



EROSKI

zurekin

2017koMEMORIA



GIZATASUNA
LANEAN

MONDRAGON



EROSKI

zurekin

2017ko memoria

Lehendakariaren gutuna	4
Kontseilu Errektorearen gutuna	6
gobernu korporatiboa	8
datu nabarmengarriak	10
“zurekin” merkataritza-eredua	14
kontsumitzaileak	20
langileak	26
dendak	32
balio-katea	40
gizarte eraldaketa	48

Lehendakaria- ren gutuna

Agustín Markaide

EROSKIk 2017an etorkizunera begiratzen duen ziklo estrategiko berri bat hasi du diferentziazioan arreta jarritz. Aro berri hau hasten dugu osasuna eta iraunkortasuna diferentziazio horren ardatz nagusi direlarik.

2017 ekitaldiko emaitzek balorazio positiboa merezi dute, bai kalitate eta bai kantitate aldetik, eta azkeneko ekitaldietako susperraldia indartzen dute. Guztizko salmentak murriztu egin dira 2017an azalera ere murriztu delako egindako desinbertsioak direla eta, baina, azalera-berdintasunean, joera ona izan dute. Bestalde, negozioen lehiakortasunak hobetzen jarraitu du eta gure salmenta-prezioak bereziki hobetu dira. "Zurekin" merkataritza-ereduak gure supermerkatu eta hipermerkatu sarean etengabe hedatzen jarraitzen du. Horrela, ekitaldia ixterakoan, belaunaldi berriko 600 denda baino gehiago genituen, kontsumitzaileari proposamen berriak eskaintzen dizkietenak eta oso harrera ona dute.

2017an berezko dendak ireki ditugu berriro, 3 supermerkatu berri irekiz; hauek bi hipermerkatu dituen frankizia-erregimenean inauguratutako denda kopuru zabalari gehitzen zaizkio. Eraldaketa digitalean era nabarmenean egin dugu aurrera eta elikagaien online erosketetarako webgunerik onena aukeratu gaituzte, gure bezeroengandik jasotzen dugun balorazio ona berretsiz.

EROSKI Clubeko bazkide bezeroekiko lotura indartu dugu, abantaila berriak garatuz, hala nola, Master Card ordainketa-txartela berriarenak edo ORO aurrezpen-programarenak: familien aurrezpenarekin dugun gizarte- eta historia-konpromisoaren eraberritzea, kuota programan inspiratuta; EROSKIk programa hau hasieratik jarri zuen abian une horretako bazkide bezeroentzat.



memoria.eroski.es/eu/lehendakaria



Erronka handiak ditugu aurretik eta testuinguru sozioekonomikoa aldeko daukagu erronka horiek aurrera eramateko egonkortasun ekonomikoari, kontsumitzailearen konfiantza handiagoari eta osasunarekiko, ohitura osasuntsuekiko eta iraunkortasunarekiko kontzientziario handiagoari esker.

Bestalde, EROSKIko langileak gure proiektuaren bilakaeraren protagonista nagusiak izaten jarraitzen dugu. Izandako emaitzen garapen positiboa dela eta, gure langile guztiei esker ona eta aintzatespena emateko arrazoia dira beren konpromisoagatik. Izan ere, urtez urte konpromiso hau gure kultura kooperatiboan nabarmentzen da eta gure sendotasun nagusia da zalantzarik gabe.

Gure jardueraren hurrengo erronkek elikagaien kontsumo osasuntsuagoa eta arduratsuagoa erraztuko duten irtenbideetan sakonduko dute eta norabide horretan konpromiso irmoak hartuko ditugu. Gainera, negozioen lehiakortasuna indartzen jarraituko dugu, horien merkataritza erakargarritasuna hobetuz, gure bezeroekin dugun erlazioa estutuz eta denda fisikoak eta birtualak bezeroen behar aldakorrei moldatuz.

Laburbilduz, gure bezeroengandik gertu jarraitu eta haien garrantziak izan nahi dugu dituzten beharrak asetzen ditugulako. Hori da gure *leitmotiva* eta gure konpromisoa.

Agustín Markaide
LEHENDAKARIA

Kontseilu Errektorearen Gutuna



EROSKIren kudeaketa-eredu kooperatiboari esker, partaide garenak gauden sozietatearekiko konpromisoa sentitzen dugu eta, gainera, erakundeak antolatzen dituen jardueretan konpromiso hori erakusteko aukera izaten dugu. Hori da gure kooperatibaren abantaila nagusietariko bat hain zuzen ere, erlazio estuak sortzen dituela Bazkide Langileen eta Bazkide Kontsumitzaileen artean, zeinei kalitate, informazio eta prezio baldintza hobezinetan produktuak eta zerbitzuak eskaintzen dizkiegun. Aurrezteko produktu berriak sortu ditugu, adibidez, ORO Txartela estreinatu berria, erosketa guztietan %4ko deskontu zuzena dakarrena, edo deskontu-txartelak eta eskaintzak, familiei transferitutako aurrezpenek haien kontuetan eragin erreala eragiten dutenak.

ARGAZKIA, EZKERRETIK ESKUINERA:

Iñigo Arias – Bazkide Langilea
Oscar Goitia – Bazkide Kontsumitzailea
Sonia Ortubai – Bazkide Kontsumitzailea
Gontzal Loro – Bazkide Kontsumitzailea
Ignacio Ruiz – Bazkide Kontsumitzailea, Kontseilu Errektorearen idazkaria
Leire Mugerza – Bazkide Kontsumitzailea, Kontseilu Errektorearen lehendakaria
Edorta Juaristi – Bazkide Langilea, Kontseilu Errektorearen lehendakariordea
Ana Isabel Zariquiegui – Bazkide Langilea
Lander Beloqui – Bazkide Kontsumitzailea
Cristina Gainza – Bazkide Langilea
Andoni Martínez Melgosa – Bazkide Langilea
Nerea Esturo – Bazkide Langilea

EROSKIk duela zenbait urte ezarritako "zurekin" merkataritza-estrategiak bezeroarekiko harremana osoa izatea ahalbidetzen du, gure kontsumitzaileak garatzen diren ekimenetan erabakitzeke ahalmena duten bazkideak ere baitira, Kontseilu Errektorean duten ordezkariaren bidez. Izan ere, gobernu korporatiboaz, kudeaketaz eta EROSKI Taldearen kooperatiba nagusiaren ordezkarietaz Kontseilu Errektorea arduratzen da, lege- eta estatutu-arauei eta EROSKIren Kooperatiba-elkarteak Batzar Nagusiaren erabakiei jarraikiz. Batzar Nagusian adierazten da gure elkarte-borondatea eta proportzio berean Bazkide Langileak eta Bazkide Kontsumitzaileak ordezkatzeko dituzten delegatuek osatzen dute. Kudeaketan parte hartzen duten pertsonak, kudeaketa proiektu komuntzat hartuz.

Ardura sozialak kontuan hartzen dituen proiektu honen karguen %80a emakumeek betetzen dituzte eta pertsona askok lan egiten dugu irabaziak etorkizuneko proiektu hobeago batean berriz inbertitzeko. Etorkizuneko proiektu honetan konpromisoa, solidaritatea, ardura eta iraunkortasuna bezalako baloreak ez dira marketen estrategia hutsa izango, baizik eta gure eguneroko eginkizunaren errealitate zehatzetan islatuko dira.



memoria.eroski.es/eu/kontseiluerrektorea



Horrela, Elikagaien Bankuarekin 20 urtetan elkarlanean finkatu dugun inplikazioa nabarmentzen da eta baita gure "Zero Hondakin" kanpaina, tokiko ekoizleekiko apustu irmoa dena (taldearen hornitzaileen ehuneko 50 baino gehiago dira), edo gizarteko talde behartsuak gure erakundean sartzea ere. Gainera, EROSKI urrats garrantzitsuak eman ditugu gas kutsatzaileen emisioak murrizteko eta gure prozesuen eraginkortasuna etengabe berriztatzen dugu, baita gure bezeroen osasuna eta ongizate hobetzeko laguntzen duten produktuen eta zerbitzuen garapenean ere.

Elikadura osasuntsuak, kalitatezkoak eta Bazkide Bezero bakoitzaren behar zehatzei erantzuten dien elikadurak arduratzen gaitu eta, horregatik, kontsumo ohitura berriak eta merkatuaren eskaerak aintzat hartzen ditugu. Horregatik, egun "zurekin" dendak ardura eta behar horien isla dira eta EROSKI erosketa esperientzia ezberdina izatea lortzen dute. "Zurekin" dendetan produktu freskoak toki nabarmena dauka eta era naturalagoan aurkezten da, bilgarri gutxiagorekin, bere ezaugarriak nabarmenduz eta, batez ere, aukera zabala eskainiz.

Eta hurbiltasunagatik eta gertutasunagatik apustua egiten dugun aldi berean, gure kontsumitzaileen bizi-kalitatea hobetzen duten merkataritza-eredu berrietan berriztatzen dugu, EROSKI erosketa esperientzia etxeko ateraino gerturatuz, bere dendarik gogokoena izateko asmoz. Entzuten diegu eta erantzun eraginkorrak emateko aurrera egiten dugu. EROSKI denda berriak borondate honen adierazpen onena dira, guztiz ezberdina den merkataritza-esperientzia bat islatzen dugun tokia baitira. Horrela ikusten dugu etorkizuna eta horretan lan egiten jarraitzen dugu.

Leire Mugerza Garate
EROSKIKO KONTSEILU
ERREKTOREAREN LEHENDAKARIA

Gobernu korporatiboa



EROSKIIn gobernu korporatiboaren jardunbide egokiak gure nortasun kooperatiboaren parte dira. Jardunbide horiek enpresaren garapen iraunkorra eta gizartearekiko dugun konpromisoa segurtatzen dituzte kudeaketa zuzena eta gardena bermatuz. Bi baldintza horiei esker EROSKI Taldea gizarteak edozein enpresari edo merkataritza-harremanari eskatzen dion betebeharreko elkarte aurreratua izatea bermatzen dute. Horrela, gure gobernu-eredua EROSKI Taldearen bi erabakitze-arlo nagusien bereizketan egituratzen da: Kontseilu Errektorea eta Zuzendaritza Kontseilua. Beren egitura eta kudeaketa eraginkorra bermatzeko, bi organoen eta haien batzordeen arteko koordinazio-oinarri sendoak ditugu.

Kontseilu Errektorea kooperatibaren administrazio kontseilua da, baita kooperatibaren gobernu-, ordezkaritza- eta kudeaketa-organoa da. Gaur egun, hamabi errektorek osatzen dute: sei bazkide kontsumitzaileen ordezkari eta sei bazkide langileen ordezkari. Bere funtzioen artean hauek daude: bazkideen onarpena eta baja, kooperatibaren kudeaketa-planaren gainbegiratzea eta Batzar Nagusiari bere onespina behar duten akordioak (adibidez, urteko kontuak edo kooperatibaren politika orokorra edo arauak aldatzea) proposatzea.

Izan ere, Batzar Nagusia indarrean dagoen legediak eta gizarte estatutuek esleitzen dion gaietan borondate soziala adierazten duen organoa da. Gaur egun, ordezkaritza parekidea duten bostehun ordezkari osatzen dute. Prestatze-juntak deritzonak garrantzi handia hartu dute. Junta hauek Batzar Nagusia baino lehen egiten dira bazkide langileek eta kontsumitzaileek batzarrean duten parte-hartze kanalak hobetzeko helburuarekin.

ARGAZKIA:
2017ko ekainean egindako
Batzar Nagusia

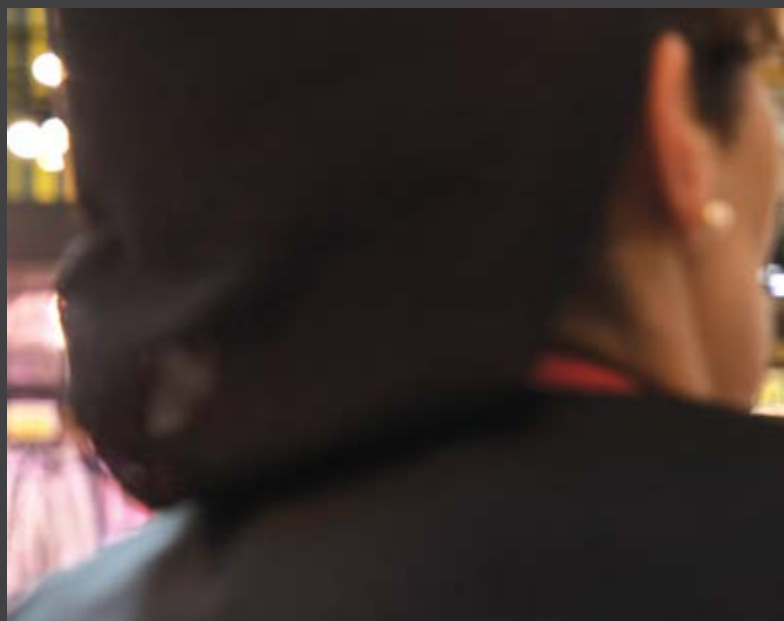


Gizarte-Kontseilua eta Kontseilu Kontsumerista gobernu korporatiboaren parte dira ere. Lehenengoa bazkide langileen ordezkaritza zuzeneko organoa da, Kontseilu Errektoreari aholku emateko funtzioa duena. Era berean, Komisio Ordezkariek Gizarte Kontseiluaren eta lan zentroetan bazkideen informazio organoak dira. Bigarrena, Kontseilu Kontsumerista, Kontsumitzaileen Batzorde Lokalen ordezkariak osatzen dute eta Kontseilu Errektoreari aholkua ematen dio kontsumoarekin lotura duten arloetan. Bere aldetik, Baliabideen Batzordeak bazkideek aurkezten dituzten errekursoak tramitzatzeko funtzioa dauka eta Zaintza Batzorde bat du, barne auditoretzak egiten dituen eta hauteskunde-prozesuetan ikuskaritza- eta kontrol-organoa.

Egitura honi esker, gure kudeaketa aitzindaria da alderdi askotan. Aldi berean, EROSKI Munduko Itunaren parte da. Ituna Nazio Batuen Erakundeak bultzatutako ekimena da erakundeetan iraunkortasuna eta gizarte-erantzukizun korporatiboa sustatzeko. Horretarako, elkarre kooperatiboaren edozein esparruan jokabide arau guztiak finkatzen dituen eta inguruarekiko harremanak hobetzen dituen kode etiko bat dauka. Era berean, zuzendaritza organoetan parekotasuna errealitate bat da, komunikazio kanalek informazio beharrei zorrotz erantzuten diete eta sei hileko eta urteko kontuak, baita finantza aldetik garrantzitsua den edozer, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalari modu egokian jakinarazten zaio, eroski.es webgunean argitaratzeaz gain.

Horregatik, gure jarduera korporatibo guztiak ez dira paperean geratzen diren konpromisoak soilik, gure kooperatiba kulturaren parte dira eta, hori dela eta, EROSKIIn negozioak ulertzeko era ezberdin batengatik egiten dugu apustua, gizarteari ematen duena itzultzen dion eredia eta guztiok hazten jarrai dezagun baliabideak ematen dituen: langileak, bazkideak, enpresa hornitzaileak eta kontsumitzaileak.

datu nabarmen-garriak



■ salmentak



5.505
milioi €-ko
fakturazioa



4.792
milioi €-ko
salmenta garbiak
(BEZik gabe)



253
milioi
pasaldi kutxatik



Salmenten
% 65a
belaunaldi berriko
dendetan eginda



Salmenten
% 75a
Bezera Bazkideei
dagokie



■ kontsumitzaileak



>6
milioi Bazkide
Bezero, EROSKI,
CAPRABO
eta FORUM
SPORT txartelen
titularrak dira



