



**VYUŽITÍ MODERNÍCH TECHNOLOGIÍ
při zachování obslužnosti venkova
s podporou sociálního dialogu**

Obsah

Úvod	3
COOP jako inovátor mění život na venkově	4
Sociální dialog s příkladem dobré praxe	4
Technologický koncept prodejen	7
Umělá inteligence v maloobchodě	9
Role umělé inteligence	12
COOP Partner	13
Zkušenosti z praxe spotřebních družstev	14
Automatizované prodejny v turistických lokalitách	16
Prodejna v nemocnici Rakovník	17

Financováno prostřednictvím MPSV a příspěvku na činnost dle § 320a zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce ve znění pozdějších předpisů.

Úvod

Družstevnictví: Tradice pro budoucnost

Rok 2025 má významné poselství. Nese se ve znamení Mezinárodního roku družstev. Pro české družstevníky je to významný milník i motivace k tomu, aby dál ctili myšlenku družstevnictví a nacházeli v principu družstevních aktivit povzbuzení do další práce. Družstva nejsou pozůstatkem minulosti, jak si stále mylně někteří lidé myslí, ale funkčním a moderním podnikatelským modelem, který odpovídá na klíčové výzvy české společnosti: dostupné bydlení, stabilní zemědělství, potravinovou soběstačnost i zachování služeb na venkově, zajištění zaměstnanosti v regionech a vytváření různorodosti v nabídce výrobků. Na slavnostním setkání v pražském Fantově sále začátkem léta, které se uskutečnilo právě u příležitosti Mezinárodního roku družstev vyhlášeného OSN, zaznělo jasné sdělení: je čas na větší spolupráci mezi státem a družstvy a také zvýšenou podporu malého a středního podnikání. Jasný signál k pokračování sociálního dialogu, k nastolení dalších témat, která si zaslouží otevřít.

Družstevní sektor při té příležitosti vyzval politickou reprezentaci k větší důvěře a spolupráci. Nabízí státu partnerství, ale požaduje víc než symbolickou podporu. Politici ji často deklarují, ale my ji potřebujeme přeměnit v realitu. Chceme více partnerství mezi veřejným sektorem a družstvy a menší bariéry pro sdružování, shodli se představitelé družstevních svazů, které zastřešuje v České republice Družstevní asociace ČR.

Cílem družstevnictví není jen vytváření zisku, ale také organizovaná vzájemná pomoc a spolupráce. Velmi dobře družstevnictví funguje například v regionech, kde spolupracují spotřební družstva, které provozují obchody, a zemědělská družstva vyrábějící potraviny. Oba typy družstev pak společně přispívají i k fungování místních komunit.

Sílu družstevního podnikání demonstrují družstevní prodejny COOP, které provozují jednotlivá spotřební družstva. Ty dokážou efektivně fungovat v jednom z nejvíce konkurenčních prostředí – maloobchodě s potravinami. COOP, který provozuje celkem 2400 obchodů, je jako jediný z velkých prodejců potravin v českých rukou. Zaměřuje se na české potraviny a venkovské oblasti.



International Year of Cooperatives

Cooperatives Build a Better World



Klíčové jsou pro nás inovace, a proto jsme jako první v ČR začali provozovat automatizované prodejny 24/7. Díky těmto obchodům nejen zvyšujeme tržby a komfort zákazníků, ale také přesně v duchu družstevnictví přispíváme k zachování venkovských obchodů a tím i místních komunit. Naše vize je změnit obchody COOP v moderní centra služeb.

Družstevnictví v Česku vzniklo už v roce 1847. Přečkalo totalitu i divokou privatizaci. Dnes znovu ukazuje svou sílu – jako stabilní, sociálně odpovědný a ekonomicky funkční model podnikání. Budoucnost ekonomiky nebude o individualismu, ale o schopnosti spolupracovat. A právě v tom mají družstva výhodu, na které stavíme a která si zaslouží veřejnou podporu.

Celosvětově sdružují družstva přes jednu miliardu členů a přímo zaměstnávají 280 milionů lidí – to je každý desátý pracující na planetě. Družstevnictví není přežitek socialismu, ale princip s téměř 180letou historií, jehož kolébkou je Velká Británie. Jak uvádí OSN, družstva hrají klíčovou roli v posilování odolnosti komunit a v udržitelném rozvoji. Za českými družstvy stojí kromě ekonomických úspěchů a řešení řady sociálních problémů třeba i stavba Petřínské rozhledny nebo vybudování pražské zoologické zahrady. To jsou fakta bohaté družstevní historie.

Skupina COOP navazuje na vše dobré, co dějiny přinesly. Obohacuje to novým know-how, výjimečnými technologiemi, zajímavými zkušenostmi. Mnohé z toho, co se podařilo, vychází ze sociálního dialogu, z věcné diskuze našeho Svazu s našimi členy, zaměstnanci, zástupci obcí i měst, představiteli státu. Budeme v tom pokračovat a hledat další cesty k tomu, aby vzájemná spolupráce přinášela potřebné výsledky.

Ing. Pavel Březina,
předseda Svazu českých a moravských
spotřebních družstev

COOP jako inovátor mění život na venkově

Díky inovativnímu přístupu zaujímá COOP v českém prostředí výjimečné postavení a výrazně mění tvář tradičního maloobchodu

Svaz českých a moravských spotřebních družstev sdružuje 42 spotřebních družstev, která společně provozují téměř 2 400 prodejen po celé České republice. Díky své rozsáhlé síti a dlouholeté tradici sahající až do 19. století patří spotřební družstva mezi největší maloobchodní prodejce v zemi. Co je důležité, jde o český kapitál.

Družstva se dlouhodobě zaměřují na podporu tuzemských a regionálních výrobců a dodavatelů, čímž významně přispívají k posilování regionální zaměstnanosti a soběstačnosti. Řada z nich je držitelem prestižních ocenění za kvalitu a realizuje vlastní programy na podporu produkce a viditelnosti regionálních potravin. COOP prodejny vynikají nejširší nabídkou regionálních produktů na našem trhu.

Kromě toho spotřební družstva poskytují v řadě menších obcí další služby, čímž se stávají důležitým centrem komunitního života. Rovněž investují do modernizace maloobchodní sítě a rozvojových projektů, které přinášejí inovace i do venkovského prostoru. V mnoha regionech jsou navíc klíčovými zaměstnavateli.

Navzdory těmto pozitivním trendům čelí družstevnictví výzvam, zejména v oblasti udržitelnosti provozu prodejen v malých obcích. Klesající počet obyvatel a s tím spojená nižší rentabilita ohrožují jejich další existenci. Spotřební družstva se proto snaží tuto situaci vyrovnávat rozšiřováním nabídky služeb a proměňují své prodejny v přirozená centra života obce.

Skupina COOP patří mezi lídry v oblasti využívání moderních technologií v maloobchodu. Díky svému inovativnímu přístupu zaujímá v českém prostředí výjimečné postavení a mění tvář tradičního maloobchodu. Nejde jen o automatizované samoobslužné prodejny jako takové, ale především o spolupráci s municipalitami a vznik společných projektů jako jsou partnerské prodejny, kdy COOP dodává své know-how technologické řešení, a obec zajišťuje běžný provoz a údržbu prodejny.

Publikace, kterou právě držíte v ruce, vznikla jako reflexe a analýza spolupráce mezi Skupinou COOP a místními samosprávami, v níž je podstatná podpora sociálního dialogu. Jejím cílem je rozbor a shrnutí aktivit, které přímo či nepřímo ovlivňují zaměstnanost a kvalitu života v regionech, především v menších obcích. Poukazuje na to, jak společné úsilí spotřebních družstev a obcí přispívá k udržení obslužnosti venkova a zároveň podporuje vznik nových pracovních míst. I díky těmto krokům se malé obce opět stávají atraktivnějšími místy pro život.

