



2

**Saltoki sarea
eta "zurekin"
eredu
komertziala**

Konpromisoa
gure
bezeroekin

Gure negozioak eta ikurrak



EROSKiren borondatea da askotariko formatuak izan-go dituen enpresa eredu bat garatzea eta, horri esker, erakundeak elikadurari lotutako 1.348 establezimenduko sare komertziala du, eta beste 289 establezimendu bidaia agentzia, gasolindegia, kirol denda, optika eta aseguruaren artean.

Horietatik 1.088 denda EROSKI Taldearenak dira, eta Espainian barrena daude; orotariko bezeroei ematen diete zerbitzu, eta 28.939 langilek kudeatzen dituzte. Gainera, 549 denda frankiziatu ditugu eta beste bi herrialdetan ere bagaude: Andorra eta Gibraltarr (Erresuma Batua).



CAPRABO
Espainiako supermerkatu enpresarik zaharrena da: 2019an ospatu du 60. urteurrena eta Eroski Taldearen parte da 2007tik, Kataluniako eta Andorrako gune estrategikoak hartzen dituen supermerkatu sarearekin.



VEGALSA-EROSKI
EROSKI Taldekoa da 1998tik eta Galiziako banaketa komertzialaren erreferentea da. Ventura González familiak eta EROSKI % 50eko partaidetza dute, bakoitzak. Gaur egun, Asturias eta Gaztela eta Leon erkidego mugakideetan ere garatzen du bere jardura. Erkidego horietan sendo ezarrita dago eta EROSKIz gain, beste ikur batzuk ere baditu, hala nola Familia eta Onda.



FORUM SPORT
EROSKI Taldeko kirol-ikurra da. 25 urteko esperientzia du kirol-materialaren salmenta espezializatuan eta 12 autonomia-erkidegotan dago. Haren sare komertzialean *sneakeretan* eta Dooers markako gazteentzako arropatan espezializatutako hainbat denda daude.



GASOLINDEGIAK
EROSKik, 2019an, 42 gasolindegia ditu bere hipermerkatu eta supermerkatuen ondoan modu estrategikoan kokatuta. EROSKI gasolindegiek kooperatibaren politika bera dute, hau da, beren bezeroei ahalik eta preziorik onenak eskaintzea, ordaintzeko erraztasunak ematea eta deskontuak egitea.



EROSKI Bidaiak
EROSKI Talderen bidaia agentzia da (barne hartzen ditu Viatges Caprabo, Katalunian, eta *online* *bulegoak*: www.viajesEROSKI.es eta www.viatgescaprabo.com). Oporren sektorea ez ezik, enpresentzako zerbitzu eskusiboak ditu hiri handienetan (horien artean, Madril eta Bartzelona), eta dibisio berezi bat du konbentzioak eta biltzarren antolatzeke, Travel Air Events izenekoa. Travel Air, bestalde, partaide da GEBTAn (Guild European Business Travel Agents) eta ITPn (Internacional Travel Partnership).



OPTIKAK
EROSKik 11 zentro optiko ditu profesional, produktu, zerbitzu eta berme onenekin. Haren optiketan kalitate eta diseinuko produktu sorta zabala dago: betaurreko graduatuak eta eguzkitakoak, ukipen leiarrak, likidoak eta osagarriak, etab.

Nabarmentzekoa da azken bi hamarkadetan Interneten izan dugun garapena zortzi *online* denda desberdinen bitartez. Gardentasunari buruzko 8. kapituluaren zerrenda bat dator, gure negozioak EROSKI Taldeko sozietateekin nola lotzen diren adieraziz.