260
milioi
euroko
aurrezpena
transferitu zaie
kontsumitzailei



Bezeroaren-
tzako
arretarik
onena:
ondoz ondoko
seigarren urtez

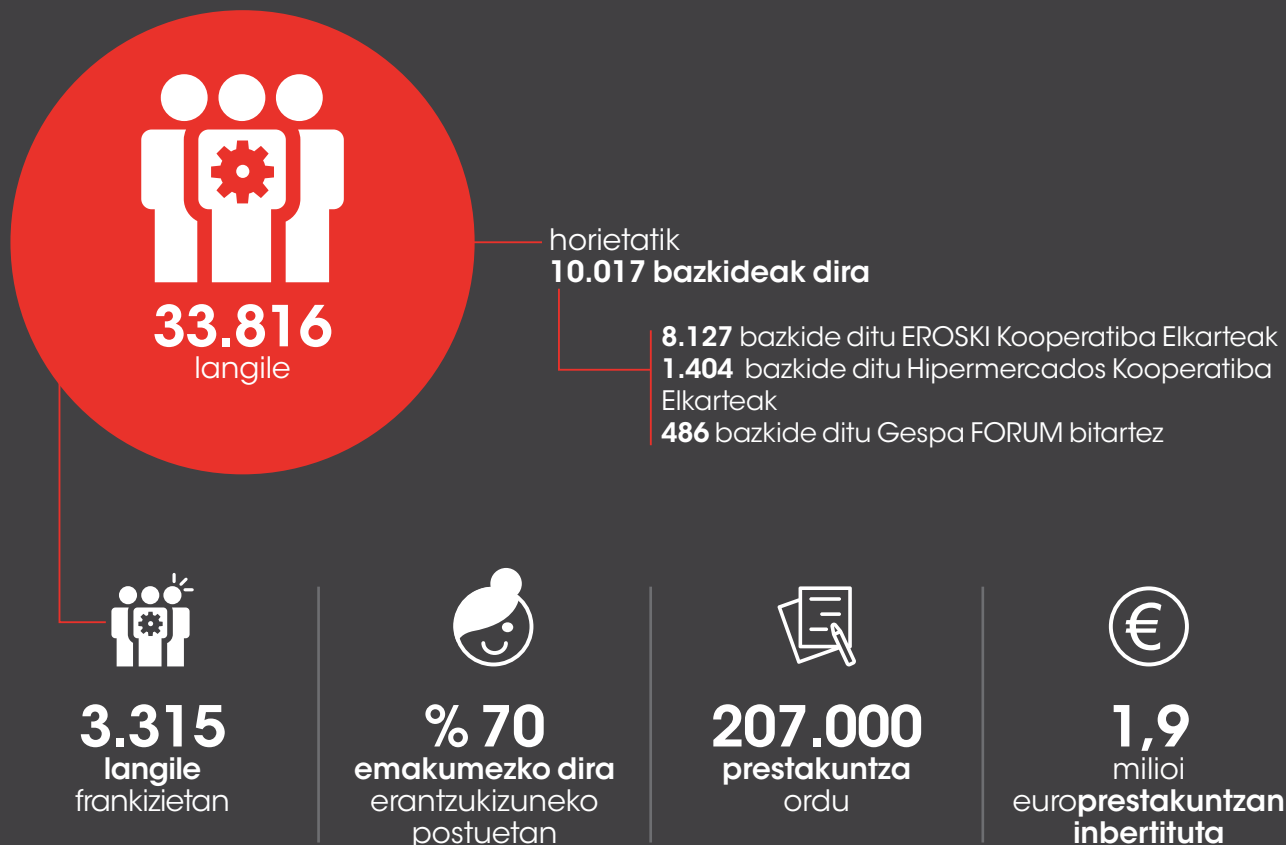


14.596
Bazkide
Bezerok parte
hartu dute
beren ideiekin
"zurekin"
denda
hobetzeko



7.500
parte-
hartzaile
EROSKik
Osasuna eta
Iraunkortasunarekiko
dituen
konpromiso
berrien
definizioan

■ | langileak



■ | gizarte-eraldaketa



dendak

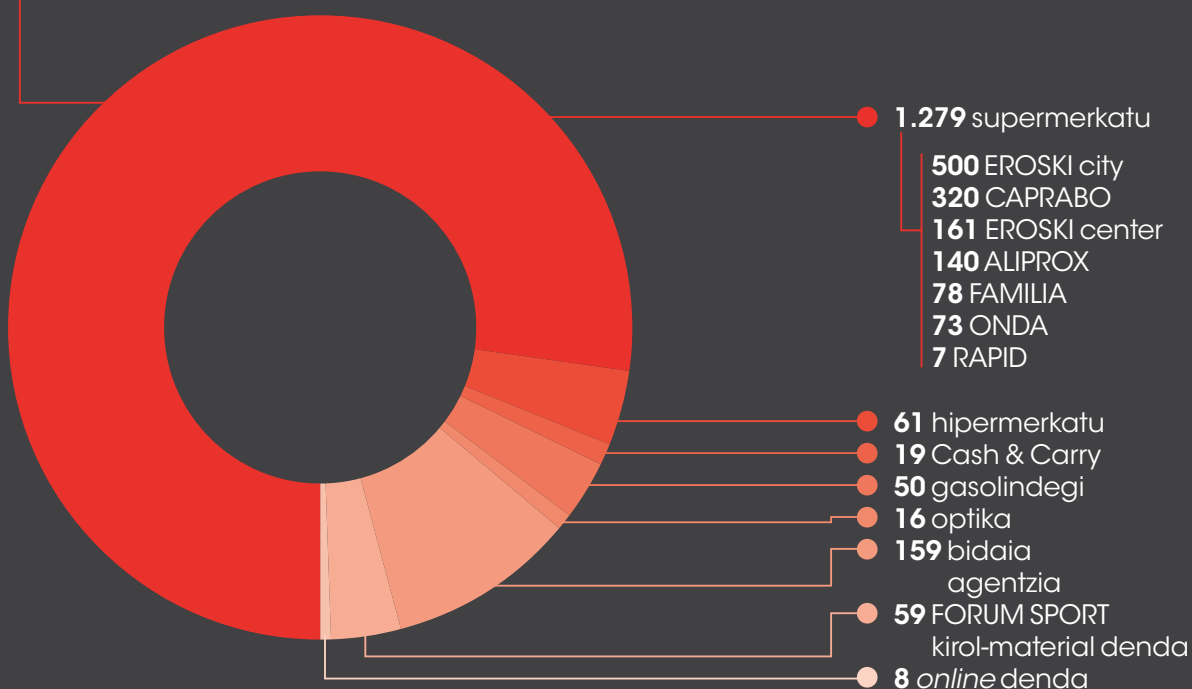
 **1.651**
establezimendu

 **61**
denda
berri

50 supermerkatu
2 hipermerkatu
7 aisialdi-kirol denda
1 gasolindegia
1 bidaia bulego

 **>600**
belaunaldi
berriko denda

31 hipermerkatu
570 supermerkatu



hornitzaileak



10.079
hornitzaile



4.433
nekazaritzako
elikagaien
hornitzaile



2.642
hornitzaile
enpresa txiki eta
ertainak dira



22.014
tokiko produktuen
erreferentzi

zurekin



“Zurekin” merkataritza-ereduaren garapena

Diferentziazioa gure lehentasuna da, kontsumitzaileei osasungarriagoak eta iraunkoragoak diren kontsumo ohiturak sustatzen dituzten irtenbideak eskaintzea. EROSKIIn osasuna eta iraunkortasuna gure estrategiaren erdigunean kokatzen ditugu eta honi erantzuna emateko “zurekin” merkataritza-ereduaren oinarritzko ardatzak garatzen ditugu: Bazkide Bezeroekiko harremana, merkataritza-proposamen erakargarriagoa eta azken belaunaldiko denda eraginkoragoak.

“«Zurekin» merkataritza-eredua arrazoi hauengatik ezberdintzen da: freskoetan duen espezializazioa, produktu-sorta handia aukera-askatasun zabalagoa emateko eta tokiko produktuengatik egiten duen apustu sendoa. Egun, faktore hauetan sakontzen jarraitzen dugu proposamen berrien bidez. Proposamen hauek aurrezpena eta kontsumo iraunkorra errazten dituzte eta bateragarria dira elikadura osasungarria praktikan jartzeko.

Gure dendak gero eta lehiakoragoak eta erakargarriagoak dira. Irekiera eta eraldaketa bakoitzean gure autokudeaketa-eredua hedatzen dugu. Bezeroei kanal anitzeko esperientzia osoa eskaintzen diegu formatu ezberdinen bidez. Hau guztia egiten dugu elikadura osasungarriago eta iraunkorago batentzat eskaintzen ditugun irtenbideengatik gure kontsumitzaileen dendarik gogokoena izan nahi dugulako.

EROSKIIn, kontsumitzaileekin dugun harremana sendotzea ezinbestekoa da. Horretarako gure EROSKI Club fidelotasun-programan oinarritzen gara. Gure dendetan bezeroari arreta pertsonalizatuagoa eskaintzen diogu, bere partaidetza bultzatzen dugu eta ohitura osasungarriagoak eta iraunkoragoak sustatzeko informazioa eskaintzen diogu.

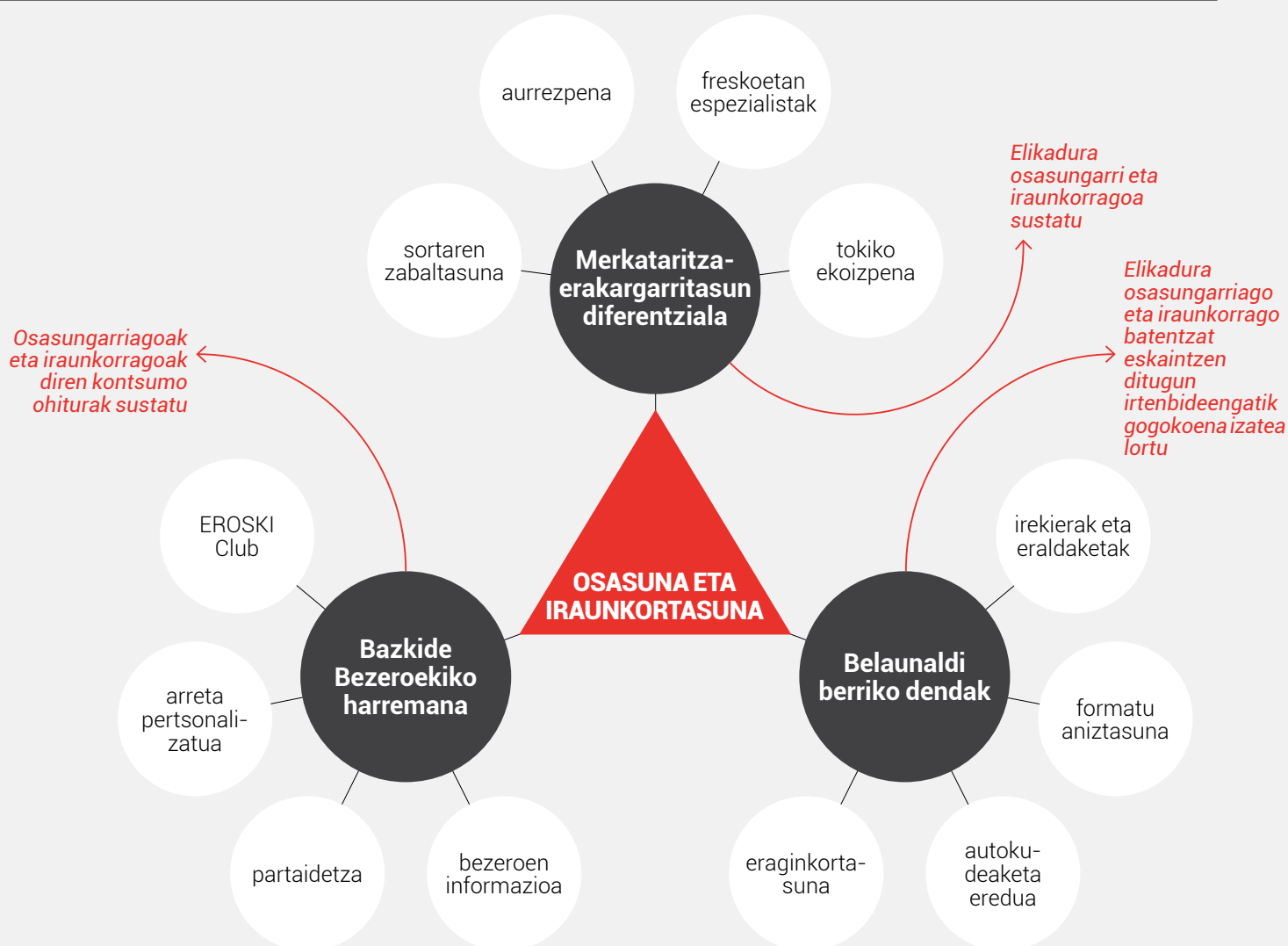
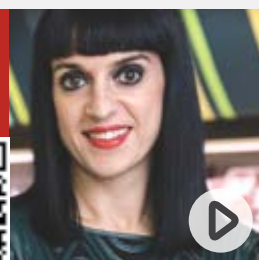
Urte honetan zehar, “zurekin” merkataritza-eredu garapenari esker berezko markako produktuen nutrizioa hobetu dugu, hauen errezetatik 325 tona azukre, gatz eta koipe baino gehiago kendu direlarik. Izan ere, gure berezko markak 40. urteurrena ospatu du 2017an eta “Salute to Excellence Award”s nazioarteko sarien azkeneko edizioan saritua izan da, hortaz, edizio honetan sari gehien jaso dituen Europako txikizkaria izanik.

Beste aldetik, tokiko 4.400 hornitzaileekin lan egin dugu. Hornitzaile horiek EROSKI dendak 22.000 produktu baino gehiagorekin hornitzen dituzte, inguruaren iraunkortasunari lagunduz.



“«Zurekin» merkataritza-eredua gure nortasun ezaugarria da, eredu bateratua gure bezeroek baloratu eta aintzatesten dutena.”

Beatriz Santos | MERKATARITZA ZUZENDARIA
memoria.eroski.es/eu/zurekin



Osasunarekin eta iraunkortasunarekin konprometituta

Hasieratik, EROSKIn elikadura ona eta kontsumo arduratsua sustatzeko tokia denda dela uste dugu. Horregatik gure langileei, kontsumitzaileei eta gure interes taldeei hau hobe nola egin dezakegun galdetu diegu. Haien hausnarketak eta proposamenak gure bidea markatzen duten osasunarekiko eta iraunkortasunarekiko hamar konpromisoetan islatzen dira. 7.500 pertsonak gure "zurekin" merkataritza-ereduak agintzen duen dekalogo hau egiten lagundu du.



Osasunarekiko eta iraunkortasunarekiko konpromisoa

Ezagutu ezazu EROSKIk iraunkorragoa eta osasun- eta ongizate-maila handiagoak dituen gizarte bat lortzeko hartu duen dekalogo

<https://vimeo.com/263111572>



Elikadura-segurtasunarekin inplikatu

EROSKIntzat elikadura-segurtasuna oinarritzeko baldintza da bai produktu mailan, bereziki berezko markan, bai instalazio mailan. EROSKIk prebentzio kalitate-plan bat dauka eta honen bidez 11.000 produktu analisi baino gehiago egiten ditu eta 400 hornitzaile baino gehiago ikuskatzen ditu urtero.

Konpromiso hau garatzeko hiru dira lan-norabide nagusiak. Produktuen trazabilitateari buruz arduratzea, jatorritik dendara iristen diren arte. Hornikuntza-prozesuaren (garraioa, biltegiatzea edo dendako manipulazioa) momentu oro hotzaren katea mantentzen dela bermatzea. Era honetan, bezeroek produktuak baldintza bikainetan eta bere propietate guztiekin izan ditzaketela segurtatzen da. Eta egunero, eskaera maila altuenekin, ikuskatzea, aztertzea eta kontrolatzea. Horretarako, EROSKIk bere fabrikatzaileen % 100a homologatzen du eta produktuen kalitatea etengabe kontrolatzen du analisi mikrobiologiko eta fisiko-kimikoen bidez.

2

Elikadura orekatua sustatu

Banatzailerik izanik, EROSKI elikagai-proposamen orekatua eskaintzeko konpromisoa hartzen du. Horretarako lan egiten du, alde batetik, maiztasun handiagoz elikadura orekatu baten parte izan behar duten elikagai-taldeak sustatzen. Beste aldetik, maiztasun gutxiagoz kontsumitu behar diren elikagai taldeetako berezko markako produktuen errezetak berrikusten, hauen profil nutrizionala hobetzeko helburuarekin.

Osasun-adituak aholkuei jarraiki eta bere bezeroei jaramon eginez, EROSKI bere produktuetatik trans-gantz artifizialen iturri diren partzialki hidrogenatutako landare-koipeak kendu zituen. Espainian hau egiten zuen lehenengo banaketa-enpresa izan zen eta europar mailan lehenengoetako bat. Trans-gantza industrialak zituzten produktuen formulazio berria sortzea edo hauek ordezkatzeko oso prozesu konplexua izan zen eta esfortzu handia izan zen; hornitzaileek oso era aktiboan parte hartu zuten, kalitate arloko laborategiko laguntzarekin. Gainera, produktuen zaporea dastatze ugarien bidez aztertu zen, beharrezkoa zelako pertsona kontsumitzaileak produktu zaharra bezain ondo edo hobeago hauteman zezaten.

Osagarri moduan, EROSKI bere marka EROSKI Sanniaren bidez, hobetutako profil nutrizionala duten irtenbideak eskaintzen ditu produktu- eta sail-familia bakoitzeko.

3

Haurren gizentasuna saihestu

Haurren gizentasuna mehatxu handia da txikiengentzat. Konpromiso honek proaktibitatean arreta jartzen du, prebentzio arloan. Ondorioz, EROSKI nutrizio-piramidearen oinarrian dauden produktuen kontsumoa sustatzeko konpromisoa hartzen du eta baita beste produktuak hobetzeko ere, kaloria, gatz, azukre eta koipe kantitatea murriztuz.

Helburu horren ildotik, EROSKI gazteenei zuzendutako berezko markako produktuen formulazio berria lan egiteko konpromisoa hartzen du, konposaketa egokiagoa izan dadin.

Halaber, kooperatibak txikienei eta haien ingururik hurbilenari -eskola eta familia- ohitura osasungarri buruzko heziketan arreta berezia jartzeko konpromisoa hartzen du. Prestakuntza hau bereziki EROSKI Fundazioaren Energia Hazteko programaren bidez, Elikadura eta Ohitura Osasungarri buruzko Heziketa Programaren bidez (EOHP), garatzen du. 2025rako bi milioi haur eta familia baino gehiago prestatzeko asmoa dugu.