Sociální dialog s příkladem dobré praxe

Podle Mezinárodní organizace práce zahrnuje sociální dialog všechny typy vyjednávání, konzultací nebo výměny informací zaměstnavatelů a zaměstnanců ohledně záležitostí společného zájmu ve vztahu k hospodářské a sociální politice. Jeho účelem je dosáhnout dohody mezi stranami, což povede k sociálnímu smíru a udržitelnému rozvoji. Pod pojem sociální dialog spadají nejrůznější společné akce. Semináře, školení, konference, rozmanité diskusní platformy, což často hraje zásadní roli na cestě svobodného vyjednávání. Sociální dialog tedy zahrnuje různé druhy komunikace.

Jinými slovy je sociální dialog proces, ve kterém zástupci zaměstnavatelů a zaměstnanců (tzv. sociální partneři) vedou rozpravu a jednání o otázkách společného zájmu, jako jsou například pracovní podmínky, mzdy, zaměstnanost a sociální politika. Cílem je dosáhnout dohody, která zohledňuje zájmy obou stran a přispívá k sociálnímu smíru a udržitelnému rozvoji.

Základním předpokladem účinného vyjednávání je maximální zainteresovanost všech subjektů v pracovním procesu, motivace stran vyjednávání a ekonomická stimulace zaměstnavatelů a zaměstnanců a jejich organi-

zací. Důležitým předpokladem jsou rovněž kvalita personálního zajištění a potřebné finanční zdroje pro podporu kolektivního vyjednávání. **Je proto nutné zajistit odpovídající zdroje a prostředky pro ekonomické pobídky ke zlepšování úrovně kolektivního vyjednávání na všech úrovních,** které by ve svém důsledku více motivovaly například zaměstnavatele i odborové organizace ke zlepšování úrovně sociálního dialogu, profesní uskupení při komunikaci se státem, jednotlivé zaměstnavatele a obce v hledání odpovídajícího řešení apod.

Sociální dialog se může odehrávat na různých úrovních:

- **Kolektivní vyjednávání:** Vyjednávání mezi odbory a zaměstnavateli o kolektivních smlouvách.
- **Tripartita:** Jednání mezi zástupci vlády, zaměstnavatelů a odborů.
- **Konzultace a výměna informací:** Proces, ve kterém se sociální partneři navzájem informují a diskutují o různých tématech.

Sociální dialog je důležitý pro:

- **Zajištění sociálního smíru:** Pomáhá předcházet sporům mezi zaměstnavateli a zaměstnanci.
- **Zlepšení pracovních podmínek:** Umožňuje zaměstnancům vyjádřit své potřeby a přispívat k utváření pracovního prostředí.
- **Podporu konkurenceschopnosti:** Díky dialogu mohou firmy lépe reagovat na změny na trhu a zvyšovat svou produktivitu.
- **Rozvoj sociální politiky:** Sociální dialog je důležitým nástrojem pro tvorbu a implementaci sociální politiky.

Sociální dialog je tedy klíčovým prvkem evropského sociálního modelu a slouží k harmonizaci vztahů mezi zaměstnavateli a zaměstnanci, s cílem dosáhnout spravedlivých a udržitelných pracovních podmínek a sociálního smíru.

Aktuální požadavky k řešení v roce 2025 – výběr z dokumentů k projektu „sociálního dialogu“:

Prvořadá je **integrace problematiky kolektivního vyjednávání do podniko-**

vých systémů řízení, uplatnění úlohy zástupců zaměstnanců (odbory) při řešení širšího okruhu otázek na pracovišti a zajištění přístupu všech zúčastněných subjektů k informacím, odbornému poradenství a vzdělávání.

V souladu s § 320a ZP stát, na základě dohody v RHSD, hradí příspěvek odborovým organizacím a organizacím zaměstnavatelů, mj. na podporu vzájemných jednání na celostátní nebo krajské úrovni, která se týkají důležitých zájmů pracujících, zejména hospodářských, výrobních, pracovních, mzdových a sociálních podmínek.

Určité finanční posílení § 320a ZP by zlepšení kolektivního vyjednávání určitě napomohlo.

„Umění kolektivně vyjednat“ – rozšířením příspěvku na podporu vzájemných jednání na úrovni bipartitního dialogu, jako součást aktivit (pozn. osvojení dovedností vyjednávání, příklady dobré praxe), měkké dovednosti. Umění vyjednat s vědomím, že se nejedná o „válku“ a rovněž se nejedná o získání převahy jednoho partnera nad druhým, ale o konstruktivní dialog, kde cíle obou stran by měly být v určitém směru totožné (nalezení sociálního smíru a prosperity). Edukovat základní organizace, i zaměstnavatele, jak určité věci vyjednat a na určitých netrvat (např. jen proto, že to mají ostatní).

Východiskem by měla být stávající právní úprava – pravidla daná zákonem o kolektivním vyjednávání, obsah kolektivních smluv – v rámci vyjednávání vnímat cíle jednotlivých stran, co potřebuje zaměstnavatel, jaké jsou požadavky odborů a jak (za co) se „dají vzájemné požadavky v rámci kolektivních smluv tzv. vyměnit“.

Dialog mezi zaměstnavatelem a zaměstnanci má širší souvislosti, než by se na první pohled mohlo zdát. Promítá se do praxe místních samospráv i praxe státu. A jak na tom participuje COOP? Příkladem dobré praxe může být iniciativa Ministerstva průmyslu a obchodu (MPO) s názvem Obchůdek 2021+. Jde o dotační program MPO určený na podporu provozu malých prodejen na venkově. Cílem je pomoci s provozními náklady, jako jsou mzdy, nájem, energie, internet nebo poplatky za platební terminál, a zajistit tak dostupnost základního zboží v menších obcích. Program se zaměřuje na udržitelnost těchto prodejen a v posledních letech se rozšiřuje i o podporu automatizovaných a hybridních prodejen. Nově byl program prodloužen až do roku 2028. V lednu 2026 tak bude spuštěna už pátá výzva programu.

MPO spustí další výzvu programu Obchůdek 2021+ pro venkov, získat bude možné až 130 tisíc korun na prodejnu (TZ MPO, publikováno 6. 10. 2025)

Ministerstvo průmyslu a obchodu ve spolupráci s dalšími partnery pokračuje v podpoře podnikatelů i obcí prostřednictvím programů **Obchůdek 2021+**, **Technologie pro MAS** a projektu **Česko platí kartou**. Tyto aktivity pomáhají zachovat obchodní obslužnost na venkově, modernizovat prodejny a usnadnit podnikání díky rozvoji bezhotovostních plateb. V lednu 2026 resort spustí už pátou výzvu programu **Obchůdek 2021+**, který dlouhodobě přispívá k zachování nákupní obslužnosti venkova pro více než 260 tisíc lidí v obcích do 1000 obyvatel.

„O prodloužení programu Obchůdek 2021+ jsem rozhodl do roku 2028. Díky tomu pomůžeme zajistit dostupnost služeb a udržení kvality života na venkově. Stejně tak prodloužíme termín pro podávání žádostí do programu Technologie pro MAS, který umožní většímu počtu malých a středních podniků nakoupit moderní zařízení pro své provozny, například pro automatizované prodejny, které pomáhají snižovat provozní náročnost a náklady. Navíc pokračuje také projekt Česko platí kartou, který poskytuje pro podnikatele platební terminál či bránu až na dvanáct měsíců zdarma,“ řekl ministr průmyslu a obchodu Lukáš Vlček.

Mezi podporované provozní výdaje prodejen z programu Obchůdek 2021+ patří stejně jako v předchozí výzvě výdaje na mzdy pro zaměstnance, nájem, vytápění, osvětlení, připojení k internetu, telekomunikační služby, výdaje spojené s bezobslužným provozem obchodu, výdaje spojené s obsluhou bezhotovostních plateb, výdaje na pořízení drobného neinvestičního majetku a další. Žádost o dotaci podávají kraje, které následně vyhlásují své krajské dotační programy pro provozovatele obchodů na svém území. Resort zajistil na novou pátou výzvu 50 milionů korun. Kraj tak může získat až 3,8 milionu korun a prodejna, která je pouze jediná v obci, může získat až 130 tisíc korun.