Jakineko eremu geografikoetan eta negozio-lerroetan espezializatutako hainbat entitate EROSKI TALDEAN eskaintzen ditugun produktu eta zerbitzuetan kalitate eta bikaintasun handiagoak bilatzearen ondorio dira. Honako hauek nabarmentzen dira:

EROSKI Taldearen saltoki eta frankizia kopurua negozioaren arabera

Negozioa	Propioak	Frankiziak	Guztira
Hipermerkatuak	46	1	47
Supermerkatuak	760	522	1.282
Cash & Carry	19	-	19
Gasolindegia	42	-	42
Optikak	11	-	11
Bidaia agentziak	141	25	166
Kirol-materialaren FORUM SPORT dendak	69	1	70
Online dendak	8	-	8

Dendak guztira
EROSKI Taldea
1.645

Propioak
1.096

Frankiziak
549

Ikus adierazleen eranskineko 2. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

EROSKI Taldearen supermerkatu eta frankizia kopurua negozioaren arabera

Supermerkatuen ikurra	Propioak	Frankiziak	Guztira
EROSKI/city*	297	259	556
CAPRABO	226	71	297
EROSKI/Center	162	2	164
ALIPROX	-	112	112
FAMILIA	75	-	75
ONDA	-	57	57
RAPID	-	21	21

Supermerkatuak
guztira
EROSKI Taldea
1.282

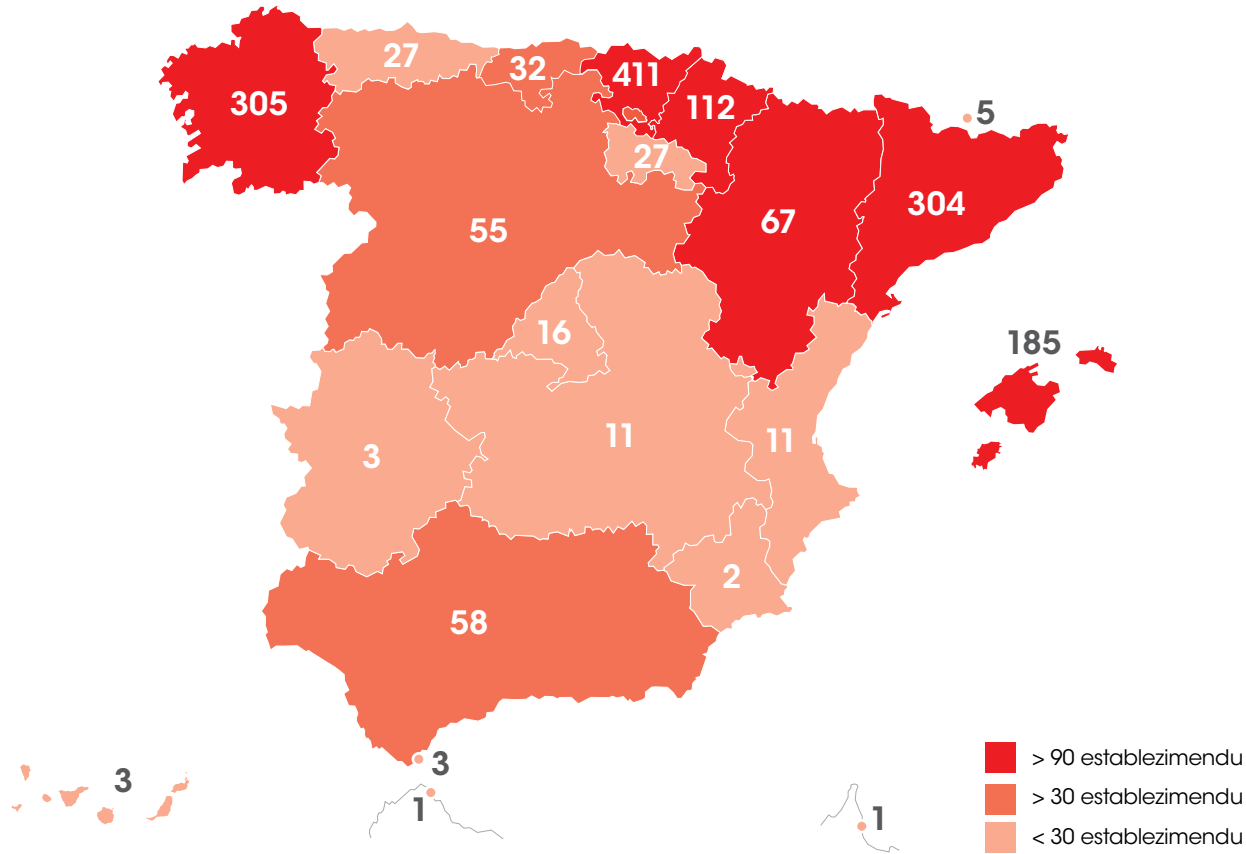
Propioak
760

Frankiziak
522

Ikus adierazleen eranskineko 3. taula, aurreko urteekin alderatzeko

* EROSKI/City-ren kopuruak MERCA establezimenduak ere barne hartzen ditu, aurreko urteetan kopurua xehatuta aurkeztzen bazen ere.