4

Behar nutrizional espezifikoetan arreta eman

EROSKI herritarren beharrei erantzuna emateko lan egiten du. Zenbait arrazoi dago:

- Alergiak eta intolerantziak direla eta, osasun mugaketatik eratorriak.
- Bizitzaren etapa ezberdinei dagozkienak: bizitzaren etapa ezberdinetarako irtenbiderik egokiena, haurtzarotik helduen beharretara.
- Elikadura osasungarriago eta iraunkorragoa bilatzen dituzten bizimodu ezberdinekin bat datozen irtenbideak sustatzen ditu baita ere.

Kooperatibak konpromiso honetan elikadura espezifikoago bat behar dutenei arreta emateko duen borondateari ekiten dio. Beraz, produktu-eskaintzak segurua izan behar du, erosketa arrunt baterako nahikoa eta sakrifizio ekonomiko egokia eskatu behar du.

Zehazki, EROSKI, marka aitzindarietako 2.500 produktu-sorta espezifikoek gain, glutenik gabeko bermearekin berezko markako 550 produktu ditu, eta % 30ean merkeago dira. Gainera, 2018an kooperatibak EROSKI markako glutenik gabeko produktu espezifiko sorta berria aterako du.

5

Kontsumo arduratsua sustatu

Elikadurak, osasuntsua eta orekatua izateaz gain, arduratsua eta iraunkorra izan behar du. EROSKIk ingurunean duen eragina hobetzeko konpromisoa hartzen du. Horretarako prozesuak, instalazioak eta produktuak hobetuko ditu iraunkortasun ekonomikotik, sozialetik eta etikotik abiatuz. Baliabideak era iraunkorrean erabili, ingurumen-aztarna murriztu, ekonomia zirkularra sustatu, klimaren aldaketa saihestu, biodibertsitatea defendatu... Hauek dira EROSKIk bere bosgarren konpromisoan jasotzen dituen ezinbesteko aginduak. Kooperatibak bere denden, logistika-flotaren eta produktuen ingurumen-aztarna murrizten jarraituko du.

EROSKIk bere belaunaldi berriko denden eredu energetikoa hobetu du eta, ohiko supermerkatu batekin alderatuta, energia-kontsumoa % 60an murrizten duen denda ekoeraginkor baterako prototipoa diseinatu du. EROSKIk eredu energetiko berri hau bere supermerkatu eta hipermerkatuen irekiera eta zaharberritze guztietara hedatzen du, hauek denda belaunaldi berrira eraldatzeko.

Era berean, azken urteetan egindako inbertsioak, mapa logistikoaren berrantolaketa eta plataformen automatizazio prozesuek % 27ko hobekuntza orokorra ekarri dute hornikuntza-kate osoaren logistikaren eraginkortasunean.

6

Tokiko produktu gehiago eskaini

Elikadura iraunkorrako ez du bakarrik ingurumenarekin iraunkorra izan behar, baizik eta gizartearekin ere bai. Inguruaren garapen soziala eta ekonomikoa, enpleguaren eta tokiko aberastasunaren sustapena eta tokiko gastronomia-kulturarekiko errespetua EROSKIren osasunarekiko eta iraunkortasunarekiko seigarren konpromisoaren xedea dira. Kooperatibak konpromiso hau banaketa-enpresaren ikuspuntutik lantzen du; tokiko nekazaritzako elikagai-produktuen hornitzaileengandik gertu dagoen eta 2.000 tokiko ekoizleen 20.000 produktu baino gehiagoko eskaintza zabala duen enpresaren ikuspuntutik hain zuzen ere. Halaber, agente sozialaren ikuspuntutik lantzen du, gizarte, kultura eta solidaritate gaietan konprometituta baitago. Izan ere, kooperatiba sortu zenetik, bere enpresa-irabaziak jarduten duen ingurura itzultzen ditu.

EROSKI dende tokiko sorta diferentzialen proposamen nabarmena eskaintzen dute eskualde guztietan ingurutik datozen produktuen kategoria guztietan.

7

Prezio onean ondo jatea sustatu

EROSKIk osasunaren eta iraunkortasunaren agente demokratizatzailea izan nahi du eta hori da, hain zuzen ere, bere zazpigarren konpromisoaren helburua. Kooperatibak merkatuan prezioak askotan ezartzen duen eragozpena murrizteko asmoa dauka elikadura orekatu baterako beharrezkoak diren zenbait elikagaien eskuragarritasuna errazteko. Horretarako, EROSKIk elikadura orekatu eta arduratsu bat izateko beharrezkoak diren produktuak arrazoizko prezioetan eskaintzeko konpromisoa hartzen du. Aldi berean, bere Bazkide Bezeroentzat aurrezteko proposamen pertsonalizatuak garatzen ditu osasungarriagoak eta iraunkorrakoak diren produktuetan.

8

Bizimodu osasungarria sustatu

EROSKI bere merkataritza-proposamenari buruzko informazio (etiketak, liburuxkak, aldizkariak...) argia eta gardena eskaintzeko konpromisoa hartzen du, informazioa emanaz eta aukerarik onenak gomendatuz. Horretarako, tresna multzo bat sortu du bezero eta pertsona kontsumitzaileek beren elikadura aukerei buruz informazio gehiago izan dezaten: Arrazoizko erabakiak hartzeko kontsumitzaileek informazioa behar dute.

- 01.** Ontziek ematen duten informazioan gehienezko argitasuna eta gardentasuna. 2007an, EROSKI bezeroei informazioa ematen aitzindaria izan zen, berezko markako produktuen ontzietan nutrizio-semaforoa gehitu zuelarik. Sistema honi esker, kontsumitzaileek begiratu batean kolore orlegi, hori eta laranja esker jakin dezakete produktu anoa batek duen kaloria, azukre, koipe, gantz ase eta gatz kopurua, eta baita eguneroko kontsumoarekiko portzentajeak ere. Gainera, semaforoarekin batera informazio nutrizionala ematen duten beste ikur batzuk daude. Ikur horiek zenbait produktuk ematen dituzten mantenugaiak eta bere jatorria adierazten dute, eta baita intolerantziak sor ditzaketen osagaiak ere.
- 02.** Bazkideei eta beste interes talde batzuei entzutea hobetu ahal izateko.

9

Langile gisa zaindu

Kooperatiba izanik, langileek paper garrantzitsua eta ezberdina dute eta berez helburu dira. Bederatzigarren konpromisoa osasunari, iraunkortasunari, ongizateari eta ohitura osasungarrien sustapenari buruzko prestakuntza jartzen du arreta. Honen helburua langileen bizi-kalitatea hobetzea eta bezeroei arreta hobeagoa eskaintzea da.

Azken urteotan, EROSKI pertsonen prestakuntzari zuzendutako baliabideak areagotu ditu:

- 01.** Bezeroari arreta hobetu. Langileak osasun eta iraunkortasun gaietan prestatzen dira. 2017an soilik, 122.000 ordu baino gehiago erabili ditugu 6.300 pertsona baino gehiago prestatzeko. Prestakuntza arruntak osasunari eta iraunkortasunari buruzko edukiak jasotzen ditu. Jasotako prestakuntzak langileen bizi-kalitatea hobetzen laguntzen du eta bezeroari arreta eta aholkularitza hobea emateko aukera eskaintzen du.
- 02.** Langile gisa bizi-kalitatea hobetu. Prestakuntza, aholkularitza, jarduerak, programak eta tresna ezberdinak eskaintzen dizkiegu gure langileei eta bere familiei, hauen elikadura- eta iraunkortasun-ohiturak hobetzeko asmoz.

10

Argitasunez eta gardentasunez jardun

EROSKI, kontsumo kooperatiba den heinean, kontsumitzaileei eskaintzen dien prestakuntzagatik eta informazioagatik nabarmendu da beti. Informazio honi esker, kontsumitzaileek osasuntsuagoak eta iraunkoragoak diren irtenbideak aukera ditzakete. Kooperatibak prestakuntza hau sustatzen du EROSKI Fundazioaren eta EROSKI Cluben bidez.

Duela 40 urte baino gehiagotik, Consumer aldizkariaren eta www.consumer.es atariaren bidez egiten du.

Orobat, biztanlerian elikadura osasuntsua eta ohitura osasungarriak sustatzeko bokazioa garatzen du. Horretarako, EROSKI Fundazioaren Elikadura Eskolaren bitartez aktiboki elkarlanean aritzen da osasun- eta elikadura-profesionalekin beti egunean egoteko eta honen hedapena laguntzeko sektore barruan, profesionalentzako informazio zehatza eta gaurkotasunekoa eskainiz. Elikadura Eskolan eduki ezberdinak sortzen dira eta dibulgazio-ekitaldiak antolatzen dira. Hausnarketa-gune bat eskaintzeko asmoz, 2009tik aurrera, EROSKI Fundazioak topaketak sustatzen ditu; hauetan osasun arloko ardurak eta beharrak dituzten osasun-profesionalek eta herritarrek parte hartzen dute.

kontsumitzai-leak



Bazkide Bezeroekin loturak sendotzen

EROSKI kontsumitzaileak erakundearen erdigunean kokatzen ditugu; kontsumitzaileekiko gero eta harreman pertsonalizatuagoa sustatzen dugu aurrezpena eta kontsumo ohitura osasungarriak eta iraunkorrak bultzatzeko asmoz. Ildo horretan, EROSKI Club estrategia honen oinarritzko zatia da eta dagoeneko 6 milioi bazkide ditu. EROSKI Club fidelitasun-programan berriztatzen jarraitzen dugu. EROSKI Club, halaber, kanal-aniztasunean aurrera egiteko oinarria da. Denda fisikoak gaur egun gure bezeroek eskatzen dituzten aukera anitzekin bizi behar du. Horrela, gure salmenta-kanalak eta online komunikazioa etengabe hobetzen ditugu, EROSKIren web orriaren eta aplikazioaren bidez. Tresna honekin, bezeroen ohiko dendan dauden eskaintzak kontsulta

daitezke, deskontu-kupoiak aktiba daitezke edo erosketarako zerrenda egin daiteke, beste aukera batzuen artean.

2017an gure bazkide bezeroentzako aurrezpen aukera berriak ere garatu ditugu. Zuzeneko aurrezpena sustatzeko zuzenduta dauden bi txartel berri ateratu ditugu: Eroski Club MasterCard, dagoeneko 200.000 pertsonak dutena, eta ORO Txartela, egindako erosketa guztietan % 4a aurrezteko programa, modu finko eta unibertsalean. Ekimen hauetaz gain, urte honetan zehar 260 milioi aurrezpen transferitu dizkiegu gure bezeroei eskaintza pertsonalizatu, promozioei eta kanpainei esker. 7.000 produktu baino gehiagoren prezioak jaitsi dira, horietako erdia elikagaiak direlarik.

Bezero leialenak guztirako salmenten % 76a dira dagoeneko, aurreko urtean erregistratutako zifra baino puntu bat gehiago

Eskaintzen eta pertsonalizatutako promozioen bidez **familiei transferitutako aurrezpena 260 milioi eurokoa da**

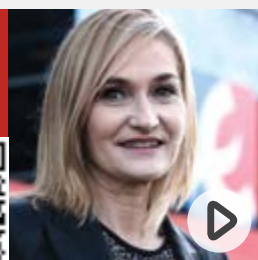
Zuzeneko aurrezpena sustatzera zuzenduta dauden bi txartel berri ateratu ditugu: **EROSKI Club MasterCard eta ORO Txartela**

Prezioen jaitsiera
7.000 produktu baino gehiagotan, horien erdia elikagaietan



“EROSKIn gero eta harreman
pertsonalizatuagoa sustatzen dugu”

Eva Ugarte | MARKETIN ZUZENDARIA
memoria.eroski.es/eu/kontsumitzaileak



Osasunarekin eta iraunkortasunarekin dugun apustu irmoa Osasun- eta iraunkortasun-konpromisoekin gauzatzen da, 7.500 bazkide bezeroen parte-hartzearekin sortutakoak.

Bazkide bezeroekin dugun harremana aberastu beharreko arlo nagusietako bat izan da eta izaten jarraituko du beraiekin dugun lotura sendotzeko. Horregatik bazkide bezeroekin dugun harreman-puntu bakoitza zaintzen dugu, gure dendetan “zurekin” arretatik eta bezeroari arreta emateko zerbitzuetatik hasita gauzatutako parte-hartzeko eta entzuteko ekimen eta bide anitzetara.

**Aurrezpena eta bizitza-ohitura osasungarriak
sustatzen ditugu eta gure bezeroen
beharretara moldatzen gara**

**Azukre, gatz eta
koipe 325 tona
baino gehiago
kendu dira**
berezko markako
produktuetan

**14.596 bazkideren
iritzi erregistratu da**
hobetzeko asmoz
aztertzen diren
berezko markako
produktuei buruz

**Facebook-en
208.882 fan baino
gehiago eta
Twitter-en 50.618
jarraitzaile baino
gehiago dugu**

**400.000
deskontu-kupoi
aktibo hilerok,
aplikazio berrien
erabilerari esker**



Aurrezpena sustatzen dugu

EROSKIren eragileetako bat, elkarte kooperatiboa den heinean, bere bezeroek erosketa-saskia prezio, kalitate eta zerbitzu baldintza onenetan betetzea da. Horrela, arreta lehiakortasunean eta aurrezpenean jarritz, 2017an EROSKI familien aurrezpen-ahalmena areagotzen lagundu du ekimen anitz abian jarritz.

Bere bezero guztiei zuzendutako eskaintzez eta bere Bazkide Bezeroentzako segmentatutako promozioez gain, azpimarratzekoa da 2017an EROSKI 7.000 produktu baino gehiagori prezioa jaitsi die: 3.000 elikadura, 1.500 edari eta 2.700 drogeria eta lurrindegirreferentzia.

Horrela, eta 2017an egindako merkataritza-proposamen hauei esker, EROSKI familiei transferitutako aurrezpena 260 milioi eurokoa izan da.



Txartela berriak: EROSKI Club MasterCard eta ORO Txartela

Kooperatibak kreditu-txartel berria aurkeztu du, Mastercard eta Santander Consumer Finance-ekin elkarlanean. Txartela honek EROSKItik kanpo egindako erosketen zenbatekoa % 1eko aurrezpen bihurtzen du bere titulararentzat. Zenbatekoa lotutako EROSKI Club txartelean sartzen da, Bazkide Bezeroaren saldo erabilgarritzat, kooperatibaren edozein supermerkatu, hipermerkatu, gasolindegia, optika, bidaia-agentzia edo online dendan erabiltzeko. Gainera, txartel honekin, bezeroak egunero 300 euroko saldoa eskuragarri dauka eskudirutan katearen edozein establezimenduan, komisiorik gabe. Txartelarekin internet bidez erosketa seguruak egin daitezke eta istripu-aseguru bat dauka.

- 200.000 titular baino gehiago 2017ko maiatzean abian jarri zenetik
- Programa eta aurrezpen-kanpaina berriak data nabarmenetan: eskolara buelta, Gabonak, oporrak, etab.

Bestalde, EROSKI ORO Txartela atera du, erosketa guztietan % 4ko deskontu finkoa ematen duena. Ekimen hau Espainiako banaketa sektorean aitzindaria da eta EROSKI Club-eko bazkideei beren aurrezpen produktuei gehitzeko aukera ematen die. Hileroko 4,99 euroko kuota ordainduz, nahi duten kontsumitzaileek erosketa guztietan deskontu finkoa lor dezakete. Gure bazkide guztien erosketa-saskiaren prezioa jaisteko tresna berria.



Erosketa guztietarako deskontu finkoko programa

EROSKI bere Bazkide Bezeroei eskaintzen dizkien abantailak areagotzen ditu EROSKI Clubeko "ORO TXARTELA" berriarekin.
<https://vimeo.com/255580687>

Sorta berriak

2017an 381 produktu berri atera ditugu gure berezko marka guztien artean: Sannia, Basic, Seleqtia, Natur eta Belle. Gure produktu sorta guztietan egiten dugun berrikuntza eta etengabeko hobekuntza EROSKIren konpromiso handietako bat da eta osasuna eta iraunkortasuna hobetzeko asmoa du. Guztira, 89 erreferentzia berriro formulatu dira hobekuntza nutrizionala lortzeko. Horrela, EROSKI aurrera egiten du bere bezeroei produktu freskoen eta gertukoaren sorta zabala eskaintzeko. Aldi berean, gure linealetan gero eta garrantzi handiagoa duten produktu ekologiko eta dietetiko onenak bilatzen ditu.

Ekitaldian zehar tokiko eta eskualdeko 1.768 erreferentzia altan eman dira: 792 Freskoen arloetakoak eta 976 Elikadurakoak izan dira.

Alta berri hauen artean, erreferentzia hauek topa daitezke: 14 gazta, 5 barazki-kontserba, 1 espezia eta 57 ardo. Guztiek J.D.B. edo A.G.B. daukate.

Freskoetan espezialistak

EROSKI freskoetan espezialistak gara eta, gainera, beti produkturik onenak bilatzen ditugu. Gure freskoen marka EROSKI NATURek izen handiko Jatorri Deitura Babestuen (J.D.B.) eta Adierazpen Geografiko Babestuen (A.G.B.) alde apustu egiten du sarritan. Horrela, EROSKI merkaturatzen dituen produktu guztien elikadura-kalitatea eta segurtasuna bermatzen ditu. Kontsumo-kooperatiba gisa sortu ginenetik, oinarritzko printzipioa da hori eta gaur egun inoiz baino gehiago indarrean dago:

- J.D.B. duten 1.400 ardo-erreferentzia baino gehiago
- J.D.B. duten 125 gazta-erreferentzia
- J.D.B. duten 100 barazki-kontserba, olio, lekale eta arroz-erreferentzia baino gehiago.
- A.G.B. duten 300 haragi erreferentzia eta 100 fruta eta ortuari erreferentzia baino gehiago.