„Menší prodejny na venkově mají o program Obchůdek 2021+ velký zájem. V první výzvě jsme podpořili 428 prodejen v 11 krajích, druhá výzva znamenala podporu pro 599 prodejen ve 13 krajích, třetí pro 614 prodejen také ve 13 krajích a čtvrtá výzva stále probíhá. Celkově jsme v dosavadních výzvách krajům poskytli téměř 126 milionů korun,“ uvedl **ředitel odboru podnikatelského prostředí a obchodního podnikání Pavel Vinkler**.

„Prodejny s potravinami jsou pro udržení kvality života na venkově klíčové, bohužel jich však stále ubývá. Provozování obchodů v těch nejmenších obcích je spíše než byznysem službou, díky které mají například senioři a další skupiny obyvatel snadný přístup k čerstvým potravinám. Je dobře, že si to uvědomuje i stát a prostřednictvím programu Obchůdek 2021+ tyto prodejny podporuje,“ vysvětlil **předseda Asociace českého tradičního obchodu Pavel Březina**.

Současně MPO podporuje také rozvoj **automatizovaných a hybridních ře-**

šení prodejen prostřednictvím výzvy Technologie pro MAS. Získat je možné dotaci na projekt **od 125 tisíc korun do 1,07 milionu korun v případě využití maximální výše přímých nákladů**. Podnikatelé mohou finance využít na digitální řešení a inovace, které zvyšují konkurenceschopnost a usnadňují podnikání. **Žádat lze do 31. prosince letošního roku.**

Významným nástrojem je rovněž projekt Česko platí kartou, který vznikl na základě memoranda podepsaného v roce 2020 mezi MPO, kartovými společnostmi Mastercard a VISA, poskytovateli platebních terminálů a bran a podnikatelskými svazy. Tento projekt představuje **celosvětově unikátní iniciativu na podporu bezhotovostních plateb**. Projekt poskytl již bezmála 52 tisíc platebních terminálů a 13 tisíc platebních bran.

„Projekt Česko platí kartou má v digitalizaci podnikatelského sektoru své místo a já jsem rád, že o něj mají podnikatelé zájem. Nárůst počtu platebních terminálů a bran dokazuje, že bezhotovostní platby jsou pro zákazníky zásadním faktorem při rozhodování o nákupu,“ **sdělil ministr Vlček**.

V roce 2020, kdy tento projekt vznikl, bylo v průměru přibližně 26 terminálů na 1000 obyvatel v České republice. Za rok 2024 je to již 32 terminálů na 1000 obyvatel. Na základě dohody všech partnerů byl projekt prodloužen až do **31. března 2028**. Podnikatelé a veřejné instituce tak mohou i nadále využívat platební terminál, mobilní terminál nebo platební bránu **bezplatně po dobu až 12 měsíců**. Po skončení bezplatného období lze zařízení vrátit bez sankcí, nebo pokračovat v jeho využívání za běžných tržních podmínek.



Technologický koncept prodejen

Automatizované prodejny mění život obcí

První automatizovaný obchod sítě COOP byl otevřen v roce 2022 ve Strakonících. Tím odstartoval unikátní koncept samoobslužných prodejen fungujících v režimu 24/7, který představuje nové řešení pro udržitelnost maloobchodu na venkově. Kombinuje v sobě výhody kamenné prodejny a nových technologií. Umožňuje tak zákazníkům nakoupit pohodlně kdykoli. V běžnou provozní dobu je v prodejně přítomen personál, po ní přechází prodejna do automatizovaného režimu a je zcela bez obsluhy.

Automatizované samoobslužné prodejny si rychle získávají mezi zákazníky oblibu. Nakupuje jich zde už víc než 13 %. Oceňují především časovou svobodu. Z šetření COOP vyplývá, že lidé v automatizovaném režimu nakupují nejčastěji mezi 18. a 23. hodinou. Největší nápor zákazníků pak do prodejen přichází během víkendů a svátečních dní, kdy mívají malé obchody obvykle zavřeno. Tento typ provozu dnes tvoří přibližně 10 % celkových tržeb sítě COOP.

Koncept se ukazuje jako efektivní řešení pro široké spektrum lokalit – od měst přes turisticky atraktivní oblasti až po venkov. V menších obcích navíc hraje klíčovou roli v zachování základní obslužnosti a komunitního života. Automatizovaná prodejna zde není jen místem nákupu, ale i centrem setkávání a poskytování dalších služeb. Zákazníkům přináší větší pohodlí a COOP umožňuje navýšit tržby bez nutnosti zvyšovat personální náklady spojené s delší otevírací dobou.

Tento model přináší konkrétní odpověď na problém úbytku malých prodejen – od roku 2000 jich v Česku zanikly tisíce. I proto COOP plánuje další rozšiřování sítě nonstop obchodů na partnerské bázi, včetně prodejen provozovaných přímo obcemi.

Samoobslužné automatizované prodejny mají zároveň pozitivní dopad na regionální ekonomiku a zaměstnanost – nejen v maloobchodu, ale také nepřímo u místních farmářů, výrobců a dodavatelů. Pro menší producenty představují nová a stabilní odběrná místa a možnost oslovit širší okruh zákazníků, což zvyšuje jejich šance na růst a rozvoj podnikání.

Díky tomuto řešení patří Česká republika mezi země s nejhustší a nejrychleji rostoucí sítí automatizovaných prodejen v Evropě. Nápad prodeje bez obsluhy si získal nejen zákazníky, ale i odbornou veřejnost – COOP za něj obdržel například ocenění Křišťálová lupa nebo Mastercard Obchodník roku.

Koncept čerpá inspiraci ze Skandinávie, kde sesterské řetězce COOP provozují menší tzv. kontejnerové prodejny. Dnes je postupně přebírají i družstevní obchody v dalších evropských zemích – například v Maďarsku, Bulharsku nebo na Slovensku.

Typická vesnická prodejna v digitální éře

Prodejna na venkově s prodejní plochou do 150 m² často stojí před zásadní výzvou – jak zajistit svou provozní udržitelnost. V řadě případů je její existence možná pouze díky dotační podpoře. Právě pro tento typ prodejen představuje samoobslužný automatizovaný provoz 24/7 ideální řešení, které umožňuje efektivně řídit náklady.

Využití technologie snižují zejména výdaje na personál, protože obsluha je přítomna pouze po část otevírací doby. Zároveň se výrazně prodlužuje celkový čas, kdy mohou zákazníci nakupovat. Díky tomu se daří oslovit i ty, kteří by jinak spíše zamířili do městských prodejen.

Nákup je jednoduchý

Pro spokojenost zákazníků s novými technologiemi je klíčová jednoduchost. COOP proto zvolil řešení, které kombinuje snadný vstup do prodejny s rychlým a přehledným nákupem. Přístup umožňuje bankovní identita a mobilní aplikace DoKapsy od ČSOB, přičemž její použití není podmíněno klientstvím u této banky. Samotný nákup probíhá prostřednictvím samoobslužné pokladny a bezhotovostní platby kartou nebo mobilním telefonem. Takové řešení už je dnes běžným standardem v čím dál větším počtu obchodů.

Významným partnerem projektu je vedle ČSOB také společnost **Mastercard**, lídr v oblasti bezhotovostních plateb.

Postup nákupu je nastaven tak, aby byl pro zákazníka maximálně přehledný:

1. Stáhnout aplikaci DoKapsy od ČSOB.
2. Zaregistrovat se v aplikaci.
3. Pro vstup použít QR kód z aplikace.
4. Vybrat zboží.
5. Naskenovat položky u samoobslužné pokladny.
6. Potvrdit nákup a zaplatit bezhotovostně.
7. Při odchodu znovu naskenovat QR kód.