Banaketa, autonomia erkidegoen eta saltokien negozioen arabera



Establezimendu propioak								Establezimendu frankiziatuak			
Elikadurako negozioak				Negozio dibertsifikatuak				Elikadurako negozioak		Negozio dibertsifikatuak	
Hipermerkatuak	Supermerkatuak	Cash & Carry	Gasolindegia	Optikak	Bida agentziak	Aisia - Kirola*	Propioak guztira	Hipermerkatuak	Supermerkatuak	Bida agentziak	Aisia - Kirola*

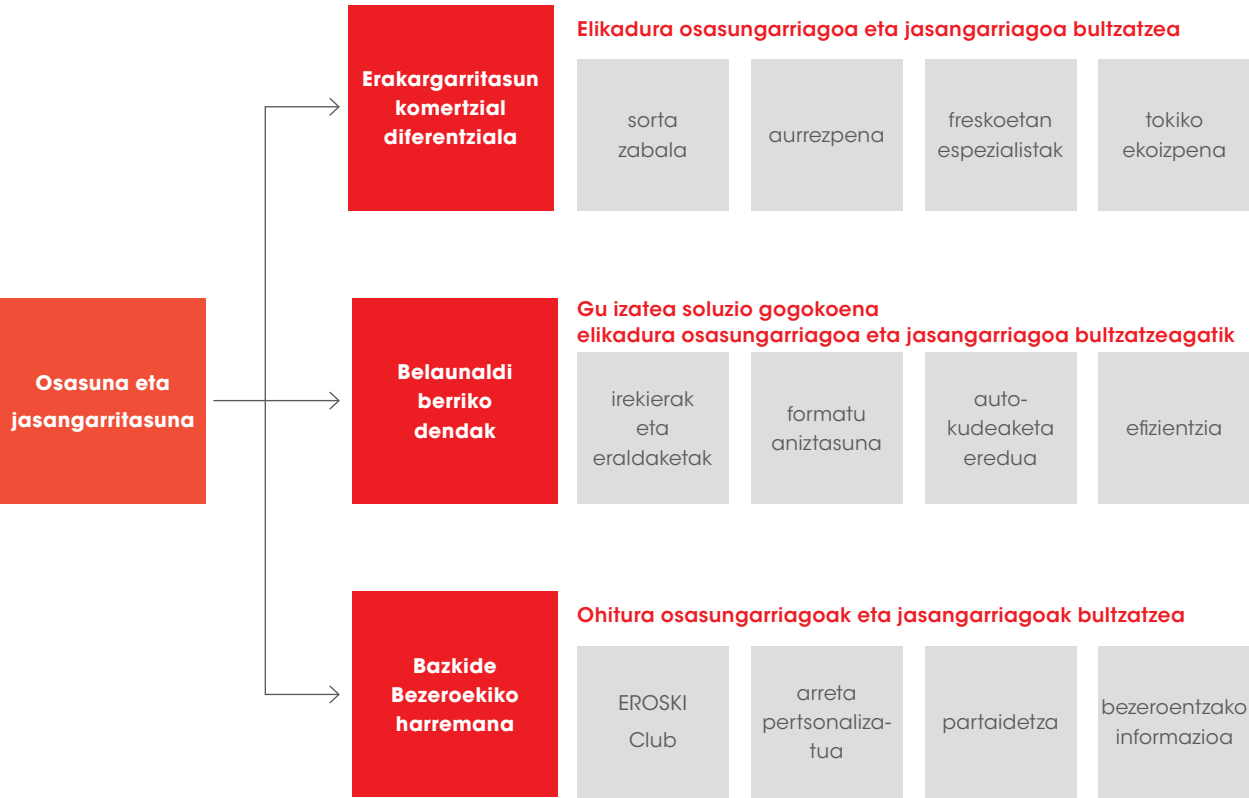
	Hipermerkatuak	Supermerkatuak	Cash & Carry	Gasolindegia	Optikak	Bida agentziak	Aisia - Kirola*	Propioak guztira	Hipermerkatuak	Supermerkatuak	Bida agentziak	Aisia - Kirola*	Frankiziatuak guztira	Guztira
Andaluzia	5			1	1	1		8		49	1		50	58
Andorra								0		5			5	5
Aragoi		36		1		5	2	44		23			23	67
Asturias	1	10	1	2		5	7	26		1			1	27
Kantabria	1	8		1		5	5	20		9	3		12	32
Gaztela eta Leon	1	20		1		9	12	43		10	1	1	12	55
Gaztela-Mantxa	3			2		2		7		4			4	11
Katalunia	1	224		2		3	1	231		73			73	304
Ceuta								0		1			1	1
Valentziako Erkidegoa	3			1		1	2	7		4			4	11
Extremadura						1		1		2			2	3
Galizia	5	145	18	4		5	2	179		122	4		126	305
Gibraltar								0		3			3	3
Balear Uharteak		107		3				110		75			75	185
Kanariar Uharteak	1							1					0	1
Errioxa	1	10		1		7	3	22		5			5	27
Madril						4	1	5		11			11	16
Melilla								0	1				1	1
Murtzia	1						1	2						2
Nafarroa	2	53		4	1	15	6	81		28	3		31	112
Euskal Autonomia Erkidegoa	21	147		19	9	78	27	301		97	13		110	411
Guztira	46	760	19	42	11	141	71	1.090	1	522	25	1	549	1.637