2017an 20.000 esku-hartze inguru egin ditugu elikagaien kalitatea eta segurtasuna bermatzeko: auditoretzak hornitzaileekin, produktuen analisiak eta fitxa teknikoaren egiaztapenak.

Gure markak, 40 urte familian



Gure markak 40 urte betetzen ditu

2017. urtean, gure berezko markaren 40. urteurrena ospatu dugu. Ospakizun honek EROSKIrentzat garrantzi berezia dauka gure kontsumitzaileen konfiantza islatzen duelako, hauek baitira erakundearen oinarritzko eragileak. Jaio zirenetik, EROSKI markako produktuak familiako kide bihurtzeraino hazi dira. Horregatik, urte osoan zehar data hau gure bezeroekin ospatu dugu eta aurrezten lagunduko dieten kalitatezko produktuak eskaintzeko lanean jarraitu dugu:

1977an berezko markaren lehenengo 6 produktuak merkaturatu genituenetik, mugari garrantzitsuak lortu ditugu. Adibidez, 1978an gure ontzietan lau hizkuntza ofizialak jarri genituen, 1990an Jatorri Deitura Babestua (J.D.B.) zuen lehenengo produktua merkaturatu genuen eta 1996an EROSKI Natur marka jaio zen.

Geroago, 2004an, genetikoki aldatutako produktuak gure markatik kendu genituen, 2007an gure ontzietan nutrizio-semaforo bat gehitu genuen eta 2009an gure produktu guztietatik partzialki hidrogenatutako landare-koipeak kendu genituen. Denbora honetan gure marka hauek merkaturatu ditugu baita ere: EROSKI Seleqtia (2007), belle (2009), EROSKI basic (2010) eta EROSKI Sannia 2012an.

Oraintsuago, 2014an, bezeroei entzuteko konpromisoak parabenorik gabeko zainketa pertsonaleko produktuak formulatzera eraman gaitu. Hala, parabenoak guztiz kendu dituen Espainiako lehenengo banaketa enpresa izan gara. Bestalde, 2016an EROSKI SELEQTIA marka, gure gourmet produktuen marka, eta Basque Culinary Center-ekin (BBC) batera lan egiten hasi zen, errezeten zaporea eta kalitatea frogatzeko helburuarekin.

EROSKI Club: Bezeroarekin kanal anitzeko harremana

EROSKI bezeroarekiko harremana lehentasuna da merkataritza-ereduan. Izan ere, harreman hori ereduaren identitate diferentzialaren ezaugarri bihurtu da. EROSKI kontsumitzaileari arreta gehiago eskaintzen dion merkataritza-proposamen baten apustua egiten du eta erosketaren esperientzia lehenesten du.

Teknologien erabilerak kontsumitzaileen eskaera maila areagotu du, merkataritza-proposamen eta arreta pertsonalizatua espero baitute. Zentzu honetan, EROSKI bezeroari nahi duen tokian, moduan eta momentuan arreta ematen dion kanal anitzeko proposamenean aurrera egiten dugu. Horretarako denda-formatu ezberdinak eta kanal digital ezberdinak erabiltzen ditugu: sare sozialak, internet, EROSKI aplikazioa eta online supermerkatuak.

EROSKI gero eta handiagoa den online kanalen erabilerari erantzuna emateko teknologiaz eta ahalmenaz hornitu gara. Gure eraldaketa digitalean aurrera egiteko eta kontsumitzaileari erantzuteko prest gaude, horretarako bere aurreikuspenei doituak proposamena eraikitzen dugu eta soluzio berritzaileak proposatzen dizkiogu. Kanal aniztasun horretan aurrera egiteko oinarria EROSKI Club da, bezeroa estrategiaren erdigunean kokatzen duelarik.

Bezero guztientzat doakoa den fideltasun-programa hau jada duela hiru urte jaio zen bezero leialenei deskontuak, promozioak eta eskaintza eskusiboak eman ahal izateko. Halaber, Travel Club programaren abantaila guztiak barne hartzen ditu. Txartela bakarrean bezeroek beren erosketetarako onura guztiak integratuta dituzte katearen edozein establezimenduan erabili ahal izateko: hipermerkatuak, supermerkatuak, online denda, bidaiak eta optikak. Aldi berean, Travel Club puntuak metatzen dituzte programari atxikituta dauden establezimendu-sare osoan.

Ostera, EROSKI Club harago doa eta Bazkide Bezeroekiko komunikazio- eta harreman zuzenerako plataforma ere bada. Bazkide Bezeroak eguneroko kudeaketaren parte dira ekintza ezberdinen bidez.



Club-ak 2017a interneteko kontu digitalean 554.446 bazkide dituelarik itxi du. Urtean zehar bazkideek abian jarritako harreman-ekintzetan parte hartu dute, berezko markari buruzko eta saltokiei buruzko iritzia emanez. Aldi berean, Bazkide Bezeroentzako gizarte-abantailak eskaintzen dituen programa bat jasotzen du. Programa honek lehiaketetarako eta zozketetarako parte-hartzeak, kontsumo arduratsuari buruzko tailer eta hitzaldietarako gonbidapenak, produktu berrien dastatze eta frogak, hobe erosteko informazioa, zerbitzu bereziak eta kontsumitzaileen parte-hartzea EROSKI eskaintzen du.

- Urte osoan, bazkideen 14.596 iritzi baino gehiago jaso ditugu berezko markaren produktuei buruz. Iritzi hauek arreta handiz aztertzen ditugu bere ekintza ezberdinak hobetu ahal izateko.
- Liburuxka atala berritu dugu erabiltzaileek esperientzia hobeago izan dezaten atal hau kontsultatzean.
- EROSKI Club ORO Txartela atal berria atera dugu.
- Urte osoan zehar eta gure berezko markaren 40. urteurrena dela eta, berezko markaren produktuen balioa nabarmendu dugu.
- Gabonetako kanpainarako Basque Culinary Center-ekin Gabonetako menuen proposamen bat garatu dugu gure eskaintzako produktu nabarmenak erabiliz.

EROSKI aplikazioa, Bazkide Bezeroarekin etengabeko komunikazioa

Aplikazioak, IOS eta Android sistema eragiletarako eskuragarri dagoenak, urte bat baino gehiago darama abian eta hilero 3 milioi eta erdi elkarreragin baino gehiago ditu erabiltzaileekin. Bazkide Bezeroekin dugun etengabeko komunikazio kanala da eta, bere funtzioen artean hauek daude: ohiko dendaren promozioak ikusi, erosketarako zerrendak egin edo erabiltzailea dagoen gunetik hurbilen dauden EROSKI dendak aurkitu. Gainera, eguneratzeak EROSKI Clubeko bertsio digitala dauka eta horri esker Bazkide Bezeroek dendan identifikatu daitezke txartelaren beharrik gabe, zuzenean mugikorretik.

- Gaur egun, 100.000 EROSKI bezero baino gehiagok aplikazio mugikorra erabiltzen du.
- Hilero 400.000 deskontu kupoi baino gehiago aktibatzen dira.
- Esteka zuzena EROSKI MasterCard web orrira, non erabiltzaileek, txartelaren titulartzat identifikatu eta gero, ordainketa-txartelari dagozkion kontsultak eta kudeaketak egin ditzaketen.



Bezeroari arreta saria: "Onenak izaten jarraitzen dugu"

EROSKI ondoz ondoko seigarren urtez bezeroarentzako arreta zerbitzurik onena eskaintzen duen banaketa-handirako enpresa gisa eta fideltasun-klubeko bezeroei arretarik onena ematen dien enpresa gisa aitortua izan da. Sotto Tempo Advertising aholkularitza-enpresak ematen du sari hori; bulego horrek hainbat sektoretako bezeroen gogobetetasun maila neurtzen du. Horrela, kontsumitzaileek berek hautatzen dituzte bezeroei arreta emateko zerbitzuetan kalitate onena duten erakundeak. EROSKIren bezeroari arreta emateko zerbitzuak 423.715 kontsulta erantzun zituen aurreko ekitaldian.



Sareetan gaude

Gure fan eta jarraitzaileak entzun ditugu, haiekin hitz egin dugu, eta gure markari eta gure produktuei buruz iritzi ona izan dezaten sustatu dugu. Era berean, urteko jardueran izandako jazoera guztiak erantzun ditugu, markaren izen ona eraikitzen lagundu duena:

- Facebook-en 208.882 fan baino gehiago ditugu (2016 urtea ixterakoan baino % 4,7 gehiago)
- 50.618 jarraitzaile Twitter-en (2016a ixterakoan baino % 15,4 gehiago), non hazkunde-erritmoa azkeneko hiru urtetan mantendu den.
- Abenduaz geroztik, gure markaren presentzia Instagram plataformara zabaldu dugu, urtea 1.792 jarraitzaileekin itxi dugularik. Honek Gabonetan gastronomia-edukien ikusgaitasunerako ekarpen handia suposatu du.
- LinkedIn bezalako plataforma profesionaletan ere bagaude, EROSKI enpresaren berri eta eduki garrantzitsuenekin. 2017an 14.166 jarraitzaile erregistratu genuen.
- Plataforma guztien artean, milioi bat elkarreragin baino gehiago sortu ditugu erabiltzaileekin gure markaren edukiekin (atsegin dut, iruzkinak, partekatutak) eta 66 milioi iritzi baino gehiago.
- Posta elektronikoko marketin-kanala: posta elektronikoren bidez 172 bidalketa egin ditugu, hau da, 49 milioi eragin, 12,7 milioi irekierekin eta 1,9 milioi "klik"ekin.



langileak



Langileak, jabe eta protagonistak

EROSKIn langileak enpresaren bazkide dira eta horregatik proiektu komunarekiko konpromiso maila altua dute. Era berean, kooperatibarentzat bere langileen ongizatea lehentasuna da. Hori dela eta, bileretan parte hartzea gonbidatzen zaie, beren zalantzak eta iritziak igor ditzaten eta taldearekin informazioa parteka dezaten. Gainera, aurreko urtean lau bazkide langileen batzar egin ziren, non 5.300 bazkide baino gehiagok parte hartu zuten eta Batzar Nagusira eraman beharreko gaiak landu ziren.

Kalitatezko enplegua sortzea eta mantentzea kooperatibaren beste ezaugarri nagusietako bat da. Horrela, EROSKItik langabezia dauden Mondragon Taldeko bazkideak birkokatzen lagundu dugu. Horietako 17 dagoeneko behin betiko lanpostu berriak daude. Paraleloki, gure Bazkide Langileen prestakuntzak toki nabarmena dauka gure plan estrategikoan.

33.816
langile gara,
horietatik
10.017 Bazkide
Kooperatibistak
dira

Langileen %78a
emakumeak dira.
Emakumeak dira
erantzukizuneko
postuen % 70a
dutenak

2017an,
377 bazkide
berri sartu dira
kooperatiban:
aurreko urtean
baino 66 gehiago

Sarearen
eraldaketak
"zurekin" eredura
1.155 lanpostu
berri sortu
ditu



"2017an zehar 377 bazkide berri sartu dira kooperatiban"

Iñigo Eizaguirre | SOZietateko Zuzendari Nagusia
memoria.eroski.es/eu/langileak



Gure langileak zaintzeko berdintasunerako planaren barruan zenbait hobekuntza eta bizitza pertsonala eta lanbide-bizitzaren uztartzea sustatzeko neurri berriak abian jarri ditugu.

Bi ezaugarri hauetan gero eta anbizio gehiago eduki behar dugu.

EROSKiko langileak kooperatibaren bazkide gara, kudeaketan parte hartzen dugu eta negozioa ondo joan dadin inplikatzeko gara

3.315 langile
 EROSKI denda frankiziadunen sarean

Gure Bazkide Langileei
207.000 prestakuntza ordu
 eskaini dizkiegu

EROSKiren Berdintasunerako Behatokitik arlo honetan aurrera egiteko politikak sustatzen ditugu

Gure barne-arauketak bizitza pertsonala eta lanbide-bizitzaren uztartzea errazten du



Gizarte-berrikuntza

2017an EROSKIk eta GUREAK taldeak (ezgaitasuna duten pertsonentzako integrazio eta enplegu taldea) ezgaitasunen bat duten dituzten pertsonen kudeatutako 3 supermerkatu dituzte. Supermerkatu hauek ezgaitasunak dituzten pertsonen laneratzearen eremuan gizarte-berrikuntzaren erreferente dira. Ekimen honen bidez, talde behartsuan artean lana sustatzeaz gain, ezgaitasunen ikusgaitasuna eta normalizazioa laguntzen dute anitza den gizarte baten parte gisa. 40 pertsona baino gehiagok lan egiten du Azpeitian eta Gasteizen dauden supermerkatu hauetan.

Bestalde, EROSKIk talde behartsuen laneratzeko beste erakunde batzuekin lan egiten du, hala nola, ONCE Fundazioa, Gurutze Gorria eta Ijitoen Idazkaritza. 2017an, gizartetik baztertzeko arriskuan zeuden 200 gazte inguruk EROSKIn praktikak egin dituzte. Horietatik, % 24ak gure dendetan lan-kontratua lortu du.



Kooperatiba-espiritutik ematen dugu prestakuntza

EROSKIn ziklo estrategiko berrian prestakuntza funtsezkoa da. Pertsona talde ezberdinen gaitasunak sustatzea lehiakortasuna hobetzeko asmoz EROSKIn gaur egungo zuzendaritza taldearen lehentasunetako bat da.

- 207.000 ordu eskaini dizkiegu prestakuntza modalitate guztiei.
- Ia bi milioi euro inbertitu da.
- Urtean zehar, zortzi ikastaro garatu ditugu kontratazio konpromisoarekin. Horiei esker 74 kontratu berri lortu dira, aurreko deialdietako batezbestekoa baino gehiago.
- 196 pertsonak EROSKIn lanez kanpoko praktikak egin dituzte eta horietako 47 dagoeneko gure langileak dira.

Hizkuntza aniztasuna

EROSKIn prestakuntza errazten dugu eta langileei diru-laguntza ematen diegu berezko hizkuntzak eta atzerrikoak ikas ditzaten. 2017an, 100 pertsonak jaso zituzten diru-laguntza hauek hizkuntza-profila hobetzeko. Horrela, entzumen aktibora eta gure bezeroei arreta pertsonalizatua ematera zuzendutako gaitasun profesionalak garatu zituzten.



Talentua garatzen dugu

EROSKIk eta Mondragon Unibertsitateak lankidetzahitzarmen bat sinatu dute profesional berriak EROSKIra sartzeko eta bi erakundearen artean talentua transferitzeko. Horretarako etengabeko prestakuntza programak, enpresa-kudeaketan metodologia berrikuntza, ezagutza teknikoaren transferentzia eta barne ekintzailatza proiektuentzat talentu ekosistema berri baten sorrera erabili dira.

Asmoa kooperatiba-kulturatik abiatuta talentu-partekatzea sustatzea da, bi erakundeak osatzen dituzten pertsona talde ezberdinen gaitasunak indartzeko eta batera egiten diren ekimenetan lan egiteko. Ekimen hauek enpresaren eremu guztietan lehiakortasuna hobetzera zuzenduta daude.



SUMMA programaren zuzendarien I. promozioa

EROSKIk "SUMMA" zuzendaritza Talentua eta Garapenerako Programaren I. edizioa burutu du. Hogeitabat Bazkide Langilek kooperatiban berrikuntzaren eragiletzat ekiten duen programa bat bukatu du, hazten jarraitzeko eta lehiakorragoak izateko asmoarekin.



Ekintzaileekin hitzarmen berria: CEAJE

EROSKI denda frankiziadunen sarean 3.315 langile aritzen dira. Autokudeaketako kooperatiba kultura dugu eta oso ondo dator beren enpresa sortzeko apustua egiten duten ekintzaileen filosofiarekin. Gure Bazkide Langileen artean banaketaren sektorean aukerak eta enplegua sortzeko prest dauden talentuak ditugu. Baina, ekintzailatza sustatzen duten entitateekin lan egiten dugu eta hitzarmenak sinatzen ditugu ere. EROSKI frankiziek eta Enpresari Gazteen Elkarteen Espainiako Konfederazioak (CEAJE, gaztelaniaz) berriki lankidetzahitzarmen bat sinatu dute ekintzailatza lagundu eta bultzatzeko. Gure frankizia-eredua egonkorra den elikagaien sektoreko negozio-aukera bat da enpresari gazteentzat, azken urteotan frogatu denez. Izan ere, sektore honek hazkuntza iraunkorra du berriz ere eta 2018ra begira merkatu-itxaropenak oso onak dira.



Ekintzailatzari bultzada

EROSKI frankiziek eta CEAJEk lankidetzahitzarmen bat sinatu dute ekintzailatza lagundu eta sustatzeko.

<https://vimeo.com/242571202>



Berdintasunean erreferenteak

Duela hamarkada bat baino gehiagotik, EROSKI Berdintasunerako Behatoki bat dauka eta bertatik erakundearen edozein eremuan printzipio hau sustatzera zuzendutako ekintza guztiak koordinatzen dira. Behatoki horretatik gure gizartearen gaitza den genero-indarkeriaren kontra borrokatzen dugu eta gure langileak, gure kontsumitzaileak eta, orokorrean, gizarte osoa babesteko lan egiten dugu.