Ve většině případů je tento postup pro zákazníky pohodlný. Existují však situace, kdy například starší obyvatelé nevládní chytrý telefon nebo nechtějí využívat platební kartu. V některých obcích, kde je obchod provozován formou franšizy, proto obecní úřad nabízí vydání NFC čipové karty, která zajišťuje jak vstup do prodejny, tak i samotnou platbu po předchozím dobití částky dle přání zákazníka.

Bankovní identita, která je vstupním klíčem do prodejen 24/7, lidem usnadňuje život a zbavuje je části starostí při vyřizování na úřadech i ve firmách. Je způsobem, jak bezpečně, jednoduše a zdarma prokazovat totožnost v digitálním prostředí, navíc bez ohledu na provozní hodiny. Používá se stejně, jako funguje přihlašování k internetovému bankovníctví.

Klienti bank se můžou díky bankovní identitě přihlašovat do portálů státních úřadů a prostřednictvím digitální platformy Bank ID i do klientských zón soukromých firem. V průběhu letošního roku se očekává další napojení soukromých společností a nových služeb eGovernmentu, kde bankovní identita pomůže usnadnit život. Firmám bankovní identita přináší zjednodušení podnikání, více klientů a jejich rychlejší a pohodlnější obsluhu. Bankovní identita usnadňuje uživatelům přihlašování, ověřování a potvrzování transakcí a nejnověji i digitální podepisování dokumentů. Možnosti využití služeb bankovní identity bude stále více.

Bankovní identita v Česku (k 30. 9. 2025):

- 7 milionu Čechů disponuje bankovní identitou (tj. používá internetové bankovníctví některé z připojených 11 bank)
- 5 milionu z nich ji již alespoň 1x použilo mimo svoji banku (buď pro připojení ke státním službám nebo ke službám firem)
- Celkový počet přihlášení: 101 600 000 od začátku fungování bankovní identity

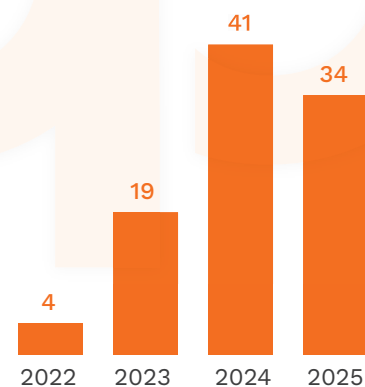
Technologie pomáhají prodejnám nejen v ochraně před zloději

Automatizované prodejny COOP jsou vybaveny komplexními bezpečnostními prvky, které chrání jak sortiment, tak zákazníky. Již samotný vstup prostřednictvím bankovní identity umožňuje jednoznačnou identifikaci nakupujícího a ověření jeho věku, což otevírá možnost nabízet i alkoholické nápoje. Prostor je nepřetržitě monitorován kamerovým systémem a běžným standardem je napojení na pult centrální ochrany. V některých případech je navíc dohled posílen o systémy využívající umělou inteligenci.

Od spuštění projektu v roce 2022 došlo k několika pokusům o krádež či vandalismus, všechny však byly vyřešeny domluvou nebo uložením pokuty.

Ochrana zdraví a kvality zboží

Systémy umělé inteligence dokážou rozpoznat i zdravotní indispozici zákazníka a v případě potřeby přivolat složky integrovaného záchranného systému. V některých prodejnách, například v Berouně, se také využívá pro kontrolu bezpečnosti potravin, včetně regulace teploty v chladicích zařízeních. Součástí každé prodejny je i pohotovostní tlačítko, které zákazník okamžitě spojí s pultem centrální ochrany a umožní v nouzové situaci přivolat pomoc.



Vývoj počtu nově otevřených 24/7 prodejen v letech 2022 - 2025

Umělá inteligence v maloobchodě

Moderní technologie napomáhají obslužnosti venkova

O obslužnosti venkova se diskutuje s čím dál větší naléhavostí. Moderní technologie nejen na bázi umělé inteligence přináší těmto oblastem nové možnosti. Díky této infrastruktuře se stávají atraktivnější pro stávající i budoucí obyvatele, například pro mladé rodiny, které hledají nové místo, kde se usadit. Obec s takovým zázemím se stává ideálním místem pro život.

Technologie může přispět k vyšší zaměstnanosti v okolí. Tam, kde by prodejna jinak nemohla vzniknout, se stává ekonomicky udržitelnou a může nyní zaměstnat několik lidí. Dává také příležitost pro vznik hybridních pracovních míst, která v sobě mohou kombinovat jak obsluhu prodejny, tak komunitní manažerské či poradenské aktivity. To může být rovněž zajímavé pro ty uchazeče, kteří hledají například práci na zkrácený úvazek, a přitom mají silnou vazbu na zdejší komunitu, typicky maminky na mateřské.

Zázemí obce s obchodem může přitáhnout i nové investory a podnikatele a vytvořit další pracovní příležitosti. Dokonce může mít příznivý dopad na již zavedené firmy v okolí, které se zabývají produkcí potravin nebo dalších výrobků, protože do oblasti přitáhne více stálých obyvatel, návštěvníků i nová obydlí.

Rozvoj služeb, který AI umožňuje, se zdá být zásadním prvkem oživení venkova a jeho prosperity. Ve svém důsledku může přispět k posílení místních komunit, společenského dění, turismu i podnikání, zaměstnanosti i stability místního trhu. A nakonec je tu také psychologický efekt. Viditelné investice zvyšují v očích obyvatel důvěru v pozitivní budoucnost obce.

Umělá inteligence v maloobchodě: cesta k efektivitě a lepší zákaznické zkušenosti

V oblasti maloobchodu dochází k masivní digitalizaci, jejíž významnou součástí je i zavádění řešení na principu umělé inteligence (AI). To přináší benefity celé síti COOP, jednotlivým družstvům, zaměstnancům i zákazníkům. Technologické inovace jsou tak jedním ze základních kamenů udržitelného růstu a podnikání, ale také zachování obslužnosti venkova.

Umělá inteligence se v maloobchodě nejvíce uplatňuje při zefektivnění procesů, personalizaci služeb a zvyšování provozní efektivity. Celosvětově je považována za klíčový nástroj, jak si udržet konkurenceschopnost, zlepšit zákaznickou zkušenost a optimalizovat fungování obchodů.

V oblasti maloobchodu nalézá umělá inteligence využití v mnoha oblastech:

Zákaznická zkušenost a personalizace

Doporučovací systémy z analýz nákupního chování zákazníků, chatboti, virtuální asistenti, personalizované nabídky, segmentace zákazníků, optimalizace uspořádání prodejny

Optimalizace zásobování a skladování

Predikce poptávky s cílem minimalizovat přebytky a ztráty, automatizace skladů, snížení situací nedostatku zboží, dynamická komunikace s dodavateli, autonomní doplňování zásob, prediktivní údržba skladů, simulace krizových scénářů

Dynamické přeceňování

Úprava cen v reálném čase na základě poptávky, sezóny či cen konkurence s využitím elektronických cenovek

Chytré pokladny a automatizace prodeje

Samoobslužné a bezobslužné pokladny, mobilní a digitální pokladny, automatizace back-end procesů jako otevírání a zavírání pokladem s ohledem na nákupní špičku, personalizace u pokladen

Analýza dat a spotřebitelského chování

Zpracování dat o pohybu zákazníků v prodejně, nákupních zvyklostech a reakcích na marketingové kampaně, tvorba 360°profilu zákazníků, analýza nákupních cest, analýza sentimentu a zpětné vazby

Umělá inteligence dnes v maloobchodě vystupuje jako běžná součást každodenního života – někdy viditelně, jindy nenápadně na pozadí. Obchodníkům umožňuje efektivněji řídit podnikání, posiluje jejich konkurenční výhody a zákazníkům přináší značnou přidanou hodnotu.