* Aisia-Kirola atalean sartzen dira FORUM SPORT eta Doers. Ikus adierazleen eranskineko 4. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

"Zurekin" gure eredu komertziala

"Zurekin" eredu komertzialaren bidez kalitate- eta zerbitzu-plus bat eskaini nahi diegu beti gure bezeroei, eta, osasuna eta jasangarritasuna sustatzearekin batera, gure estrategiaren erdigunean kokatzen dira, gure konpromisoek jasotzen duten bezala.

"Zurekin" ereduaren ardatz estrategikoak



Erakargarritasun komertzial diferentziala: kalitatea eta aurrezpena

"Zurekin" eredu komertzialean honako ezaugarri hauek nabarmentzen dira: freskoetan espezializazioa, produktu sorta zabala aukera askatasun handiagoa izateko eta tokian tokiko produktuen aldeko apustu sendoa. Gainera, elikadura orekatua, kalitaterik handienekoa eta jasangarriagoa eskaintzen diegu gure

bezeroei, kontsumitzaileei aurrezten lagunduko dieten prezio lehiakorrei eutsiz. Horren adierazgarri dira aurreko ekitaldian gure bezeroei transferitutako 308 milioi euro baino gehiago eragin dituzten aurrezpen-kanpainak (besteak beste, "BEZa oparitzen dizugu").

Belaunaldi berriko dendak

Berritasunak 102-10

2019an aurrera egin dugu supermerkatuak eta hipermerkatuak "zurekin" eredu komertzialera eraldatzeko ahalegi-nean. Dagoeneko 830 EROSKI denda baino gehiago eraldatu dira eta, gainera, nabarmentzekoak dira Iparraldeko, Erdialdeko eta Mendebaldeko eremuetatik kanpoko merkatuetan egindako birmoldaketak. Balear Uharteetan, esaterako, sarearen % 70era iritsi da. Katalunian ere dendak eraldatzen hasi dira.

Horrez gain, eraldaketak denda propioen eta frankiziatuen irekierekin osatu ditugu, gure posizioa finkatuz. Hala, 2019an denda frankiziatuak hedatzeko plan bat sustatzen jarraitu dugu, eta berrogeita hamar establezimendu berri baino gehiago inauguratu ditugu: 8,7 milioi euroko inbertsioa egin da, 346 lanpostu sortu dira. 17 denda propio berri ere ireki ditugu, gasolindegia, aisialdi- eta kirol-denda, supermerkatu eta bidaiaria agentzien artean.