Horretarako, sentsibilizazio, hezkuntza eta informazio kanpaina ezberdinak martxan jartzen ditugu. EROSKI gizonen eta emakumeen arteko desorekari laguntzen dion edozein jarrera erauzi nahi dugu. Horregatik, ekitate-printzipioari jarraikiz, kooperatibaren kide guztientzat aukera profesional eta pertsonal onenak sortuko dituzten baldintzak sustatzen ditugu.

- Erakundearen genero-indarkeri kasuren bat hautematen bada, anbizio handiko jarduera protokolo bat daukagu.
- Gure langileak berdintasunezko hizkuntza eta hizkuntzaren erabilera inklusiboari buruzko prestakuntza ematen diegu.
- Supermerkatuetan Segurtasun Plana ezarri dugu, genero gaiak kontuan izanda.
- Emakumearen kontrako indarkeriaren aurkako kanpaina ofizialetan eta homofobia, transfobia eta lesbofobia egunean laguntzen dugu. Pertsonak babesten ditugu beste edozeren gainetik.

Bizitza pertsonala eta lanbide-bizitza uztartzea

Uztartzea gure langile guztien proiektzio pertsonalaren eta profesionalaren partetzat hartzen dugu. Elkarte kooperatiboa izanik, interes eta helburu aniztasunean sinesten dugu eta elkarte barruan sortzen diren behar guzti horiek bultzatu nahi ditugu. Lan-denboraren kudeaketa optimoa gure lehentasunetako bat da ere eta gure bazkideek proposatutako gaiei erantzuteko lan egiten dugu.

- Lanaldi murriztua hartzeko erraztasunak eman ditugu.
- Familiako kide baten ospitaleratze edo ebakuntzagatiko baimenak luzatu ditugu.
- Hirugarren mailako ahaideetarako luzatu dugu heriotzagatiko baimena.
- Baimenak ematerakoan, bikote egonkorra kontuan hartzen ditugu, nahiz eta izatezko bikoteen erregistroan ez egon.
- Red DenBBora Sarean gaude, denbora hobeto kudeatzeko konpromisoa hartu duten hamar enpresa dituen.

Zaintzen gara: laneko osasun eta segurtasuna

EROSKI taldeak laneko arriskuak prebenitzeko berezko zerbitzua dauka, Prebentzio-zerbitzu mankomunatu lege modalitatepean eratutakoa. Honek Laneko segurtasuna, Industria-higiene eta -ergonomia, eta Psikosoziologia Aplikatu espezialitateei estaldura ematen die kide diren enpresei.

2017an zehar, taldearen negozio ezberdinen planak berrikusi eta eguneratu dira, halaber, arriskuen ebaluazio orokorra eta arrisku psikozosialen ebaluazioa. Orobat, prebentzioko barne-auditoretzak eta antolatutako ikuskapenak egin dira. Azken hauek zentroetako berezko ikuskari taldeek egin dituzte. Talde hauek hautemandako arazoak zuzentzeko proposatutako zuzenketa ekintzen jarraipena egin dute gerora. Zentroetan larrialdi-simulakroak egin dira ere, ebakuazioarekin eta ebakuaziorik gabe.

Prestakuntza arloan, 33.000 ordu baino gehiago erabili dira prebentziorako oinarritzko ikastaroetan, lanpostuko arriskuei edo larrialdietarako jokabideei buruzko berariazko prestakuntzetan. Ikastaro hauetan 14.000 langilek parte hartu dute.



KREA Sarien IV. edizioa

KREA sariak, jada laugarren edizioan, EROSKI dendetako lantaldeek autokudeaketaren esparruan garatutako ekimen onenak aitortzen dituzte. Aurtengo deialdira zentro guztietatik etorritako 120 hautagai baino gehiago aurkeztu dira. Epaileek 18 ekimen aukeratzen dituzte kategoria ezberdinetan sailkatuta: "Gure bezeroak" (bezeroari arreta); "Bertakoak gara" (inguru sozialarekiko inplikazioa) eta "Guztiok bat eginik" (talde-lana).

Barne-komunikazioa

Gure kooperatiba-espirtua bete-betean gure barne-komunikaziorako politikan islatzen da. EROSKIn barne-komunikazioa ezinbestekoa da erabakiak hartzeko eta aldaketak zein etengabeko hobekuntza bultzatzeko. Tresna ugari eta hainbat argitalpen dauzkagu horretarako (erakundearen maila guztietan informazioa hedatzen dute horiek), baita Intranet korporatiboa bera ere; Bazkide Langile orok eskuragarri ditu azken horretan lanbide-arloan zein elkarte-intereserako baliagarri diren edukiak.

2017an, barneko 55 informazio-jardunaldi egin ditugu eta horietan 5.000 Bazkide Langile baino gehiago bildu dira enpresa-egoera eta kooperatibaren etorkizuneko planak zuzenean, bertatik bertara eta modu parte-hartzailean ezagutzeko. Jardunaldi hauen buru Zuzendaritza Gorena izan zen bazkideei gehiago hurbiltzeko helburuarekin. 150 bazkideetako taldeak egin ziren komunikazio arinagoa eta iritzi hartu-eman eraginkorragoa lortzeko.

dendak



Belaunaldi berriko 600 denda baino gehiago

EROSKIk dendak "zurekin" merkataritza-eredura birmodelatzeko prozesuarekin jarraitu du beste urte batez. 2017an eta hurrengo ekitaldietan, Balear Uhartetako dendetan jarriko du arreta berezia.

Kooperatibaren inbertsioak denden zaharberritzerako izan dira. 2017aren amaieran eta azkeneko lau urtetan 300 milioi euro baino gehiagoko inbertsioaren ostean, belaunaldi berriko 600 establezimendu baino gehiago daude, horietatik 570 supermerkatuak direlarik. Denda hauen gehiengoa penintsularen iparraldean dago, non EROSKIk banaketa-merkatuan posizio sendoa edukitzen jarraitzen duen.

Sarea belaunaldi berriko dendetara eraldatzeko prozesu garrantzitsu honek 1.155 lanpostu berri sortu ditu gaur egun arte. Guztirako salmenten % 65a baino gehiago zentro hauetatik dator.

1.651
establezimendu
baino gehiago
dituen
merkataritza-sarea
dugu

**Dibertsifikazio-
negozioak** ditugu,
hala nola, gasolin-
degiak, optikak,
bidaia-agentziak
eta kirol-ekipamen-
duko dendak

1.155
enplegu
berri sortu
dituzten
belaunaldi berriko
600 denda

Elikadurako
**merkataritza-
sarearen**
%40a eraldatuta,
300 milioi euroko
inbertsioarekin



“«Zurekin» bezeroari arreta emateko ereduak, bezeroa gure erabaki guztien ardatz nagusitzat finkatu nahi du.

Rosa Carabel | MERKATARITZA-SAREKO ZUZENDARI NAGUSIA
memoria.eroski.es/eu/dendak



EROSKIk eraldaketa digitalari bultzada handia eman dio, bere online denda berrituz eta zerbitzu berriak garatuz bezeroei kanal anitzeko esperientzia osoa eskaintzeko asmoz. Honen helburua bezeroek erosketak edozein gailutik egin eta denbora tarte ahalik eta laburrenean etxean jaso dezaten da.

Gainera, urte honetan zehar, online erosketetarako bilketa-guneak garatzen jarraitu dugu, “Click & Drive” eta “Click & Collect” modalitateekin. Gaur egun, entrega-puntu hauek dituzten 50 bat zentro ditugu.

Gure “zurekin” dendak bezeroekin dugun harremanaren muina dira. Izan ere, hauek dira gure bezeroekin zuzenean erlazionatzeko tokia, haiei eskaintza handia emateko xedez prezio, kalitate eta zerbitzu baldintza onenetan

Iparraldea eta Balearrak,
konpainiarentzako eskualde estrategikoak

55 frankizia berri baino gehiago
2017an

Bezeroen erosketa-esperientzia hobetzeko eraldaketa digitala bultzatu du EROSKIk

Online Supermerkatuak
Onenari saria

Kanal anitzeko ereduaren apustua egiten dugu

EROSKIk, 2000 urtez geroztik, denborarekin bezeroen beharren arabera garatzen joan den online supermerkatua dauka. 2017an, EROSKIk online plataforma berria aurkeztu du: azkarragoa, errazagoa eta gure bezero guztientzat atzigarria.

Online supermerkatu berria gaurko kontsumitzaileen beharretara egokitzen da, aplikaziorik deskargatu gabe edozein gailu elektronikotik erosi ahal izateko. Erosketa erraztaileak (azkeneko eskariak, zerrendak, ohiko erosketak...) eta produktuak erraz aurkitzeko zabaltzen diren iragazkiak eskaintzen ditu kontsumitzaileek web orrian sartzerakoan erraz has daitezen erosketa egiten.

EROSKIkren esperientziari eta bere kontsumitzaileek markarengan duten konfiantzari esker, online produktuen salmenten % 80an produktu freskoak daude. Hau sektorearen batezbestekoaren oso gainetik dago, produktu freskoen online salmenta ez baita asko garatu. Tokiko produktu freskoaren kalitateagatik eta EROSKIk elikadura osasungarriarekin duen konpromisoagatik aitzindariak gara esparru honetan, eskaintza oso zabalarekin.

- Elikadura produktueta eta freskoetan 15.000 erreferentzia berri baino gehiago online.
- Eskarien % 80ak produktu freskoak jasotzen ditu.
- Erosotasun, segurtasun eta kalitate-bermea baldintza onenetan egin daiteken erosketa intuitiboa, arina eta erraza garatu dugu.
- Urteko online supermerkatu onenari saria.



Online supermerkatu onenari saria

Gure kontsumitzaileek gure plataforma digitalaren berrikuntza aintzatesten dute eta gure lana saritzen dute. Horrela, gure online denda Bartzelonan ospatutako Comercio sarietan 2017-2018 urteko online supermerkatu onenari gisa aukeratua izan da. EROSKIk "urteko WebShop" saria lortu du online supermerkatuen kategorian.

Eraldatze digital onenari saria

Halaber, EROSKIkren bidaia-agentziak, Travel Air-ek, Open Awards 2017 saria jaso du Enpresa Handiko eraldatze digitalik onenaren kategorian bere digitalizazio integraleko proiektu berritzaileari esker. Travel Air-ek 20 urte baino gehiago zituen bere lan-egitura analogikoa guztiz digitala den batengatik aldatu du eta papera guztiz kendu duen sektoreko lehenengo enpresa bihurtu da.

Click&Collect eta Click&Drive: bilketa-gune gehiago

2017ren amaieran, online supermerkatuan egindako eskarientzako 49 entrega-puntu genuen osotara. Hauek guztietatik, 18 "Click&Drive" modalitatekoak dira, bezeroak online eskaria kotxetik atera gabe jaso dezakeelarik trafiko handiko bideetatik hurbil; gainontzeko 31 "Click&Collect" modalitatekoak dira, oinezko zirkulazio handia dagoen hiri-guneetan kokatuta, eta bezeroak erosketak poltsetan jaso ditzake, lerroan jarri eta itxaron gabe.

Online eskarien bilketa-modalitate berri hauekin kontsumitzaileek eskariak edozein unetan egin ditzakete web edo aplikazioaren bitartez eta egun berean ibilgailuarekin edo oinez etxerako bidean jaso.

Kanal-orotasunaren bidean egindako garapenei esker, online supermerkatua erabiltzen duten bezeroak gero eta gehiago dira eta produktu freskoek presentzia handiagoa dute, hala, bezeroek zuten errezelo nagusietako bat gaindituz.



Hipermerkatuak

EROSKI hipermerkatuen sareak gaur egun 61 zentro ditu, horietako hiruk frankizia erregimenean funtzionatzen dute eta 14 komunitate erkidegotan banatuta daude.

EROSKIk 2017an zehar hipermerkatu frankiziadunen sarea hedatu du: Melillan frankizia erregimeneko hipermerkatu bat ireki du eta Elxeko hipermerkatu bat frankizia eredura aldatu du, irailean "zurekin" eredura aldaketarik ekin ziona.

EROSKIk 30 urte baino gehiago darama supermerkatu formatuan frankizia formularekin lan egiten. Formula hori hipermerkatuetara hedatzeko estrategia hurrengo ekitaldietarako kooperatibak dituen planen barruan sartzen da, izan ere, lehiakortasunean eta bere dendak jarduten duen merkatuetara moldatzean jartzen du arreta. Hipermerkatuetan hiru dira frankizia-esperientziak dagoeneko. Horri esker, EROSKIk frankiziadunei eskaintzen dizkien establezimendu formatuak zabaltzeko aukera dago, entseina frankiziadunen sorta hurbileko supermerkatutik hipermerkatura hedatuz.

Supermerkatuak

Gure negozio-eredu bereizgarria hedatzen dugu

Gaur egun, EROSKIk 1.279 supermerkatu ditu. Azken urteetan, frankizien irekiera sustatu du eta inbertsioak denda sarea "zurekin" eredura eraldatzera zuzendu dira. Belaunaldi berriko 570 denda ditu dagoeneko. 2017an kooperatibak 3 supermerkatu ireki ditu Euskadin eta 2018ko amaieran argira ilkiko diren sei proiektu ditu aribidean. Ekintza horiekin berezko irekieretan inbertitu du berriro ere. Berezko irekieren plana penintsularen iparraldean eta ekialdean bilduko da, Galiziatik Kataluniaraino eta Balear Uharteetan. Izan ere, EROSKIk eskualde horietan kontsumitzaileek aintzatesten duten posizioa dauka eta merkatu-kuotaren % 18a da.

2017an, kooperatibak bere frankizia-sarea hedatzen jarraitu du, 55 establezimendu frankiziadun berri irekiz. Inaugurazioek 12,95 milioi euroko inbertsioa izan dute eta 507 lanpostu sortu dituzte. Irekiera hauek, berezko denden sarean egindako eraldaketarekin batera, "zurekin" merkataritza-ereduarentzat bultzada handia dira. Eredu honek EROSKI denden belaunaldi berria definitzen du eta entseinen frankizia guztien irekiera gidatzen du.

Katalunia izan da irekiera gehien egon diren autonomia erkidegoa, 18 establezimendu frankiziadun berri ireki direlarik. Horren atzetik, Euskadi eta Balear Uharteak daude, 7 eta 5 frankizia berriekin hurrenez hurren. Frankiziadun beste dendak toki hauetan ireki dira: Andaluzia (4), Galizia (4), Andorra (3), Extremadura (3), Madril (2), Nafarroa (2) eta Aragoi, Gaztela-Mantxa, Gaztela eta Leon, Melilla, Kantabria, Valentziako Erkidegoa eta Errioxa (azken hauetako bakoitzean inaugurazio bat egon da).

EROSKIk aurreko urteetako frankizien irekiera-tasa altua mantentzen du, azkeneko lau ekitaldietan 267 inaugurazio baino gehiago egon direlarik. Horrela, bere frankiziadunen sarea hedatzen jarraitzen du, hurrengo urteetarako arreta Andaluzian, Madrilan, Gaztela-Mantxan, Extremaduran eta Levanten jarritz.

- EROSKIren frankizia sarearen salmentak % 7an igo ziren aurreko ekitaldian.
- Irekieretan ia 13 milioi euro inbertitu da.
- Inaugurazioek 500 lanpostu baino gehiago sortu dituzte.
- EROSKIk aurreko urtean bi hipermerkatu frankiziadun ireki zituen, Melillan eta Elxen, eta 53 supermerkatu frankiziadun.
- EROSKIren frankizia-ereduak 2017an Espainiako Merkataritza Frankiziarik Onenari saria eta fifSUR saria merkataritza sektoreko frankizia nabarmenari jaso ditu.
- Kooperatibak bere merkataritza-formatu sorta zabaltzen du komenigarritasun denda RAPID berriekin.



Frankiziak sustatzeko aliatuak bilatzen ditugu

2017an, EROSKIk finantza-erakunde ezberdinekin zenbait lankidetzak hitzarmen sinatu du ekintzailetza sustatzeko frankizia sistemaren bidez. Interes-erakunde guztietara "zurekin" merkataritza-eredua hedatzeko apustu handietako bat da eta EROSKIren filosofia eta konpromisoak ahalik eta etxe gehienetara eramateko modua:

- Cajasur-ek EROSKIren frankiziadunen eskura baldintza onuragarriak dituen finantzaketa-lerro bat jarri du. Honen helburua bere negozioaren berezko finantza-beharrak asetzea da.
- Bere aldetik, Kutxabankek baldintza onuragarriak dituzten finantza-produktu sorta oso bat eskainiko die EROSKIren oraingo eta etorkizuneko frankiziadunei.



EROSKIren irekiera-plana ezagutzen duzu?

Kooperatibak autokudeaketaren kulturaren oinarritutako frankizien irekiera-plan handi baten eritmoa bizkortu du.

<https://vimeo.com/218769542>

RAPID

hedatze-plan berria

Bere hazkunde-planaren barruan, EROSKI komenigarritasun dendetarako RAPID entseina berria atera zuen 2016an. Denda txikiak dira, 150m² ingurukoak, hiri-guneetan eta biztanle-dentsitate handiko turismo-eskualdetan kokatuak. RAPID denda berriek eskaintzen duten 3.600 produktuko sortan elikagai freskoak, fruta eta barazkiak soltean, eta haragi eta arrain ontziratuak aurki daitezke, eta labea ere badute ogi egin berria eskaintzeko. Elikadura, edari, drogeria eta lurrindegri-sorta fabrikatzaileen marka aitizindariek eta berezko markak osatzen dute.