Příklady technologií na prodejnách COOP

Samoobslužné pokladny s využitím AI

Technologie samoobslužných pokladen (SCO) zákazníkům umožňuje provést celý nákupní proces bez přímé asistence pokladníka. Zákazník si sám naskenuje zboží, vybere platební metodu, zaplatí a obdrží účtenku.

Tento druh „odbavení“ zákazníka využívají zejména větší maloobchodní řetězce, některé z nich začaly samoobslužné pokladny poprvé instalovat už v roce 2008. COOP samoobslužné pokladny nasazuje do svých prodejen intenzivně od roku 2022. Dnes patří k běžnému standardu supermarketů a hypermarketů. Pro automatizované prodejny fungující v režimu 24/7 jsou navíc nezbytným předpokladem jejich provozu.

Se kterými výhodami a nevýhodami SCO musí obchodník počítat:

- Snížení nákladů na personál
- Rychlost odbavení zákazníků
- Soukromí nákupu
- Flexibilita
- Lepší časové možnosti pro zákazníky
- Vyšší komfort pro menší nákupy
- Nedostatek osobního kontaktu
- Riziko krádeže
- Zdlouhavý a nepřesný proces markování

Agentura Stemmark v roce 2024 realizovala šetření, v němž mapovala postoj zákazníků k samoobslužným prodejnám. Z výsledků vyplynulo, že většina jich hodnotí tento typ nakupování pozitivně, přičemž nejvíce toto řešení oceňují mladší zákazníci, kteří vyhledávají rychlost a flexibilitu.

Část respondentů preferovala klasické pokladny s obsluhou, protože pro ně zásadní roli hraje osobní kontakt, který by jim automatizovaná pokladna nedokázala poskytnout. Výrobci technologií na tento požadavek již reagují vývojem robotických konverzačních systémů, které mají interakci u samoobslužných pokladen zpříjemnit.

Celkově však samoobslužné pokladny představují moderní a praktickou technologii, jež přináší více výhod než nevýhod a zároveň otevírá prostor pro další rozvoj maloobchodu v digitální éře. To je zásadní především pro lokality, kde by jinak obchody fungovat nemohly, ať už z důvodu vysokých provozních nákladů nebo nedostatku potřebného personálu.

Rozpoznávání položek

Pro zákazníky, kteří se chtějí odbavit na samoobslužné pokladně, může být náročné vyhledávání některých položek, mezi něž typicky patří ovoce a zelenina. Také systémy a rozhraní na jejich vyhledávání se mohou řetězec od řetězce lišit. Musí-li zákazník vyhledat položku sám, může na pokladně strávit o 15-20 % více času.

Ovšem pokud je SCO vybavena technologií umělé inteligence, která artikl sama rozpozná, vede to k výraznému snížení času stráveného u pokladny, a to přibližně o 2-3 vteřiny na položku, přičemž má AI 95 % úspěšnost u vyhledávání položky. Tato funkce je užitečná i na tradičních pokladnách s obsluhou a může zrychlit odbavení zákazníka. Pokladna se navíc při každém nákupu učí a zlepšuje v určování položek svou přesností i rychlostí.

Automatické rozpoznávání věku na samoobslužných pokladnách

Tato technologie je nápomocná především v případě nákupu položek, například alkoholické nápoje či tabákové výrobky, u nichž je stanovená věková hranice nad 18 let. Není kvůli němu nutné volat obsluhu, aby tuto položku potvrdila na základě kontroly občanského průkazu či jiného dokladu, z něhož lze zjistit, zda je zákazník již plnoletý. A to znamená větší pohodlí pro kupujícího, bezpečnost i zkrácení času stráveného u pokladny.

Predikce krádeže

Technologie samoobslužných pokladen přináší zákazníkům vyšší komfort a značnou časovou svobodu, obchodníci se však musí vypořádat s vyšším rizikem krádeže. Mezi nejčastější praxi nepoctivých zákazníků patří záměna drahého zboží za levné, záměna vážených položek, přelepování čárových kódů, namarkování nákupu jen z části nebo předstírání platby. Tradiční samoobslužné pokladny nedokázaly tyto triky odhalit, protože fungují na principu kontroly hmotnosti zboží. Ovšem pokladny v kombinaci s kamerovým systémem a integrovanou umělou inteligencí při nákupu sleduje zboží i po vizuální stránce.

Jestliže se zákazník chystá namarkovat rajčata jako brambory, pokladna jej na záměnu upozorní. Pokud toto upozornění nerespektuje, pokladna přivolá obsluhu nebo v případě prodejen 24/7 pult centrální ochrany. Stejně postupuje pokladna i v záměrné záměně čárových kódů nebo pokusů naskenovat souběžně drahý a levný artikl. Kamerový systém zabírá celou pokladní zónu, což zákazník sleduje i na zde umístěných monitorech. Tento prvek působí preventivně proti nežádoucímu chování stejně jako dotaz od pokladny, zda zákazník naskenoval správné zboží.

Předstírání platby patří mezi nejběžnější typy krádeží na SCO. Zákazník například do terminálu vloží kartu, o níž ví, že nebude akceptována, a následně zónu samoobslužných pokladen opustí, aniž by se pokusil platbu uskutečnit jinak. Ne vždy však zákazník opouští tuto zónu bez placení úmyslně. S rozvojem bezkontaktních plateb se častěji stává, že si nevšimne pokynu k zadání PIN kódu. V automatizovaných prodejnách 24/7 jsou i v době bez obsluhy tato upozornění a incidenty zaznamenávány a případné krádeže tohoto druhu jsou řešené zpětně.

Předvídaní krádeží pomocí kamerových záznamů a PCO

AI technologie Veesion, která je používána na některých pobočkách COOP, umí díky průběžným rozborům kamerových záznamů odhalit nestandardní chování zákazníků a následně na ně upozorní obsluhu prodejny nebo pult centrální ochrany. Systém porovnává polohu různých částí těla zákazníka a jeho interakci s dalšími předměty v okolí, ať už jde o vystavené zboží, zavazadla, kočárky a jiné. Systém si pomyslně rozdělí lidské tělo na segmenty a srovnává jednotlivé pohyby s normálním vzorcem chování. Dokáže tak velmi efektivně odhalit, zda zákazník neumísťuje zboží jinam, než patří. Na rozdíl od lidského dohledu je umělá inteligence při rozlišování chování objektivnější. Nedá se obelstít vzhledem ani projevem. Vyhodnocuje zkrátka jen a pouze to, co se děje.

Veesion je globálně využívané řešení pracující na principu strojového učení. Analyzuje data z kamerových systémů dané prodejny a z nich se učí. Případně je možné do systému zanést také výstupy z jiných prodejen či z prodejen z jiných zemí. Získává tak poznatky ze stále širšího množství situací, které umí efektivně rozlišit: například maminku, která využívá místo nákupního košíku příhrádku v kočárku, nebo zaměstnance, který odstraňuje prošlé zboží.

V běžném provozu technologie upozorní operátora na nestandardní chování a zašle mu příslušný kamerový záznam k vyhodnocení. Podle něj pak AI dále trénuje své dovednosti a preciznost. Jakmile zachycený typ chování operátor označí za bezproblémový, i technologické řešení jej takto začne vyhodnocovat. Jeden operátor tak zvládne díky AI sledovat více obchodů. Využívání těchto systémů výrazně snižuje nároky na lidský dohled přítomný v prodejně, a tedy i personální náklady. Zvládá také pracovat s běžnými kamerovými systémy, proto je lze snadno uvést do praxe.

Příklady situací řešených operátorem pultu centrální ochrany:

- Vstup zákazníka bez bankovní identity
- Konflikt více osob při vstupu do obchodu

- Zjevný pokus o krádež
- Vložení zboží do zavazadla nebo oděvu
- Zřejmá opilost zákazníka v kombinaci s nevhodným chováním
- Vandalismus
- Zdravotní indispozice
- Potíže zákazníka s placením na samoobslužné pokladně
- Potíže při opuštění prodejny
- Jiné potíže a bezradnost zákazníka (vybitý mobilní telefon, výpadek aplikace, porucha pokladny apod.)