Aurrera goaz guztitarako kanaletan

EROSKIk guztitarako kanal-proposamen bat egin du, bezeroari arreta emateko, nonahi, noiznahi eta nahi duen bezala, denda-formatu eta kanal digital desberdinen bidez. Horretarako, tresna batzuk jarri ditu bezeroaren eskura, *online* kanalaren eta *offline* kanalaren arteko oztopo tradizionalak kentzeko eta bezeroaren esperientzia hobetzeko. Horretarako, EROSKI aplikazioa daukagu, eta 2019an berrikuntza nabarmen bat izan du: erosketa digitaleko tiketa sartzeko aukera, gure bezeroei eta ingurumenari laguntzen dien funtzioa. Halaber, errealitate areagotuaren funtzionaltasuna garatzen jarraitu dugu, haurrei jolasen bidez elikadura osasungarriagoa eramaten irakasten dien *Kenko* maskota birtuala gehituta.

Gure *online* supermerkatua digitalizatzeko eta guztirako kanalak ezartzeko gure strategiako oinarritzko beste tresna bat da. 2019an funtzionalitate berriak garatu ditugu online supermerkatuan, iritzi egiaztatuak jasotzen dituen produktuaren balorazio-eredu berri bat barne, gure bezeroek erraz identifika ditzaten beren produktu gogokoena. Gainera, erosketak jasotzeko hainbat aukera eskaintzen ditu, hala nola Click & Drive eta Click & Collect, kontsumitzaileek edozein unetan egin ahal izan ditzaten eskaerak webgunearen edo aplikazioaren bidez, eta egunean bertan jaso, ibilgailuarekin edo etxerako bidean. 2019an, Euskal Autonomia Erkidegoan aitzindaria den entrega-modalitate berri bat sartu dugu gure hipermerkatuetako batean: leihatila adimendunak, eskaera egin eta lau orduan jasotzeko aukera ematen dutenak. Gure inplikazioari esker, hirugarren urtez jarraian Merkataritza Saria jaso dugu, "urteko *online* super onena" aitortzen duena.

2019an egindako hobekuntzen artean, nabarmentzekoa da 35 hipermerkatutan ehungintza eta oinetako atala berri izana, hain zuzen ere, familia osoari zuzendutako Mo markako moda-eredu berria merkaturatzearekin batera.

Era berean, gure eskaintza dibertsifikatzen jarraitzen dugu beste negozio-lerro batzuk bilatuz. 2019an, hainbat hipermerkatutan, osasunean espezializatutako gune berri bat inauguratu dugu: VITAE, parafarmazian, optikan eta entzumenean espezializatutako zerbitzuak barne hartzen dituena. Gainera, EROSKI Bidaiak-ek ibilgailuen renting negozio-lerro berri bat jarri du martxan 2019an, ALD Automotive-rekin batera, eta hainbat kanaletan dago eskura, bai bulegoetan eta bai www.eroskimovilidad.com webgunean.



Bazkide Bezeroekiko harremana

EROSKI Club

Eroski Clubaren eta haren Urrezko txartelaren bidez, kooperatibako bazkide kontsumitzailearen irudia indartu nahi dugu, eta aurrezki-proposamen gero eta pertsonalizatuagoak eskaini, haren kontsumo-ohitura berdintzaz gabeetan oinarrituta. Gaur egun, EROSKI, CAPRABO eta FORUM SPORT txartelen 6 milioi titular baino gehiagok salmenten % 70 baino gehiago sortzen dituzte, batez beste.

Eroski Clubeko Urrezko Txartela 2018an atera zen, eta erosketa guztietan % 4ko aurrezte finkoa eta unibertsala ahalbidetzen du. Dagoeneko 136.000 Bazkide Bezero baino gehiago eta "Enpresako Urrezko Bazkide" diren 3.727 langile biltzen dituzten 35 enpresa ditu.