Askotan aurreikusi ez diren beharrei erantzuteko komenigarritasun erosketak behar dituzten herritar taldeei zuzenduta dago. Hurrengo urteetan, RAPID komenigarritasun denden eredua hedatzeko asmoa du, batez ere, Madrilan, Andaluzian, Balear Uhartetan, Levanten eta Bartzelonan. Hau azkeneko urteetan bizkortu den supermerkatu frankiziadunen irekiera-plan handiari gehituko zaio. Bestalde, EROSKI hitzarmenak ditu banku ezberdinekin uneko eta etorkizuneko frankiziadunak laguntzeko, denda berri bat irekitzeko finantzaketa baldintza onuragarriekin eta ohizko jardueren beharrei erantzuteko.



Merkataritza-frankizia onenari saria

Bigarren aldiz, EROSKI Frankiziatzaileen Espainiako Elkarrekin ematen duen Espainiako merkataritza frankiziarik onenari saria jaso du. Sariak taldeak duela hiru urte hasitako frankizian hedapen-eredu berria aitortzen du. Denbora honetan zehar, 200 ekintzaile eta inbertitzaile baino gehiagok EROSKI markan jarri dute konfiantza eta gaur egun negozio arrakastatsu bat dute elikaduraren sektorean, oinarritzeko sektorea dena.





CAPRABO, Bartzelonan 1959an sortu zena, Espainiako supermerkatu zaharrena da eta 2007az geroztik Katalunian EROSKI Taldearen entseina da. Gaur egun, 320 supermerkatuko sarea dauka, Kataluniako hiri-ehuneko estrategia-guneetan eta Nafarroan kokatuta. Caprabo bere berrikuntzagatik, zerbitzuaren kalitateagatik eta eskaintzaren pertsonalizazioagatik nabarmena da.

Frankizian hazten gara

CAPRABOk bere merkataritza-hedapenean aurrera egiten du frankizia-ereduari esker, 2010an hasi zena. Aurreko urtean supermerkatu bat inauguratu zuen Granollers-en, beste bat Bartzelonan eta hirugarren bat, Aliprox ereduari jarraiki, Hospitalet de Llobregat-en.

Familiak muinean

Capraboren Enpresa-konpromisoa puntu hauetan ardazten da: familienganako laguntza, Ongietorri Haurra programaren bidez; elikadura osasungarriaren sustapena, Ona Aukeratu, Osasuntsu Aukeratu programaren bidez; eta Elkartasun eta Ingurugiroa zaintzeko ekimenak. Mikrodonazioak egiteko programa bat dauka eta, honen bidez, egunero salmentarako baztertzen diren baina giza kontsumorako egokiak diren produktuak Elikagaien Bankuari dohaintzan ematen dizkio.

Zugandik hurbil

Caprabok Kataluniako hurbiltasun-produktuen lehenengo mapa digitala sortu du. Hala, Kataluniako 41 eskualdeen berezko nekazaritzako elikagaien produktuen informazio zehatza ematen duen online mapa bat garatu duen lehenengo supermerkatu-konpainia izan da.



VEGALSA EROSKI 1998an sartu zen EROSKI Taldean eta Galiziako merkataritza-banaketa erreferente da. Gaur egun Galiziaren mugakide diren bi autonomia-erkidegoetan ere jarduten da: Asturias eta Gaztela eta Leon, non ezarpen sendoa duen.

Kalitatezko tokiko nekazaritzako elikagaien produkzioaren eta bere jatorriaren balioaren aldeko apustua etengabekoa izan da konpainiaren ibilbide osoan zehar. Orain, Tokiko hornitzaileen aldeko apustua kanpainari esker kalitatezko jauzi bat eman du, urtean zehar selekzio oneneko landako produktuen promozio-ekintza eta kalitatea, zaporea eta jatorria nabarmentzeko ekitaldi ugari antolatuz. Kanpaina honi esker, 326 milioi euro baino gehiago erabili ziren Galiziako, Asturiasko eta Gaztela eta Leoneko 909 hornitzailei produktuak erosteko.

Elikadura osasungarria aurtengo beste estrategia-helburuetako bat da eta honen adibide adierazgarria da "Gozo Jan. Osasuntsu Bizi" ekimenaren aktibazioa, nazio mailako irismena duen beste proiektu baten barruan dagoena: "Obesitatearen Prebentzioa. Arindu zure bizitza".

Gainera, berrikuntzagatiko apustu sendoa egin da merkataritza elektronikoa bultzatzeko. Erosketak etxera eramateko eta dendan biltzeko zerbitzua duten banaketa-zentroen kopurua 34ra igo da. Galiziako 10 etxetik 9n etxek-etxeko estaldura dago.

Sariak eta aitortpenak:

- **AGAFAN saria** konpainiak familia ugarienei eskaintzen dien laguntzagatik.
- **"Título de Excelencia Gallega 2017"** Kataluniako Galiziar Enpresarien Elkartek Ventura González Prieto jaunari emanda bere enpresa-ibilbideagatik.
- **Humana-Fundación-en Pueblo para Pueblo saria** Vegalsa-Eroskiri enpresa arloan duen gizarte-erantzukizunagatik eta ehunen berrerabileragatik.
- **"eWoman" online negozio saria** Faro de Vigo-La Opinión de A Coruña taldeak emandakoa, online erosteko www.eroski.es webgunean egindako garapenen bidezko berrikuntzari aintzatespena.

Dibertsifikazio-negozioak

EROSKIk gaur egun 200 dibertsifikazio-establezimendu baino gehiago ditu: bidaia-agentziak, gasolindegia, kirol-dendak, optikak eta Cash and Carry bezalako handizkarietza dendak.



EROSKI bidaiak

EROSKIk berezko bidaia-agentzia dauka, EROSKI Bidaiak, eta enpresa-bidaietarako dibisio bat ere bai, Travel Air. Gaur egun, EROSKI Bidaiak-en merkataritza-sareak 159 agentzi dauka, Kataluniako Viatges Caprabo barne. Online bulegoak ere baditu: www.viajesEROSKI.es eta www.viatgescaprabo.com. Gainera, EROSKI Bidaiak enpresa-bidaietan eta kongresuen antolamenduan posizio nabarmena dauka, enpresentzako bulego eskusiboak dituelarik Travel Air markaren bidez. Travel Air-ek enpresei arreta emateko hamasei zentral ditu hiri nagusietan (Madril eta Bartzelona, besteak beste), zazpi implants, eta kongresuak eta konbentzioak antolatzeke dibisio espezializatua, Travel Air Events. Travel Air GEBTaren (Guild European Business Travel Agents) eta ITPren (Internacional Travel Partnership) parte da.



Optikak

EROSKIk profesional, produktu, zerbitzu eta berme onenak eskaintzen dituzten 16 zentro optikoko katea dauka. Bere optiketan kalitate oneko eta diseinuko produktu sorta zabala eskaintzen da: graduatutako betaurrekoak eta eguzkitako betaurrekoak, ukipen-lenteak, likidoak eta osagarriak, etab. Berezko produkturik onena, merkaturako marka nagusiak eta azkeneko joerak eskusiboki abantaila anitzekin.



Forum Sport

FORUM SPORT EROSKI Taldearen kirol-entseina da. Gaur egun, 59 denda ditu, horien artean bi outlet eta frankizia bat, online plataformaz gain. Kirol-materialean espezializatutako salmentan 25 urte ditu eta 10 autonomia erkidegoetan dagoelarik, kateak hazkunde-erritmo positiboa mantentzen du. Bere merkataritza-sareak baditu dagoeneko zortzi denda Dooers, sneakers eta gazteentzako arropen espezializatuak.

850 pertsonak egiten dute lan FORUM SPORTen.



Gasolindegia

2017ren amaieran EROSKIk 50 gasolindegia zituen, bere hipermerkatu eta supermerkatuen ondoan estrategikoki kokatuta. EROSKI gasolindegiek bezeroei preziorik onenak, ordaintzeko erraztasunak eta deskontuak eskaintzeko kooperatibaren politika jarraitzen dute bezeroek tanga ahalik eta baldintzarik onenetan bete ditzaten.

balio-katea



Merkataritza-lehiakortasuna hobetzen dugu

Gure bazkide kontsumitzaileentzako balioa sortzeak gure eguneroko lana mugitzen du. "Zurekin" eredia abiarazterakoan, ezberdintasun hori banaketaren ziklo osora hedatu da eraginkorrakoak eta lehiakorrakoak izateko xedez eta gure bezeroentzako produktuen eta zerbitzuen eskaintzarik onena lortzeko asmoarekin. Ezberdintasun hori kooperatibaren ardatz estrategikoetan islatzen da eta baita gure baliabideak optimizatzeko ematen ditugu pausu guztietan ere, betiere helburua gure kontsumitzaileentzako balioa sortzea delarik.

Horregatik gure "Eraginkortasuna hobetzeko 2017-2020 Planak" berrikuntzak jasotzen ditu balio-kate osoan. Berrikuntza horiek gauzatzeko proiektuak ditugu, esaterako hornitzaileekin edo bazkideekin negoziatu edo gure Bazkide Bezeroekiko harreman pertsonalizatuago bat lortzeko, merkataritza eta logistika-prozesu guztiez gain. Gure 22 plataforma logistikoei esker, hobekuntza nabarmenak lortu ditugu hornikuntza-katean eta gure zentro guztien hornikuntza eraginkorrean. Guzti hau, talde kanal orotasunez lan egiten dugun taldea garela eta interes-talde guztiekin harremanak izateko modu ezberdinak ditugula kontuan izanik. Hori dela eta, online erosketara zerbitzua hobetu dugu, bilketa-puntu gehiago sortuz eta entrega egunean bertan erraztuz.

Gauden eskualde guztietako **nekazaritzako elikagaien 4.500 hornitzaileekin** lan egiten dugu

Tokiko produktuen 1.768 erreferentzia berri gehitu dugu, guztira gure eskaintza 22.000 erreferentzietara zabalduz

Berezko markako 260 produktu berri atera ditugu eta beste 104 produktu-ren formulazioa berritu da hobekuntza nutrizionalaren planaren barruan

Azkeneko bost urtetan, garraioak atmosferan isurtzen dituen gas kutsakorrak **%14ean murriztu** ditugu



"Gure kontsumitzaileen eskariak
asetzeko berritzen dugu"

Javier Amezaga | BALIABIDEEN ZUZENDARI NAGUSIA
memoria.eroski.es/eu/balio-katea



Gaur, tokiko eta eskualdeko-ekoizle sare zabala daukagu. Horiekin bere dimentsiora egokitutako erosketa- eta hornikuntza-politika bat lantzen dugu. Hornitzaile-harrobi bat sortu dugu hurbiltasuneko eskaintza onena eduki ahal izateko eta horretan aitzindari izan gara. Izan ere, gure kontsumitzaileen gehiengoarentzat erreferentzia gara kalitatezko tokiko produktuak erosteko orduan.

Duela gutxi, EROSKIren Osasun eta Iraunkortasun konpromiso berriak argitaratu ditugu elikadura osasungarria eta kontsumo arduratsuagoa sustatzeko asmoz. Ildo horretan, gure berezko markan, fabrikatzaileen markekin eta gure tokiko hornitzaileekin dugun harremanetan berrikuntzak egin

ditugu. Bi ardatz hauek sustatzeko, bazkide berriak bilatzen jarraitzen dugu, gure erosketa prozesuak optimizatzeko aliantzak sortzen ditugu eta gure Bazkide Langile eta Bazkide Kontsumitzaile guztiak taldearen erabaki garrantzitsuen partaide egiten ditugu, hurbiltasun erosketetan eta gainontzeko kanaletan erreferentzia entseina izan dadin.

**Balio-kate osoan berriztatzen dugu
eraginkorragoak izateko eta gure
kontsumitzaileen eskaerak asetzeko**

2017an
CO₂ emisioen
1.670 tona
saihestu dira,
gure
balio-katean
egindako
hobekuntzei esker

Gure taldeak
25.081
tona hondakin
birziklatzea
lortu du

22 plataforma
logistiko
ditugu, guztira
360.000 m² eta
horietatik milioi
bat kutxa baino
gehiago igarotzen
dira egunean

"Lean&Green"
plataformari
atxikituta
prozesu
logistikoetan
emisio kutsakorrak
murrizteko

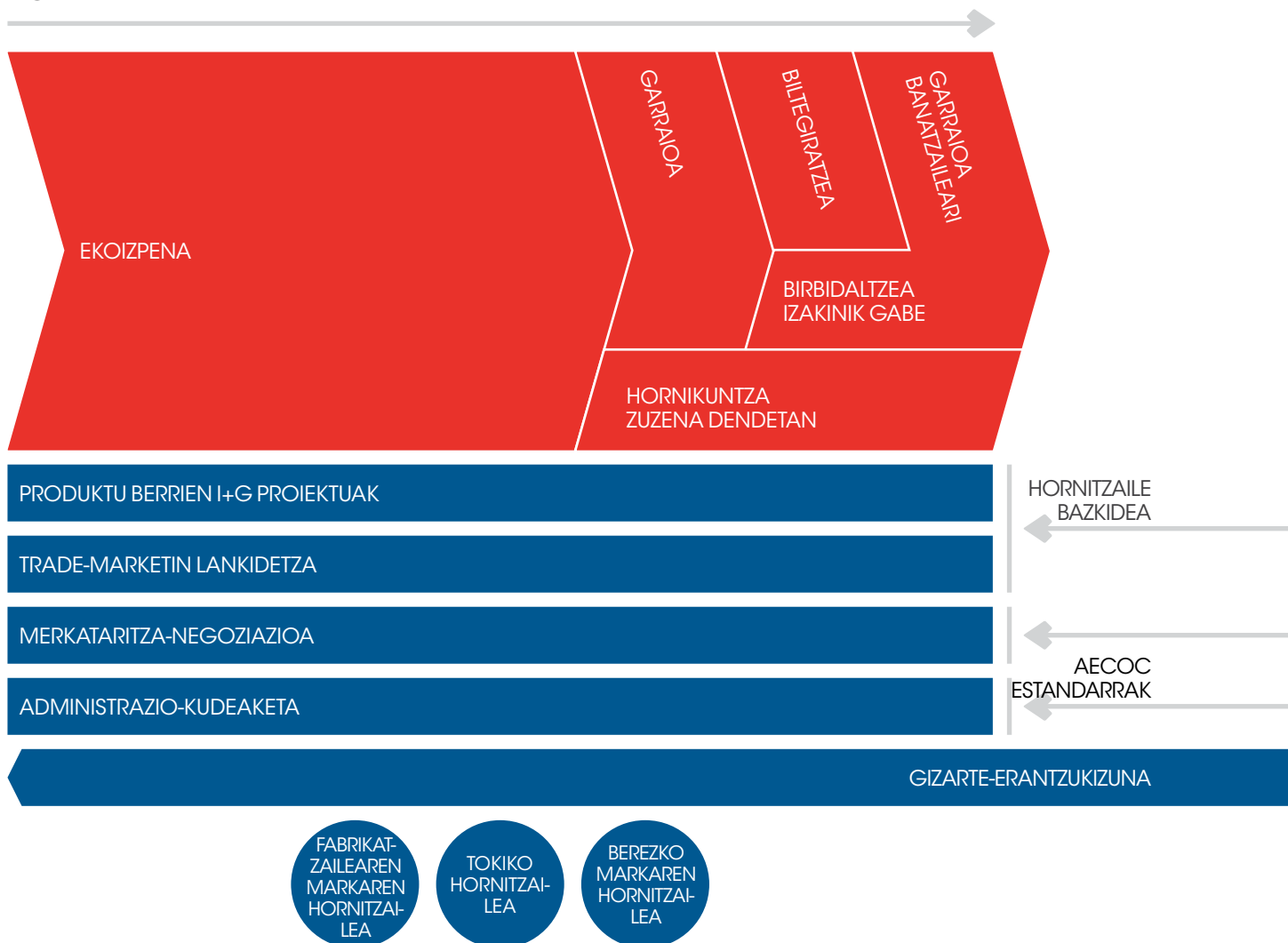
Proposamen pertsonalizatuak sortzen ditugu

Gure balio-katearen xedea bezero bakoitza pozik egotea da. Horretarako bitartekoak hauek dira: erosketetan gero eta pertsonalizatuagoa den proposamena, aukera-askatasun handiagoa eta aurrezpen handiagoa. Gure bezeroen gogobetetzean oinarrituz balio-kate eraginkorrena eraiki nahi dugu, beraientzako berritzen jarraitu nahi dugulako, bai hornikuntza-katearen maila guztietan eta baita kudeaketa logistikoan ere.

Horrela, gure plataforma aurreratuei esker, banaketaren zati handi bat automatizatzea lortu dugu, Elorrioren (Bizkaia) edo Zaragozaren kasuan bezala, edo fruta eta barazki-eskarien prestakuntzarako prozesuak automatizazioa Mallorcan.