I řešení Veesion, jakožto efektivní pomocník při ochraně zdraví a majetku, musí odpovídat nárokům legislativy na ochranu osobních údajů dle GDPR z roku 2018 a AI Act z roku 2024. Systém nekategorizuje jednotlivce na základě citlivých dat, nerozpoznává konkrétní osobu, ale reaguje jen na naučená gesta.

Dynamické přeceňování v praxi

Centralizované systémy cenotvorby propojené s umělou inteligencí dokáží flexibilně přecenit zboží v reálném čase. Tomuto procesu, kdy v obchodě dochází k průběžné změně cen na základě různých faktorů, se říká dynamické přeceňování. Odvíjí se například od poptávky zákazníků, konkurence, sezónnosti, skladových zásob či časové citlivosti zboží. Umělá inteligence analyzuje data o trhu, poptávce a nabídce a vypočítává optimální ceny.

Aby však u každého produktu nemusel cenové štítky vyměňovat člověk, existuje šikovný nástroj jako elektronické cenovky. Jedná se vlastně o digitální displeje spojené s centrálními systémy obchodníka. Je možné je tedy vzdáleně a automatizovaně aktualizovat. I tato technologie představuje úspory v nákladech na personál, je šetrnější k životnímu prostředí a eliminuje pravděpodobnost vzniku chyb na prodejně.



Role umělé inteligence

Umělá inteligence promění trh práce i pracovní prostředí

Trh práce prochází v posledních letech výraznou proměnou, kterou zásadně ovlivňuje nástup umělé inteligence (AI). Odhaduje se, že se po celém světě dotkne přibližně 40 % pracovních pozic, ve vyspělých ekonomikách až 60 %. Umělá inteligence vyvolává nejistotu z možného zániku některých profesí, současně však otevírá nové možnosti pro inovace a vznik zcela nových pracovních míst. Její dopad lze přirovnat k historickým technologickým zlomům, jakými bylo zavedení páry, elektřiny či automobilu.

Před firmami i zaměstnanci stojí klíčový úkol: pochopit tuto transformaci, připravit se na ni a efektivně začlenit AI do pracovních procesů. Adaptace rozhodne o budoucím úspěchu.

AI a zaměstnanost

Umělá inteligence se uplatňuje především u stereotypních a opakujících se činností, nebo při práci s daty. V současnosti je nejběžněji využívána v administrativě, zadávání a analýze dat, tvorbě obsahu či ve vybraných manuálních úkonech výroby. Podle analýz společností McKinsey a PwC může být do roku 2030 automatizováno až 30 % pracovních míst. Největší dopad se očekává v dopravě, logistice, výrobě, marketingu a maloobchodu.

Americká investiční banka Goldman Sachs odhaduje, že AI by mohla po celém světě nahradit až 300 milionů pracovníků. Zároveň však vytvoří nová pracovní místa v oblastech jako vývoj softwaru, datová analytika, kybernetická bezpečnost či řízení technologických projektů. Role lidí se tak posune od plnění rutinních úkolů k řešení problémů, tvorbě strategií a chytrému využívání moderních technologií. AI může pomoci růstu produktivity práce a zlepšení celkové životní úrovně populace.

Jsou obavy o budoucnost zaměstnání na místě?

Zavádění AI přirozeně vyvolává nejistotu, zejména u profesí, jejichž náplň je snadno automatizovatelná. Přestože se řada zaměstnanců cítí ohrožena, protože ještě neví, co přesně od AI očekávat, je důležité vnímat, že má tato technologie potenciál doplňovat lidské schopnosti, nikoli je plně nahrazovat. Dokáže pracovníkům ušetřit čas a umožnit jim soustředit se na kreativní či strategické úkoly, což přináší vyšší produktivitu i spokojenost v práci.

Ne všechny profese budou ovlivněny stejně. Lidé zůstávají nenahraditelní v oblastech vyžadujících vysokou míru kreativity, empatie, mezilidské komunikace, manuální zručnosti, schopnost adaptace na nečekané situace či poskytování zdravotní a sociální péče. Neobejde se bez nich ani práce v terénu a profese vyžadující kulturní citlivost a hlubokou znalost kontextu.

Co to v praxi přinese? Nové standardy hodnocení práce, které budou stírat rozdíly ve schopnostech a výkonu. Do popředí se dostanou schopnosti jako AI gramotnost, emoční inteligence, kritické myšlení, kreativita.

Sociální dialog, zaměstnanci a zaměstnavatelé v éře AI

Úspěšná integrace AI do pracovního prostředí vyžaduje otevřenou komunikaci mezi zaměstnavateli a zaměstnanci. Sociální dialog pomáhá vysvětlovat změny, snižovat nejistotu a připravovat pracovníky na nové role.

Součástí klíčových kroků ke zvládnutí změny:

- **Školení a rekvalifikace** – firmy si jsou vědomy nutnosti investovat do vzdělávání, aby jejich pracovníci mohli získat digitální dovednosti potřebné v éře AI.
- **Zaměstnanci jako aktivní aktéři změn** – transparentní komunikace a sběr zpětné vazby posilují důvěru a zvyšují úspěšnost implementace.
- **Jasně vymezení role AI** – zaměstnavatelé by měli srozumitelně sdělit, jaké úkoly bude AI zastávat a proč je její zavedení strategicky důležité, například v souvislosti s dlouhodobou konkurenceschopností organizace.



Příprava na budoucnost po boku technologií

Úkolem firem bude vytvořit prostředí, v němž se zaměstnanci budou moci adaptovat na změny a rozvíjet své kompetence. Klíčové je ukázat, že nové technologie nepředstavují hrozbu, ale příležitost k odstranění rutinních úkolů, zvýšení efektivity a soustředění se na činnosti s vyšší přidanou hodnotou.

COOP Partner

COOP Partner: Díky novému konceptu život na venkově vzkvétá

Obslužnost českého venkova negativně poznamenávají mizející malé prodejny, jejichž provoz není ekonomicky zvládnutelný. Klesající kupní síla v regionech, rostoucí provozní náklady a nedostatek personálu vytvářejí prostředí, kde se klasický obchod jen stěží udrží. Přesto ale místní obyvatelé takové místo potřebují, je základní součástí infrastruktury obce. Nejen technologie jdou těmto požadavkům naproti. Objevují se nové koncepty prodejen, mezi něž patří i COOP Partner. Tento model spojuje tradici společenství s inovacemi a spoluprací s lokálními partnery z řad obcí nebo fyzických osob.

Jak COOP Partner funguje

Dříve znamenal obchod investici jediného subjektu. Obchodník vybavil prodejnu, objednal zboží, hradil provoz. Vysoké náklady však v mnoha případech vedly k úpadku a zanikání takových malých venkovských obchodů. Nyní se ale situace mění a nové formy spolupráce mezi obchodníky jako je COOP a lokálními partnery otevírají obyvatelům venkova dveře k většímu komfortu a lepším možnostem. Také administrativní zátěž je pro ně nižší. Lokálním partnerem se přitom může stát obec, fyzická osoba z řad menších podnikatelů nebo místní spolek. Ten je také vlastníkem a provozovatelem prodejny, zaměstnává zdejší personál. COOP zůstává nadále vlastníkem zboží a zajišťuje následující:

- dodávky zboží prostřednictvím své logistické sítě,
- značku a know-how včetně osvědčených metod řízení,
- technologickou podporu, zejména samoobslužné a hybridní systémy, které snižují provozní náklady,
- marketing a vizuální identitu v rámci silného řetězce.

Důležitou roli v tomto procesu sehrají i odbory, které hájí práva zaměstnanců a vyjednávají férové podmínky v době transformace pracovního trhu. Umělá inteligence tak není pouze motorem technologického pokroku, ale také příležitostí k novému nastavení pracovních vztahů a efektivnější organizaci práce v celé společnosti.