Bestalde, EROSKI Club Mastecarden kreditu-txartelak EROSKI Club programaren abantaila guztiak bateratzen ditu, eta, horrez gain, EROSKItik kanpo ordaindutako eros-

keten zenbatekoaren % 1 itzultzea eskaintzen du, diru hori EROSKI Club txartelean sartuta. 2019an, kooperatibak ia 2,3 milioi euroko aurrezpena die 278.000 titular baino gehiagori. 2019an, gainera, txartel horren digitalizazioa nabarmendu behar da; horrek aukera eman du % 100 alfa digitala egiteko, bai dendan eta bai *online*, eta baita txartelaren titularrentzat webgunean dauden beste funtzionalitate batzuk egiteko ere.

2019an akordio bat ere lortu da, gure bezeroek EROSKI Club txartelaren bidez % 4ko aurrezpena jaso dezaten Repsol, Campsa eta Petronorren hornitutakoan.

Gainera, 2019an, 50. urteurrenaren ospakizunen artean, sustapen-ekintza ugari egin dira, hala nola Arraspatu eta Irabazi Digitala EROSKIren aplikazioan, 10.000 Bazkide Bezero baino gehiagoren parte-hartzearekin.



Arreta pertsonalizatua eta kalitatezkoa

EROSKIk bezeroarekin duen harremana lehenetsuna da "zurekin" ereduaren eta gure 10 konpromisoen artean, eta harreman hori ereduaren ezaugarri bereizgarri bihurtu da. EROSKIn kontsumitzailearengana gehiago hurbiltzeko eta erosketa-esperientzia lehenesten duen merkataritza-proposamen baten aldeko apustua egin dugu, eta horri esker, freskoetan dugun espezializazioagatik eta freskoen ataletan erakusmahaietan lagundutako salmenta-zerbitzuak hobetzeagatik nabarmendu ahal izan gara. Ildo horretan, freskoetan adituak diren pertsonen lanbide-trebakuntza eta etengabeko prestakuntza dira freskoetan espezializatu gisako bereizketan sakontzeko gure oinarriak. 2019an, 33.304 prestakuntza-ordu baino gehiago eman ditugu freskoen eskoletan.

Bezeroaren arreta zerbitzu bereizgarria

2019an, bezeroaren arretarako gure zerbitzuak 360.404 pertsona artatu ditu. Erreklamazioak ebazteko indizea % 100ekoa izan da, % 93 lehen harremanean. Zalantza, iradokizun eta erreklamazio guztiei berehala erantzuteko konpromisoa betetzen dugu eta, horretarako kudeaketaren bat egin behar badugu, 24 orduko gehieneko epean egiten dugu.

EROSKIren Bezeroaren Arreta Zerbitzuak gaztelaniaz, euskaraz, katalanez eta galegoz erantzuten die kontsumitzaileei, eta bezeroen eskura dago telefonoz, posta elektronikoz eta www.eroski.es web orriaren bidez. Taldearen beste negozio eta sozietateetarako beste web orri batzuk eta sare sozialak ere baditugu horretarako.

Zortzigarren urtez jarraian, Sotto Tempo Advertising aholkularitza-enpresaren sarietan parte hartu duten kontsumitzaileek aitortu dute EROSKI dela bezeroei arreta emateko zerbitzu onena duen banaketa handiko enpresa.

Gure bezeroei modu aktiboan entzutea

Kolektibo guztien kezak kontuan hartzeko eta garden-tasun-konpromisoarekin jarraitzeko, komunikazio-bide osagarriak ditugu haiekin guztiekin. Hala, 2019an entzute aktiboko dozenaka ekimen egin ditugu 15.000 pertsona baino gehiagoren parte-hartzearekin. Haien iritzia, iradokizunak eta gomendioak jaso ditugu gure merkataritza-eskaintza eta gure dendak hobetzeko.

EROSKIk 21 Batzorde Kontsumerista ere baditu Bazkide Bezeroen parte hartzea egituratzeko; horiek eztabaidatu egiten dute, iritzia ematen dituzte eta jarraibideak finkatzen dituzte belaunaldi berriko dendak hobetzeko.

2019an 2,6 milioi truke baino gehiago sortu ditugu erabiltzaileekin, eta 180,5 milioi iritzi baino gehiago.



Twitter
56.613
jarraitzaile



Facebook
221.634
jarraitzaile



Instagram
26.330
jarraitzaile



LinkedIn
24.464
jarraitzaile