EROSKlren balio-katea

HORNITZAILEA



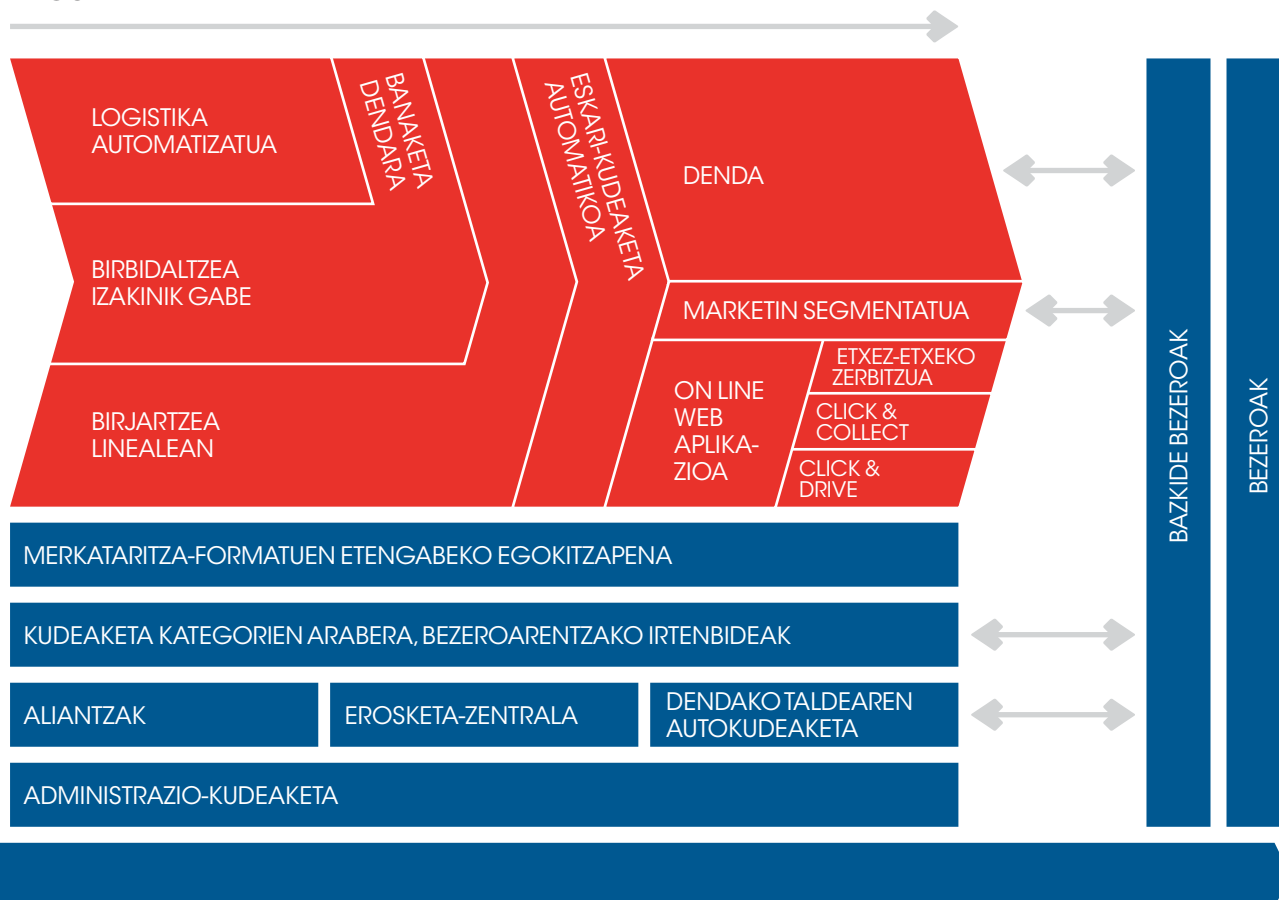
Ildo berean, aurtun gure hornitzaileekin topaketa estrategikoak bultzatu ditugu. Fabrikatzaileak eta banatzaileak hornikuntza-kate eraginkorragoa eta optimizatuagoa lortzeko elkarrekin lan egin behar dugula uste dugulako.

Kudeaketa Logistiko Plan berrian, 2020an begirada jarrita 2017an hasi zena, eremu honetan garapen handiak jasotzen ditu. Adibidez, hornikuntza-kateko maila ezberdinetan eskatzen diren bizitza baliagarriaren egungo irizpideak berrikustea, gure plataformetako arriskua kontrolatuz eta azken bezeroarentzako bizitza baliagarria babestuz. Horregatik, erreferentziako fluxu hoberenaren berrikusketa sistematizatu da: hemendik

aurrera, erreferentziaren errotazioak eta modalitatearen arabeko hornikuntza-kostuak baldintzatuta egongo da. Sistematizazio honi esker, fluxuak erreferentzia ezberdinen eskariaren garapenari molda daitezke.

Halaber, hozketa- eta izozte-prozesuetako deskarga-parrilaren hedapenean aurrera egingo dugu, gainontzeko plataformatan ezarriz. Era honetan, gure plataformetako deskargak planifikatu eta arindu ditzakegu eta beharrezkoak ez diren itxarote-denborak saihestu ditzakegu.

EROSKI

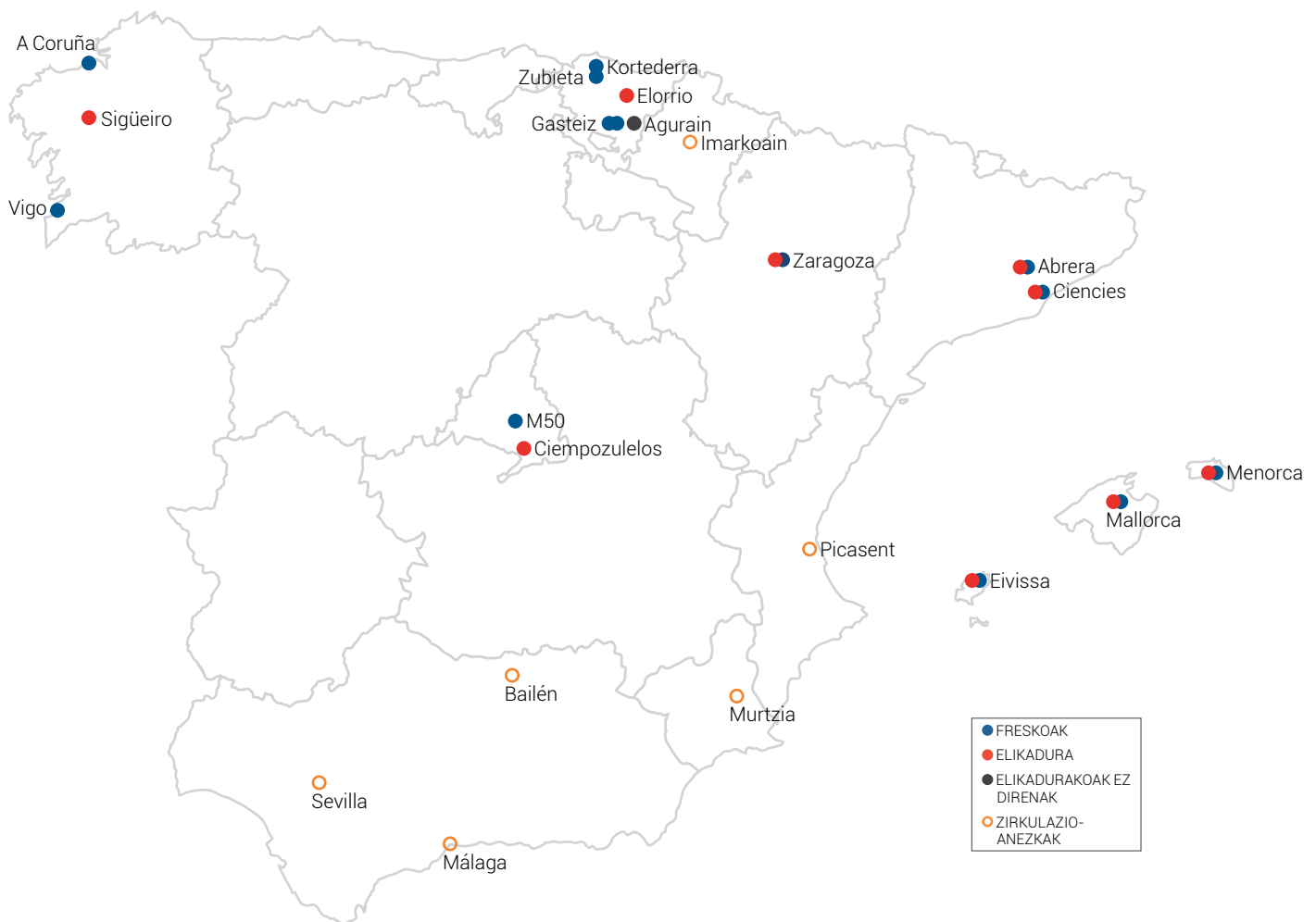


Plataforma logistikoaren mapa

Gaur egun 22 plataformek osatzen dute EROSKIren sare logistikoa. Horietatik 12 freskoentzat dira, 9 elikadura produktuentzat eta bat elikadurakoak ez diren produktuentzat; 6 zirkulazio-anezka ere badago. Plataforma eta anezka logistikoaren mapa honek 360.000 m²ko azalera dauka eta oso eraginkorra den estaldura logistikoa eskaintzen dio gaur egungo merkataritza-sareari; sare horretan zehar eguneko ia milioi bat kutxa igarotzen dira.

Madril, Elorrio (Bizkaia), Zaragoza eta Mallorcako plataforma logistikoak oso automatizatuta daude. Era horretan, produktu sorta handitu daiteke kontsumitzaileek aukera-askatasun handiagoa izan dezaten. Aldi berean, biltzen denetik dendan eskuragarri egon arteko denbora murrizten da elikagai freskoetan espezializazio handiagoa lortzeko, batez ere denboraldiko produktuetan.

EROSKIren antolaketa logistikoa 5 eremutan banatuta dago; Plataforma, Hornikuntza eta Garraioa; eta Proiektuak eta Etengabeko Hobekuntza eta Balio-Katea diren eta aurrekoen arteko sinergiak bilatzen eta koordinatzen dituzten eremu transbertsalak.





Lankidetza-ingurune berriak hornitzaileekin

EROSKIk hornitzaileekin lankidetza-ingurune berritzaileak garatzeko lan egiten du, bere merkataritza-eskaintzaren lehiakortasuna hobetzeko asmoz.

Ekimen honi esker kontsumitzailearen esperientzia hobetuko duten partekatutako erabakiak hartzeko aukera izango dugu funtsezko eremu hauetan: produktu-sortaren zabalera eta aukera-askatasuna, prezioa, promozioa eta ikerketa, eta produktu berrien garapena.



Erosketak etxean entregatzeko zerbitzu espres berria

EROSKIlren online erosketak zerbitzuak, Espainiako hoberena aitortua, egun berean erosketak etxean jasotzeko modalitate berria eskaintzen du. Zerbitzu hau Bilbon, Gasteizen, Donostian eta Iruñean dagoeneko erabilgarri dago. Egunean bertan online eskariak etxean jasotzeko zerbitzu hau astelehenetik ostiralera dago erabilgarri eta ez du bezeroarentzako kostu gehigarrik. Eskaria 15:00ak baino lehen egin behar da. Funtzionamenduan egon zen lehenengo egunetan, bezeroen % 20ak erosketak egunean bertan jasotzea eskatu zuen.

Berehalako entrega modalitate berri hau egunean bertan entregatzeko "Click&Drive" eta "Click&Collect" bilketa-guneei gehitzen zaie. Hauetan, bezeroek EROSKI onlinen egindako eskariak ordu batzuk barru jaso ditzakete, lerroan jarri eta itxaron gabe.

CO₂ emisioen murrizketa

Gaur egun indarrean dagoen garraio-ereduak aldaketak eragin ditu gure ibilbide guztien plangintzan, bai hornitzaileengandik plataformetarako bideetan eta bai horietatik dendetarainoko banaketa kapilarrean. TMS (Transport Manager System) sistemak ibilbideen plangintza eta monitorizazioa optimizatzen du, eta hala salgaien betetzea hobetzen da eta joan-etorriak, gidatze-denborak, kilometroak eta erregeia aurrezten dira.

Azkeneko bost urtetan, garraioak atmosferan isurtzen dituen gas kutsakorrak % 14ean murriztu ditugu, horrek esan nahi du 8.000 tona CO₂ emisio baliokide saihestu dela. Azkeneko ekitaldian bakarrik CO₂ 1.670 tona saihestu da.

“Lean & Green” proiektua

Gure dendeak, instalazioek eta prozesuek ingurunean duten eragina murriztea oraindik ere gure konpromiso handietako bat da. Testuinguru honetan, EROSKI, kontsumo sektoreko beste hamabost enprekin batera, Europako “Lean&Green” plataforman sartu da. Plataforma honen helburu berezia, gehienez bost urteko epean, hornikuntza-katearen emisioak % 20ean murriztea da. Horretarako, ekintza-plan bat garatzen ari gara. Plan horrek gure karbono-aztarnaren kalkulu zehatza eta murrizketa hori lortzeko planifikatutako zenbait hobekuntza-neurri jasoko ditu.



AGECORE, europar erosketa-aliantzarik handiena

Agecore nazioarteko aliantza, Europako erosketa-aliantzarik handiena da. Aliantza horretako kideak honako hauek dira: EROSKI, ITM Taldea (Frantzia), EDEKA (Alemania), COLRUYT (Belgika), CONAD (Italia) eta COOP (Suitza). Kide guztiek epe luzerako ikuspegi estrategikoa partekatzen dute, enpresa independenteak eratzeko balioetan oinarrituta.

Aliantza horren helburua kontsumitzaileei aukera askatasun handiagoa ematen dien produktu-sorta zabalagoa eta prezio hobeak eskaintzea da, gure hornitzaileentzako negozio-aukerak zabaltzearekin batera. Bere merkataritza-jarduera Europako 8 herrialdetan garatzen da (Alemania, Belgika, Espainia, Frantzia, Italia, Suitza, Polonia eta Portugal). Aliantza, era berean, kideentzako topagune bat da, kontsumo iraunkorraren, kalitatearen kudeaketaren, denda-formatuen eta tokiko ekoizle txikiekiko lankidetzaprogramen moduko alorretako ezagutza-trukearen bidez sinergiak bilatze aldera.

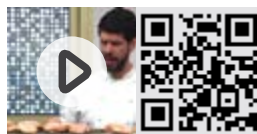


BCC-EROSKI saria, elikadura-berrikuntza tokiko produktuekin

Basque Culinary Center eta EROSKI Sariaren VI. edizioa. Sari hau Espainian jardunean dauden sukaldari profesional guztientzat irekita dago eta bere helburua Espainiako eskualde ezberdinetako aberastasun kulturala eta gastronomikoa osatzen duten barietate eta espezieak sustatzen eta erabiltzen dituzten sukaldariak aitortzea eta saritzea da.

Ingurune hurbilenean ekoiztutako elikagaietan oinarritzen diren proposamen osasungarri, iraunkor eta berritzaileak, zeinak ekoizleekin eta espezie, barietate eta zapoaren biodibertsitatearen babesarekin gizarte-konpromisoa adierazten duten.

Donostiako Amelia jatetxeko Paulo Airaudio Premio BCC Eroski Sariaren VI. edizioan sariduna izan da Errota, baratxuri beltza eta azenarioa" errezetarekin.



Donostiako Amelia jatetxeko Paulo Airaudio, “Premio BCC EROSKI Saria”ren irabazlea

Basque Culinary Center eta EROSKIren VI. edizioan bi elkarrekin tokiko tradizioko elikagaiei balio berri bat emateko lan egiten duten sukaldaritza-profesionalak aitortzen dituzte berriro ere. Izan ere, profesional hauek elikagaiei dimentsio gastronomiko eta berritzaile berria ematen diete. Edizio honetan saria Donostiako Amelia jatetxeko Paulo Airaudorentzat izan zen.

<https://vimeo.com/245896832>



Tokiko elikagaiak eta ingurunean sortzen duten aberastasuna sustatzen ditugu

Gure kontsumitzaileek badakite tokiko produktuaren aldeko apustua EROSKIren nortasunaren ezaugarri bat dela. EROSKI dendetan produktu fresko eta hurbiltasuneko produktu sorta handiaren ziurtasuna dago, baina baita apartekoak, ezberdinak eta kalitatezkoak diren ehunka erreferentzia ere. Erreferentzia hauek tokiko ekoizle txikiek eta inguruko enpresek hornitzen dituzte, eskualdeen garapenarekin dugun konpromisoa eta gure gauzetan, balio gehigarri gisa, dugun konfiantza adieraziz. Horrela, EROSKI ekoizpen-ehunaren aniztasunean oinarritutako iraunkortasuneko nekazaritza-elikagaien sektorea bultzatzen du, ekonomiari, kulturari eta ingurumenari egindako ekarpenerako elementu funtsezkoa izanik. Kooperatiba garen aldetik, berezkoa dugu aniztasunarekiko konpromisoa, lankidetzaz-inguruneak sortzea eta hornitzaile askorekin jardutea.

EROSKI gaur egun 10.079 hornitzaile ditu, erdia baino gehiago merkataritza-hornitzaileak direlarik. Merkataritza-hornitzaile familia handi

horretatik, 2.642 enpresa txikiak eta ertainak dira, eta haien dimentsiora eta haien produktuaren berezitasunetara egokitutako erosketa- eta hornikuntza-politika lantzen dugu haiekin.

2017an 22.014 aparteko erreferentzia ditugu. Horietako bakoitzak du zer kontatua, dela lehengai primerakoa, dela jatorri edo egiteko modu berezia.

Zenbait kanpaina iraunkor egiten jarraitzen dugu elikadurari garrantzia emateko inguruan landutako elikagaiak ezagutzearen bidez eta modu berri batean eguneroko erosketetarako beste aukera baten gisara aurkeztuta, tokiko ekonomiari laguntzen dioten produktuak baitira, bai eta iraunkorrak ere, kontsumitzen diren tokitik hurbilago ekoizten dira eta.