Díky tomu může i menší obec provozovat prodejnu, která by jinak zanikla. Zároveň se prodejna začleňuje do moderní sítě COOP, čímž si zachovává profesionální zázemí a kontinuitu v důvěře zákazníků.

Takové řešení je výhodné z několika důvodů. Jednak jde o rozdělení, nebo přesněji sdílení rizik a nákladů. Partner pak nemusí vymýšlet vlastní systém zásobování či IT zajištění, získává prověřené hotové řešení. Obce navíc mohou čerpat případně krajské dotace na zajištění chodu provozovny.

Technologie jako klíčový prvek

Prodejny mohou fungovat v hybridním režimu: během dne je obsluhuje personál, večer a o víkendech přebírá jeho roli automatizovaný samoobslužný systém. To výrazně snižuje mzdové náklady.

Kotva komunitního života

Udržení obchodu v obci posiluje kvalitu života obyvatel. Lidé nemusejí dojíždět do vzdálených měst a zároveň mají místo, kde čerpají další služby, kde se setkávají a mohou prohodit pár slov. Pro život na vsi je to víc než důležité.

Dopady na regiony

Koncept COOP Partner není jen o prodeji potravin. Přináší širší sociálně-ekonomické efekty:

- Zaměstnanost – vznikají pracovní místa, často flexibilní a částečné úvazky, vhodné pro místní obyvatele.
- Rozvoj podnikání – stabilní prodejna přitahuje další služby (lokální pekaře, farmáře, kavárny, drobné služby).

- Digitální infrastruktura – moderní technologie (bankovní identita, AI dohled, bezhotovostní platby) se stávají standardem i na venkově.
- Image obce – obec, která má moderní obchod, působí atraktivněji pro obyvatele i nové investory.

Výhled do budoucna

COOP Partner je odpovědí na otázku, jak zachovat základní služby na venkově v době digitalizace a demografických změn. Do budoucna se očekává:

- rozšíření hybridního režimu i do dalších menších obcí,
- větší zapojení lokálních výrobců přímo do distribuční sítě,
- propojování obchodů s různými službami (výdejny balíků, platební terminály, komunitní centra).

Koncept COOP Partner ukazuje, že obchod nemusí být jen místem nákupu, ale může se stát strategickým pilířem regionálního rozvoje. V době, kdy mnoho tradičních prodejen zaniká, nabízí tento model novou cestu – spojení družstevní tradice, moderní technologie a lokální odpovědnosti.



Zkušenosti z praxe

Zkušenosti z praxe: jak automatizované prodejny ztraktivňují venkovské lokality

COOP se zaváděním plně automatizovaných prodejen nezahálí. Při jejich zřizování ve venkovských oblastech často spolupracuje přímo s municipalitami. Modelů prodeje, prodejní doby, úrovně kooperace nebo rozložení nákladů je mnoho. COOP s vedením obcí vždy intenzivně jedná, aby byla spolupráce pro všechny zapojené strany smysluplná.

Právě angažovanost obcí je nezbytným předpokladem vzniku venkovských prodejen v režimu 24/7. Do provozu a zřizování takové prodejny se obce vždy aktivně zapojují – ať už jde o pořizovací nebo měsíční provozní náklady. Jednota zůstává prodejcem, obec se ujímá role provozovatele. Toto úsilí však přináší řadu benefitů. Venkovský obchod přitahuje do obcí nové příležitosti, obyvatele a má příznivý dopad na komunitní život.

Jednota družstvo spotřebitelů Kaplice

Jednota Kaplice dosud otevřela jedenáct automatizovaných prodejen. Tři městské v Českém Krumlově, ve Velešíně a na Lipně, dvě v kampusu vysokých škol a dalších šest na jihočeském venkově, často ve spolupráci s tamními obcemi. Může si připsat také historické prvenství – pod její taktovkou

vznikla vůbec první automatizovaná prodejna vesnického typu v ČR, a to v obci Bujanov. Další automatizované prodejny najdeme v obcích Ločenice, Plav, Čížkrajice, Kájov a Nové Homole.

V Čížkrajicích chyběl obecní obchod 17 let. Vesnice má jen něco málo přes 200 obyvatel, a běžná venkovská prodejna by se tu jen těžko užívala. Obyvatelé museli za každodenními nákupy dojíždět minimálně pět kilometrů. Technologie automatizovaného prodeje však přinesla šanci na lepší obslužnost území, mimo jiné i díky výrazným úsporám na mzdových nákladech. V novostavbě, kde sídlí i obecní úřad, tak vznikla prodejna v režimu 24/7 s prodejní plochou 23 m², jejímž vlastníkem je přímo obec.

Místní podpořili vznik a provoz prodejny z obecních prostředků. Se zřízením rovněž pomohl program Ministerstva průmyslu a obchodu **Obchůdek 2021+**. Na COOP se následně obrátilo vedení obce a obchod nyní provozují společně. Jde o unikátní model partnerství, který může inspirovat další obce.

S ohledem na seniory a obyvatele bez chytrých telefonů nebo bankovní identity je několikrát týdně v prodejně přítomná prodavačka, která jim s nákupem pomáhá. V Čížkrajicích je na místě v pondělí, středu a pátek mezi 7. a 10. hodinou, jinak běží obchod automatizovaně. Obec také vydala

zhruba stovku vstupních karet, které nahrazují aplikaci a umožňují vstup i v době bez obsluhy. „Jsme malá obec, všichni se tu známe, a tak si můžeme dovolit i toto ne úplně tradiční řešení. Pro nás je existence obchodu zcela zásadní – nejenže zlepšuje kvalitu života, ale doslova sem život i přináší, protože lidé se mají kde potkávat,“ uvádí starosta Petr Skamene.

Od otevření v létě 2023 je prodejna pozitivně hodnocena především kvůli zlepšení podmínek života v obci, oživení komunitního dění a zvýšení prestiže obce. Vedlejším efektem je i vznik místa pro směnu zahradnických výpěstků a knih v zádveři prodejny.

COOP KONZUM, družstvo

COOP KONZUM, družstvo se sídlem v Ústí nad Orlicí, provozuje ve svém regionu téměř dvacet automatizovaných prodejen (k 1. 12. 2025). Mezi ně patří i prodejna v Koldíně. Tato obec se 376 obyvateli řešila složitou situací – místní nebyli spokojeni s předchozím provozovatelem a stáli před rozhodnutím, zda obchod zavřít, hledat nové nájemce nebo jej provozovat sami. „Věděli jsme, že dlouhodobé dotování obchodu s personálem není v rozpočtu reálné. Po mnoha diskuzích a anketách mezi občany jsme se proto rozhodli pro automatizovaný provoz,“ říká starosta Petr Vilímek.

Většina automatizovaných prodejen funguje v hybridním režimu – část dne s obsluhou, zbytek automatizovaně. Koldín však zvolil plnou automatizaci, především z ekonomických důvodů. Bylo ale nutné zajistit nákup i pro občany bez chytrých telefonů či platebních karet. Obec proto ve spolupráci s COOP zavedla inovativní řešení: rozdala čipové karty pro vstup do prodejny a speciální kreditní karty, na které si mohou lidé na obecním úřadě nahrát finance.

Dalším zajímavým příkladem je prodejna v Bartošovicích, konkrétně v místní části Neratov. Oblast u polských hranic téměř zanikla, ale od roku 1992 ji obnovuje Sdružení Neratov z. s. Cílem spolku je pomáhat znevýhodněným lidem a oživovat unikátní poutní místo, které je dnes známé zejména svým kostelem se skleněnou střechou – stejně jako automatizovaná prodejna otevřeným 24/7.

Přestože má obec jen 223 obyvatel, je vyhledávanou turistickou destinací. Automatizovaný obchod tak nejen zajišťuje každodenní nákupy pro místní, ale zároveň pomáhá zvládnout zvýšený provoz během sezóny. Tržby tak zde v letních měsících dosahují téměř trojnásobku v porovnání se zbytkem roku. Podobnou dobrou zkušenost má družstvo i s obchodem na Dolní Moravě.

