

## De Ziua Internațională a Persoanelor Vârstnice, Sezamo lansează inițiativa Bunicii Sezamo

**București, 01 octombrie 2024.** Supermarketul online Sezamo își reafirmă angajamentul față de comunitate și lansează, de Ziua Internațională a Persoanelor Vârstnice, programul **Bunicii Sezamo**, dedicat sprijinirii clienților în vârstă, prin care oferă asistență personalizată și empatie în fiecare etapă a procesului de comandă. Programul funcționează prin două modalități: prin apel telefonic asistat sau asistență prin social media.

Clienții în vârstă pot primi ajutor **prin apel telefonic**, unde un agent îi asistă în adăugarea produselor în coș, completarea detaliilor de livrare și plasarea comenzii. În plus, în cazurile în care se identifică nevoi speciale, curierul este instruit să ajute la despachetarea și aranjarea cumpărăturilor în locuința clientului. Vârstnicii pot solicita ajutor pentru plasarea comenzilor și **printr-un mesaj direct** către Sezamo **pe platformele de socializare**. Un agent dedicat răspunde solicitărilor și contactează clientul pentru a finaliza comanda, urmând aceleași proceduri de asistență detaliate.

În cazul în care persoana nu are adresă de e-mail, Sezamo facilitează plasarea comenzilor printr-un cont general folosit de echipa de asistență clienți. Astfel, persoanele în vârstă beneficiază de aceleași servicii fără a fi nevoie să creeze un cont personal.

*„Indiferent că vorbim de mame, familii cu copii mici sau persoane în vârstă, Sezamo a fost mereu aproape de comunitate. Pentru noi, nu este doar despre livrarea unor produse, ci despre a face o diferență reală în viețile oamenilor. Fiecare comandă este o oportunitate pentru noi să oferim mai mult decât produse – oferim grijă, empatie și sprijin. Și nu este vorba doar de livrări rapide, ci și de relațiile speciale pe care le construim cu clienții noștri”,* a declarat **Aneta Cotoi, Head of Customer Care Sezamo**.

Ideea a apărut ca urmare a cererii din partea clienților: peste 3% dintre utilizatorii activi Sezamo beneficiază deja de acest serviciu. Cu o medie de peste 25 de minute dedicate fiecărui apel, Sezamo își consolidează rolul de partener de încredere pentru clienții săi vârstnici. Din totalul comenzilor plasate de seniori, aproximativ 30% sunt comenzi plasate pentru persoane care nu au adresa e-mail, fiecare dintre ele reprezentând o oportunitate de a aduce un sprijin real în viața clienților.

*„Comenzile online de mâncare în rândul seniorilor nu sunt doar un efect temporar al pandemiei, ci o evoluție continuă în peisajul retailului online alimentar. Trendul este mult mai vizibil în Europa de Vest, dar și seniorii din România au început să adopte aceste servicii datorită confortului oferit”,* a adăugat **Aneta Cotoi, Head of Customer Care Sezamo**.

Vârstnicii care comandă de la Sezamo apreciază produsele brand propriu, iar pe lângă acestea, **coșul mediu include fructe și legume proaspete în proporție de 30%**, băuturi (apă, ceai, cafea) în jur de 10-15%, produse lactate în proporție de 20%, carne 10%, produse de brutărie și

patiserie în proporție de 5%, iar în rest se orientează către produse tip băcănie (orez, paste, conserve).

Sezamo este un real one-stop-shop, o comandă la supermarketul online înlocuind până la **8 drumuri** în oraș, la farmacie, măcelărie, băcănie, patiserie, piață, pescărie, pet shop și magazin cu produse pentru diete speciale.

Supermarketul online oferă o selecție fantastică de **peste 15.000 de produse**, precum produse proaspete direct de la fermieri autohtoni, alimente de la artizani locali, dar și branduri internaționale de tip supermarket, toate într-un singur loc. Produsele sunt livrate către clienți din depozitul de 12.000 m<sup>2</sup> situat în incinta CTPark, în nordul Bucureștiului, care include spații de depozitare ambientală și unități cu temperatură controlată, ce permit păstrarea produselor în condiții cât mai bune și reducerea costurilor de energie.

## **Despre Sezamo**

Sezamo este un supermarket online, parte din grupul european Rohlik, una dintre cele mai importante companii de e-grocery din Europa. Deja activ în: Cehia (Rohlik.cz), Ungaria (Kifli.hu), Austria (Gurkerl.at) și Germania (Knuspr.de), Rohlik s-a lansat în România în 2022, sub brandul Sezamo. Fiind o companie bazată pe tehnologie, Sezamo se angajează în favoarea durabilității, oferind clienților opțiuni ecologice și sprijinind furnizorii locali. Compania a obținut statutul de unicorn în 2021 și este în creștere rapidă, cu o cifră de afaceri la nivel de grup de aproape 600 de milioane de euro în 2022.

Pentru mai multe informații, vizitați [www.sezamo.ro](http://www.sezamo.ro)

Pentru a deveni partener Sezamo, ne puteți contacta la [comercial@sezamo.ro](mailto:comercial@sezamo.ro)

Pentru întrebări de presă contactați-o pe Elena Filip la [elena.filip@efwords.ro](mailto:elena.filip@efwords.ro)