Produktu hauek ezagutzera emateko, EROSKI tokiko produktu ezberdinen eskualdeko promozio kanpaina ezberdinak egiten ditugu. Zehazki, 2017an ezaugarri hauetako 33 ekintza garatu genituen.

gizarte- eraldaketa



Proiektu kolektiboa gara gizarte osoari irekia

Gizarte-eraldaketa gure DNA kooperatiboaren parte da. EROSKIren misioa, hasieratik, gizarte hobeago bat lortzen laguntzea da, bereziki gertuen duen ingurunean. Horretarako, oinarrizko lau eremutan lan egiten dugu: kontsumitzailearen informazioa, bizitza-ohitura eta elikadura osasungarriak sustatu, kontsumo iraunkorra, eta elkartasun-ekintza eta behar dutenentzako laguntza-sustapena.

Kontsumitzailearen informazioa konstante bat da eta offline eta online kanal anitz ditu inor kanpoan gera ez dadin eta gure mezua publiko guztietara hel dadin. Consumer aldizkaria gure erakustokirik onena da esparru ezberdinetan joera den guztia komunikatzeko, hala nola, elikadura, osasunaren zaintza, haurtzaroaren arreta, ingurumena. Halaber, gure Bazkide Bezeroak kezkatzen dituen etxeko ekonomiaren arlo nagusiei buruzko informazioa emateko tokia da. Gainera, sukaldaritza errezeta osasuntsuak eta orekatuak, kontsumo ohiturei buruzko aholkuak eta gomendioak eta osasunarekin loturiko gaiak jasotzen ditu.



Osasunaren eta bizitza osasuntsuaren sustapena EROSKI garatzen dituen zenbait programa eta kanpainen gauzatzen da. Honen adibide dira Ekilibria, bazkide bezeroei doako aholkulari nutrizionala eskaintzen dien programa, edo Elikadura eta Ohitura Osasungarriei buruzko Heziketa Programa, azkeneko lau urtetan lehen hezkuntzako 400.000 ikaslek egin dutena eta kooperatibak haurtzarotik hasita prestakuntza nutrizionalarekin duen konpromisoaren adierazle dena. Anbizio handiko prestakuntza programa da eta bere helburua bizitza-ohitura osasungarriak sustatzea da elikadura txarrarekin lotutako gizentasuna, diabetesa eta beste arazo kardiobaskular askoren antzeko gaixotasunak saihesteko. EROSKI berezko Elikadura Eskola dauka. Honek elikadura-ohiturei buruzko ikerketak eta txostenak egiten ditu eta gure menuak hobetzeko tailerrak eta ikastaroak antolatzen ditu.

Elikagaien zarrastelkeriaren aurkako borroka EROSKIren eraldaketaren beste eragile nagusietako bat da. Elikagaien Bankua bezalako elkarte ezberdinekin elkarlanean, EROSKI produktuen bizi-zikloa luzatzen, gizartearekiko arduratsuak diren jokabide berriak sustatzen eta, azken finean, kooperatibarekin nolabait lotuta dauden pertsona guztien bizi-kalitatea hobetzen laguntzen du.

Kontsumo kooperatiba garen heinean, gizarte hobeto bat sortzeko, garapen iraunkorraren eta ingurumenaren errespetuaren alde egingo duten jokabideak sustatzeko eta kontsumo-ohitura osasuntsu eta orekatuak sustatzeko lan egiten dugu. Honen bidez, gure bezeroak eragin handia duen gizarte-erlaketak txiki baten partaide senti daitezzen nahi dugu

Kontsumitzailearentzako informazioa



EROSKI CONSUMER aldizkaria

1.200.000ko aleko tiradarekin, EROSKI Consumer kontsumitzaileak, besteak beste, elikadura, elikadura-segurtasuna, osasuna, ingurumena eta elkartasunarekin lotutako gaietaz buruz prestatu eta informatu nahi dituen komunikazio-kanala da. Erosketa-giden eta ikerketa-gaien bidez, erosketa-erabakietan asmatzeko beharrezko datuak ematen dira.

Paraleloki, aldizkariak kontsumitzaileak erosketan asmatzen laguntzeko zenbait gida argitaratzen ditu. Aurreko urtean jorratu ziren gaiak hauek izan ziren, besteak beste: jaki ontziratuak, mahaiko olibak, tomate-saltsak, ontziratutako txikiak, olagarroa eta txipiroiak, haziak, garagardoak, moldeko ogia edo otarrainxkak.

Ikerketa txostenak, bere aldetik, elikadura-gastua, itsasoko hondakinak, kontsumo arduratsua, produktu ekologikoak, elikadura-nahasmenduak, txertoak, azukrea edo etxeko ekonomia bezalako gaien ingurukoak izan ziren.

CONSUMER.ES

CONSUMER.ES gure kontsumitzailearentzako informazio-atariak 60 milioi bisita jasotzen ditu urtean.

Elikadura, Haurra, Osasuna eta Elikagai-segurtasuna eta Animaliak dira bisita gehien jasotzen dituzten atalak. 260.000 pertsona baino gehiago da gure informazio-buletinaren harpidedun.



Elikadura osasungarria



EROSKiren Elikadura Eskolak ohitura osasungarriak sustatzen ditu

Duela lau urte, EROSKI bizitza-ohitura osasungarriak sustatzeko programa aitzindaria abian jarri zuen. EROSKI Elikadura Eskolak bultzatutako Elikadura eta Ohitura Osasungarriei buruzko Heziketa Programak (EOOHP) 9 eta 12 urteko haurrak eta hauen ingurua sentsibilizatu nahi ditu elikadura orekatu eta bizimodu osasungarriaren garrantziaz. Horretarako eta zenbait aditurekin batera, zenbait unitate didaktiko diseinatu dira eta Espainiako hezkuntza zentro guztiei doan eskaintzen zaizkie. Aurreko urtean, Espainia osoko Lehen Hezkuntzako zentroetako 189.000 ikaslek parte hartu zuten programaren lau edizioetan. Martxan jarri zenetik, ia 2.800 zentroetako 400.000 ikasle baino gehiagok programa hau egin dute. Programa honek presente dagoen inguruarekiko eta ohitura iraunkorretara aurrera egiteko gizarte-eraldaketarekiko konpromiso handia adierazten du.

Programa Batzorde Zientifiko batek prestatu du. Batzorde hau diziplina desberdinetako profesionalak osatzen dute: medikuntza eta pediatria, nutrizioa eta dietetika, psikopedagogia eta pedagogia. Gainera, edukietan denbora honetan zehar parte hartu duten irakasleen ekarpenak jasotzen dira, ezinbesteko materiala bihurtuz.

Aurtengo berrikuntzen artean, hauek nabarmentzen dira: hornitzaileei egindako bisitak eta Basque Culinary Centre-eko adituen laguntzarekin egindako tailerrak. Ikasleek erosketa osasungarria egiten ikasten dute, elikagaien jatorria eta ezaugarriak ezagutzen dituzte eta menu orekatuak garatzen dituzte.



GEK kanpaina onenari aitortpena

Elikadura eta Ohitura Osasungarriei buruzko Heziketa Programak (EOOHP) Enpresa-erantzukizunaren Komunikazioaren eta Ekintzaren Behatokiaren OCARE 2017 saria jaso zuen. Zehazki, sari hauen bigarren edizioak programa hau Espainian 2016an burututako GEK komunikazio-ekintza onenetarikoen artean aitortzen zuen.

OCARE 2017 sariak Espainian garatutako Gizarte-Erantzukizun Korporatiboari (GEK) buruzko Komunikazio ekimen eta ekintzarik onenak aitortzea du helburu. OCARE 2014an jaio zen, San Pablo CEU Unibertsitateak eta Medialuna aholkularitzak bultzatuta, instituzioek bere GEK hobe eta gehiago komunikatzen animatzeko helburuarekin. Bere zuzendaritza taldea eta Aholkularitza Kontseilua Komunikazioaren eta Gizarte-erantzukizun Korporatiboaren esparruko profesionalak osatzen dituzte.



Iraunkortasuna



Denda ekoiraunkor gehiago

EROSKIk gizarte-erlaketarekin duen konpromisoa dendetan islatzen da ere bai. Horrela, belaunaldi berriko dendek kooperatibak 2012an era aitzindarian garatutako zero-emisio lehenengo dendan garatutako eraginkortasun energetikorako neurriak ezartzen dituzte. Denda honen energia-kontsumoa % 60an murriztu ohizko supermerkatu baliokide batekin alderatuta.

Gaur egun, EROSKIk, denda bakoitzaren zaharberitzearekin batera, eraginkortasun energetikoko neurriak sustatzen ditu kokapen bakoitzaren berezitasunei jaramon eginez aurrezpen energetikorako aukerak maiximizatzeko. Berrikuntza hauek establezimenduaren diseinu klimatikoan eta hotz-instalazioetan, argiztapen-sistemetan eta hondakinen murrizketan biltzen dira, azken honetan "Zero Hondakin" programak garrantzi nabarmena hartzen duelarik. Programa honen bidez, salmentarako baztertzen diren baina giza-kontsumorako egokiak diren elikagaiak EROSKI denda bakoitzetik gertu dagoen elkarte solidarioei ematen zaizkie.



Elikagaien zarrastelkeriaren aurka

Duela zenbait urte hasitako eta mantendutako kanpainak eta kanpaina berriagoek agerian uzten dute EROSKIk elikagaien zarrastelkeriaren aurka duen konpromisoa. Elikagaien Bankuarekin, zeinarekin 20 urtez lan egin dugun, eta beste gizarte-erakunderekin dugun lankidetzaz estuaz gain, EROSKIk gai honen inguruan hiritarrak kontzientziatzeko kanpaina ezberdinak jarri ditu martxan.

- EROSKIren Zero Hondakina Programa bere dendetako elikadura-soberakinekin onura lortzeko sortu zen. Horrela, soberakin hauei bigarren aukera bat ematen zaie zenbait gizarte-elkarte eta -erakundeei esker. 2017an, egoera onean zeuden eta kontsumorako egokiak ziren 4.755 tona elikagai baino gehiago eman ziren dohaintzan.
- Gainera, "Kilo Operazioa" edo "Bilketa Handia" bilketa-kanpainei esker, EROSKIk eta bere bezeroek beste 2.437 tona elikagai eman dute dohaintzan. Bi ekimen hauei esker 7.000 tona elikagai bildu dira, freskoak barne, urte oso batean zehar 4.341 familiak kontsumitzen dituzten elikagaien baliokidea.
- EROSKIk eta Hispacoop-ek (Espainiako Kontsumitzaile- eta Erabiltzaile-kooperatiben Konfederazioa) indarrak batu dituzte gaur egun elikagaien zarrastalkeriaren aurka eragina murrizteko xedez. Kanpaina elikagaiak eta hauen ontziak hobeto kudeatzeko Osasun, Gizarte Zerbitzuak eta Berdintasunerako Ministerioaren Kontsumo, Elikadura-segurtasun eta Nutrizioaren Espainiako Agentziaren "Hondakinen Kudeaketa, elikagaien zarrastalkeria eta kontsumo arduratsua" proiektuaren parte da.

LEHENGAIK**24.689**tona
birziklatuta**KARTOIA**
23.412
tona**PLASTIKOA**
1.062
tona**POREZ**
215
tona**HONDAKIN
ORGANIKOAK****4.078**tona
birziklatuta**HARAGIKIAK**
1.912
tona**ARRANTZA**
2.166
tona**ONTZI
LOGISTIKOAK****47.314.554**berrerabilitako
ontziak**PALETAK**
5.490.795
ale**PLASTIKOZKO KAXAK**
41.823.759
ale**TRESNA
ELEKTRIKO ETA
ELEKTRONIKOAK*****1.559**tona
birziklatuta**ERAKUNDE
LAGUNTZAILEA**
ecotic
Reciclamos todo lo que se recicla contigo**PILAK ETA
ENERGIA-
METAGAILUAK****95**tona
birziklatuta**ERAKUNDE
LAGUNTZAILEA**
ecopilas
Fundación para la Gestión
Medioambiental de Pilas**LANPARAK ETA
FLUORESCEN-
TEAK****13**tona
birziklatuta**ERAKUNDE
LAGUNTZAILEA**
AMBULAMP
Asociación para la Gestión
Medioambiental de Lámparas*AIRE EGOKITUA, ETXKO ELEKTROTRESNAK, TELEBISTA,
ELEKTROTRESNA TXIKIAK, ETAB.**Ekonomia zirkularra**

EROSKIk Ekonomia Zirkularra deritzonaren printzipioei jarraikiz lan egiten du. Hau da, produktu eta zerbitzuen balioa ahalik eta denbora luzeena mantenduz lehengaien, baliabideen eta energiaren hondakinak eta kontsumoa murrizteko helburuari jarraikiz. Produktuaren zikloa ixtean datza azken finean. Horretarako natura-eredua erabiltzen da eta ekodiseinua, kontsumo arduratsua eta garapen iraunkorra gailentzen dira.

EROSKIk Ekonomia Zirkularren programak lehengai ezberdinentzako birziklatze-zirkuituak ezartzen ditu. Horretarako, alderantzizko logistikako prozesuak garatzen dira, dendetatik plataformetara eta hornitzaileengana, berrerabiltze eta birziklatze egokia ziurtatzeko helburuarekin, hondakinak murrizte aldera.

2017an, 25.081 tona hondakin baino gehiago birziklatu da (papera, kartoia, ontziak, porez, egurra eta beste batzuk). Gainera, 5.490.795 palet eta 41.823.759 plastikozko kutxa berrerabili dira. Poltsa berrerabilgarriaren sustapenari esker, 631 milioi plastikozko poltsen erabilera saihestu da.

Izar Solidarioak

Aurten, EROSKIk Izar Solidarioak kanpaina Nazio Batuen Errefuxiatuen Agentziarekin (ACNUR, gaztelaniaz) eta UNICEFeko Espainiako Batzordearekin (Hautzaroarentzako Nazio Batuen Fondo) elkarlanean garatu da eta 72.000 euro bildu ditu. Gabonetako epe osoan zehar, kontsumitzaileek Gabonetako apaingarri hau bi euroko prezio sinbolikoan eros dezakete supermerkatu- eta hipermerkatu-sare osoko kutxa-lerroetan eta online supermerkatuan. Ideia langile baten proposamenetik dator. Izar horietan urte osoan zehar bizitako esperientziarik onenak idaztea proposatu zuen. Jasotako dirua haurtzaroarekin lotutako gizarte-proiektuetarako erabiliko da.

**ACNUR eta UNICEFekin batera elkartasun-kanpaina**

Ondoz ondoko hirugarren urtez, Gabonetan EROSKI dendetan Izar Solidarioak kanpaina garatu da ACNUR eta UNICEFekin batera.

<https://vimeo.com/243118868>

Planetaren orduarekin

Urtero bezala, EROSKIk "Planetaren ordua" kanpainan parte hartu du. WWFk Nazio Batuen babesarekin bultzatutako kanpaina horren xedea klima aldaketaren aurkako borrokaren beharrari buruz kontzientziaztea da. Ingurumenaren eta klima-aldaketaren aurkako borrokaren garrantziaz kontzientziazteko beharraz eratorritako ideia da.

**Munduko Ituna**

Aurten berriro ere Munduko Itunarekiko atxikimendua berretsi dugu; Nazio Batuek proposatutako nazioarteko ekimena da hori. Helburua erakundeen borondatezko konpromisoa lortzea da gizarte-erantzukizun mailan, giza-, lan-, eta ingurumen-eskubideetan oinarritutako printzipio batzuk ezarri. 2002an Ituna ezarri zenetik sinatu du hitzarmena EROSKIk.



Kudeaketa Etikoa eta Gardentasuna

Kode Etikoa

Gure kode etikoa eguneroko kudeaketaren ardatza da, eta praktikan honako jarduera-lerro hauei dagokio:

- 1** Kudeaketa etikoa zuzendaritzaren helburu nagusien artean **TXERTATXEA**.
- 2** Legeetan bildutako gizarte-erantzukizuneko mailak **ONARTZEA** eta etengabe hobetzen **LAGUNTZEA**.
- 3** Adierazleen bidez, erakundearen jokabide etikoa **EGIAZTATZEA** hobekuntzak behar dituzten jarduera-alorrak zehazteko.
- 4** Kudeaketa Etikoa hobetzeko **HELBURUAK FINKATZEA** eta hori lortzeko planak egitea eta gauzatzea.
- 5** Kudeaketa-sistemaren aplikazioan inplikaturako pertsona guztiei **PRESTAKUNTZA ETA INFORMAZIOA EMATEA** eta gizarte-erantzukizuneko jardunbide egokien aplikazioa sustatzea.
- 6** Darabilgun kode etikoa modu egokian **JAKINARAZTEA** hornitzaileei eta azpikontratistei, gizarte-erantzukizunari buruzko ezagutza transferitzeko mekanismoak sortuta.
- 7** Kanpoko alderdi interesdunak (kontsumitzaileak, auzo-elkarteak, Administrazioa, bezeroak, hornitzaileak eta abar) **ARTATZEA** gure gizarte-portaerarekiko interesa agertzen duten heinean.
- 8** Kodea **KOMUNIKATZEA** gizarteari modu ireki eta eraginkorrean, arauak eta helburuen betetze-maila jakinarazita.

