentales”

“La clave para afrontar el futuro con ciertas garantías radica en la capacidad de adaptación a las demandas de los clientes”, afirma el directivo de la cooperativa valenciana, quien considera que, en la actual coyuntura, saldrán reforzadas las empresas que mejor consigan adecuarse a las necesidades del mercado, aunque la “hiperinflación normativa” puede lastrar al sector, obligado a asumir ingentes costes.

Balance de la última década

En la última década, hemos asistido al crecimiento de las cadenas de supermercados en España, así como de las franquicias. En el caso de Charter, la franquicia de Consum, hemos duplicado el número de aperturas desde 2011, pasando de las 163 tiendas a las 372 del año pasado. También hemos asistido a la concentración de la distribución alimentaria a través de compras de cadenas que atravesaban malos tiempos, o eran más pequeñas o regionales, y también a la irrupción de fondos de inversión. Además, en la última década también hemos sido testigos y protagonistas del inicio y desarrollo de la tienda *online*. Por otra parte, aunque en Consum ya la teníamos como herramienta de gestión empresarial desde nuestros orígenes, las empresas del sector también comienzan a asumir compromisos de Responsabilidad Social Corporativa de manera generalizada.

Desafíos futuros

El principal desafío al que nos enfrentamos, hoy en día, es la crisis de materias primas y el desorbitado incremento de la energía, además de la crisis humanitaria y de refugiados que está causando la guerra de Rusia contra Ucrania. Estamos en una realidad cada vez más cambiante, en la que las necesidades de los consumidores se están viendo afectadas a nivel económico, y debemos ser capaces de dar una respuesta adecuada a cada situación.

Además, nos enfrentamos a una mayor regulación que debemos ser capaces de afrontar con garantías, como las leyes de economía circular, contra el desperdicio alimentario, de residuos... Se trata de una hiperinflación normativa que supondrá asumir muchos costes y cada vez más caros, y en una situación como la actual que, precisamente, no es la más adecuada.



Claves de la gestión

La clave para afrontar el futuro con ciertas garantías radica en la capacidad de adaptación a las demandas de los clientes. Cualquier dificultad debe suponer un reto del que salir reforzados, y ese debe ser el camino: dar la respuesta más adecuada a aquellos que, en definitiva, son los destinatarios de nuestros esfuerzos, los clientes. Lo hicimos durante la pandemia y lo volveremos a hacer. Aunque no hay soluciones únicas, son fundamentales la prudencia, el análisis y comprensión de las exigencias de nuestros clientes. En la actual coyuntura económica, creemos que saldrán reforzadas aquellas empresas que tengan una mayor capacidad de adaptación y que consigan adecuarse a las necesidades actuales del mercado.

Relevancia del factor humano

Las personas que forman Consum son el centro de todas nuestras decisiones y su bienestar es lo más importante. Hay que tener en cuenta que somos una cooperativa y, como tal, nuestros trabajadores y clientes no son simples colaboradores, son socios y eso significa que participan en el capital, en la gestión y en los resultados de la empresa. En Consum situamos a las personas en el centro de nuestro modelo empresarial.

Conceptos esenciales

Destacaría la innovación. En Consum entendemos la innovación como un canal para desarrollar nuevos productos y servicios que faciliten la vida a las personas. La cooperativa invirtió 20,8 millones de euros el pasado año en innovación. Además, en la era de la digitalización y la omnicanalidad debemos ofrecer al cliente la mejor experiencia de compra, sea cual sea el canal que utilice para comprar. Mejorar nuestro programa de fidelización, ampliar nuestra tienda *online* y seguir abriendo tiendas físicas, al tiempo que impulsamos las soluciones tecnológicas en los supermercados, son nuestros objetivos a corto y medio plazo. Esperemos que las circunstancias geopolíticas internacionales no nos obliguen a cambiar.