Sdružení Neratov se dlouhodobě zaměřuje na pomoc opuštěným dětem a lidem s mentálním či zdravotním postižením. Ti zde pracují v místních

službách – v hospodě, při úklidu i v obchodě, který funguje jako chráněné pracoviště i tréninkové centrum pro nácvik nakupování a hospodaření s penězi. V sortimentu najdeme také výrobky z chráněných dílen nebo třeba pivo z místního pivovaru.

Franšízová prodejna **KONZUM Partner** v Neratově funguje na partnerské bázi mezi COOP KONZUM a Sdružením Neratov. Obchod je ve vlastnictví spolku, COOP zajišťuje obchodní a logistickou stránku. Výhodou je objednávání od jednoho dodavatele, podpora při nastavení provozu, školení personálu a také COOP box pro vyzvednutí nákupů z e-shopu.

V turistické sezóně poskytuje moderní zázemí – původní obchod měl ve večerních hodinách a o víkendech zavřeno. Na režim 24/7 byl přestavěn během sedmi pracovních dní. Vzhledem k absenci mobilního signálu bylo nutné zajistit speciální přístup k wifi a zabezpečení. I tato prodejna má vymezené hodiny s přítomnou obsluhou.



Turistické lokality

Automatizované prodejny v turistických lokalitách

Automatizované obchody 24/7, s nimiž jako první přišla česká síť obchodů COOP, nacházejí stále větší uplatnění v turistických lokalitách. V porovnání s běžnými měsíci rostou tržby i počet zákazníků v automatizovaném režimu v letní turistické sezóně až trojnásobně. COOP plánuje obsadit automatizovanými prodejny další turisticky navštěvovaná místa.

První automatizovaný obchod s provozem 24/7 otevřela síť COOP již v roce 2022. Od té doby obchody tohoto druhu neustále přibývají a dnes jich je v provozu celkem více než sto, přičemž model začínají využívat i další firmy a začal se prosazovat rovněž v zahraničí. Koncept 24/7 nachází uplatnění typicky v regionech, kde nahrazuje tradiční obchody. Jako optimální se však ukázal být také pro turistické lokality. COOP dnes provozuje obchod 24/7 například v Lipně nad Vltavou, Srní, Kašperských Horách, Dolní Moravě, Českém Krumlově, Lednici a Valticích, první takový byl otevřen ve Strakonici.

„V místech s velkými sezónními výkyvy v počtech návštěvníků bylo v minulosti obtížné nabídnout kvůli nedostatku personálu určitý komfort pro zákazníky. Navíc na dovolené si lidé chtějí nakoupit skutečně kdykoliv, takže dokonce ani prodloužená otvírací doba nemusí stačit. Koncept automatizovaného obchodu 24/7 celý problém vyřešil,“ potvrdil Lukáš Němčík, místopředseda sítě COOP pro služby. Podobný obchod se takto například otevřel i v Jeseníku a další budou následovat.

Jeho slova potvrdila i Zuzana Petáková Kormanová, výkonná ředitelka Jednoty spotřebního družstva v Mikulově: *„Máme automatizované prodejny v Lednici, Valticích a Hustopečích. O prázdninách nakupuje v automatizovaném režimu o zhruba 120 % více zákazníků než po zbytek roku. Počet lidí nakupujících bez obsluhy roste i meziročně, a to zhruba o 40 %. To jsou také důvody, proč plánujeme na jižní Moravě otvírat další podobné obchody.“*

Podle statistik si zákazníci v turistických lokalitách zvykli nakupovat bez obsluhy nejen doplňkové nákupy různých pochutin, ale i standardní velké nákupy, což souvisí se stále častějším využíváním ubytování apartmánového typu.

„Možnost nakoupit si kdykoliv díky automatizovaným obchodům je asi největší inovací v maloobchodě posledních let. Nejde zdaleka jen o turistické lokality, ale především o celkové zvýšení komfortu zákazníků i v takových místech jako jsou menší obce, nemocnice nebo univerzitní kampusy,“ zhod-

notil přínos moderního nakupování Pavel Březina, předseda Asociace českého tradičního obchodu a předseda Svazu českých a moravských spotřebních družstev.

Co se týče možnosti vstupu do prodejny, tak zahraniční návštěvníci mohou k nákupu využít aplikaci Contio, vyvinutou speciálně pro tento typ prodejen. Nepotřebují českou bankovní identitu, postačí zadání údajů z cestovního pasu, občanského nebo řidičského průkazu.



Nemocnice v Rakovníku

Nemocnice v Rakovníku má jako první zdravotnické zařízení nonstop prodejnu

Personál, pacienti či návštěvníci rakovnické nemocnice si nově mohou nakupovat potraviny kdykoliv. K nákupu v zrekonstruovaném obchodě COOP postačí jen chytrý mobil se speciální aplikací a platební karta. Jde o vůbec první nasazení technologie automatizovaného obchodu v prostředí nemocnice.

Obchod COOP v nemocnici funguje již několik let. Nyní však prošel rekonstrukcí a je vybaven technologií umožňující nákup bez lidské obsluhy v režimu 24/7. Obchod v rakovnické nemocnici provozuje Jednota SD Rakovník, která je součástí Skupiny COOP. „S provozováním automatizované prodejny máme pozitivní zkušenost. První takový obchod jsme otevřeli v Rostokách u Křivokláta v roce 2024. Obchod s neomezenou otevírací dobou se perfektně hodí také do nemocničního prostředí, kde vnímáme, že právě tento typ prodejny je skvělou odpovědí na charakter provozu a z něho plynoucích potřeb zákazníků,“ řekl Aleš Polcar, obchodní ředitel Jednoty SD Rakovník. Doposud měl obchod jen omezenou otevírací dobu, ve všední den zavíral ve 14:30, v sobotu v 10:00 a v neděli měl zavřeno celý den. Podle Aleše Polcara bude lidská obsluha v obchodě i nadále přítomna v rámci běžné otevírací doby, po jejím skončení se už ale zákazníci obslouží sami. Prostředí nemocnice je přizpůsoben i sortiment obchodu, který se kromě běžné nabídky sortimentu food kategorie a částečně i nonfood kategorie zaměřuje na lahůdky, zákusky, obložené bagety, čerstvé pečivo apod.

Nový způsob prodeje vítá i vedení nemocnice. „Jsme rádi, že zaměstnanci, pacienti, či návštěvníci nemocnice budou nyní moci nakupovat kdykoliv. Po zavírací době obchodu byla doposud možnost si nakoupit jen v různých automatech, teď nebude problém zastavit se třeba během noční směny pro čerstvé potraviny,“ říká k otevření obchodu MUDr. Ondřej Dostál, MBA, jednatel rakovnické nemocnice.

Automatizované prodejny nacházejí uplatnění na vesnicích, v turistických lokalitách nebo třeba na letištích. Podle Lukáše Němčíka, místopředsedy Skupiny COOP pro služby, představují automatizované obchody revoluci

v maloobchodě a rozvíjí strategii skupiny být vždy maximálně dostupní zákazníkům. „Koncept automatizovaného provozu se skvěle uplatňuje v místech, kde je neustálý provoz, jakou jsou komunikační uzly nebo univerzitní areály. Ještě důležitější však je, že tato technologie pomáhá udržet i malé obchody v regionech a díky ní místní nemusí za každým nákupem složité cestovat. Přitom tento koncept nepřináší žádný růst personálních nákladů spojených s delší otevírací dobou.“









SČMSD

U Rajske zahrady 1912/3, 130 00 Praha 3, Tel.: +420 224 106 334

www.skupina.coop

www.facebook.com/skupina.coop

Financováno prostřednictvím MPSV a příspěvku na činnost dle § 320a zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce ve znění pozdějších předpisů.