



2

**Xarxa
comercial
i model
"amb tu"**

Compromís
amb els nostres
clients

Els nostres negocis i ensenyes

102-2; 102-4; 102-6; 102-7



La voluntat d'EROSKI d'avançar en el desenvolupament del negoci cap a un model d'empresa multi-format ha permès que l'organització disposi d'una xarxa comercial de 1.348 establiments vinculats a l'alimentació, a més de 289 establiments de negocis diversificats entre agències de viatges, benzineres, botigues esportives, òptiques i assegurances.

Un total de 1.088 són botigues pròpies del Grup EROSKI, situades a Espanya (on donen servei a tot tipus de clients) i gestionades per 28.939 treballadors i treballadores. A més, comptem amb 549 botigues franquiciades

amb presència fora de les nostres fronteres: Andorra i Gibraltar (pertanyent al Regne Unit). En les darreres dues dècades també destaca el nostre desenvolupament a internet a través de vuit botigues *online* diferents. Al capítol 8 sobre Transparència s'inclou una relació dels nostres negocis amb les societats del Grup EROSKI.

Diverses entitats especialitzades en zones geogràfiques i línies de negocis concrets són conseqüència, en el Grup EROSKI, de la nostra recerca d'una major qualitat i excel·lència en els productes i serveis que oferim. Entre elles, destaquen:



CAPRABO
És l'empresa de supermercats més antiga d'Espanya: el 2019 ha celebrat el 60è aniversari i forma part del Grup EROSKI des del 2007, amb una xarxa de supermercats que comprèn zones estratègiques de Catalunya i Andorra.



VEGALSA-EROSKI
Forma part del Grup EROSKI des del 1998 i és el referent de la distribució comercial a Galícia. És participada al 50% per la família Ventura González i EROSKI. Actualment també desenvolupa la seva activitat a les comunitats limítrofes d'Astúries i Castella i Lleó, on disposa d'una forta implantació i diverses ensenyes, a més d'EROSKI, com ara Família i Onda.



FORUM SPORT
Ensenya d'esports del Grup EROSKI amb 25 anys d'experiència en la venda especialitzada de material esportiu i present en 12 comunitats autònomes. La seva xarxa comercial inclou diverses botigues especialitzades en *sneakers* i roba per a joves de la marca Dooers.



BENZINERES
El 2019, EROSKI disposa de 42 benzineres, situades estratègicament al costat dels seus hipermercats i supermercats. Les benzineres EROSKI mantenen la política de la cooperativa de traslladar als seus clients els millors preus, totes les facilitats de pagament i descomptes.



Viatges EROSKI
Agència de viatges del Grup EROSKI (inclou també Viatges CAPRABO, a Catalunya, a més de les seves oficines *online* www.viajesEROSKI.es i www.viatgescaprabo.com). A més de la seva activitat en el sector de les vacances, destaca el seu servei d'atenció exclusiva a l'empresa a les principals ciutats (entre elles, Madrid i Barcelona) i una divisió especialitzada en l'organització de convencions i congressos (Travel Air Events). Travel Air forma part de GEBTA (Guild European Business Travel Agents) i ITP (Internacional Travel Partnership).



ÒPTIQUES
EROSKI disposa d'una cadena d'11 centres òptics amb els millors professionals, productes, serveis i garanties. A les seves òptiques s'ofereix una variada gamma de productes de qualitat i disseny: ulleres graduades i de sol, lents de contacte, líquids i accessoris, etc.

Nombre de botigues del Grup EROSKI i les seves franquícies per negoci

Negoci	Pròpies	Franquícies	Total
Hipermercats	46	1	47
Supermercats	760	522	1.282
Cash & Carry	19	-	19
Benzineres	42	-	42
Òptiques	11	-	11
Agències de viatges	141	25	166
Botigues de material esportiu FORUM SPORT	69	1	70
Botigues <i>online</i>	8	-	8

Vegeu la Taula 2 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.

Total botigues
Grup EROSKI
1.645

Pròpies
1.096

Franquícies
549

Nombre de supermercats del Grup EROSKI i les seves franquícies per ensenya

Ensenya de supermercats	Propis	Franquícies	Total
EROSKI/City*	297	259	556
CAPRABO	226	71	297
EROSKI/Center	162	2	164
ALIPROX	-	112	112
FAMÍLIA	75	-	75
ONDA	-	57	57
RAPID	-	21	21

Vegeu la Taula 3 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.

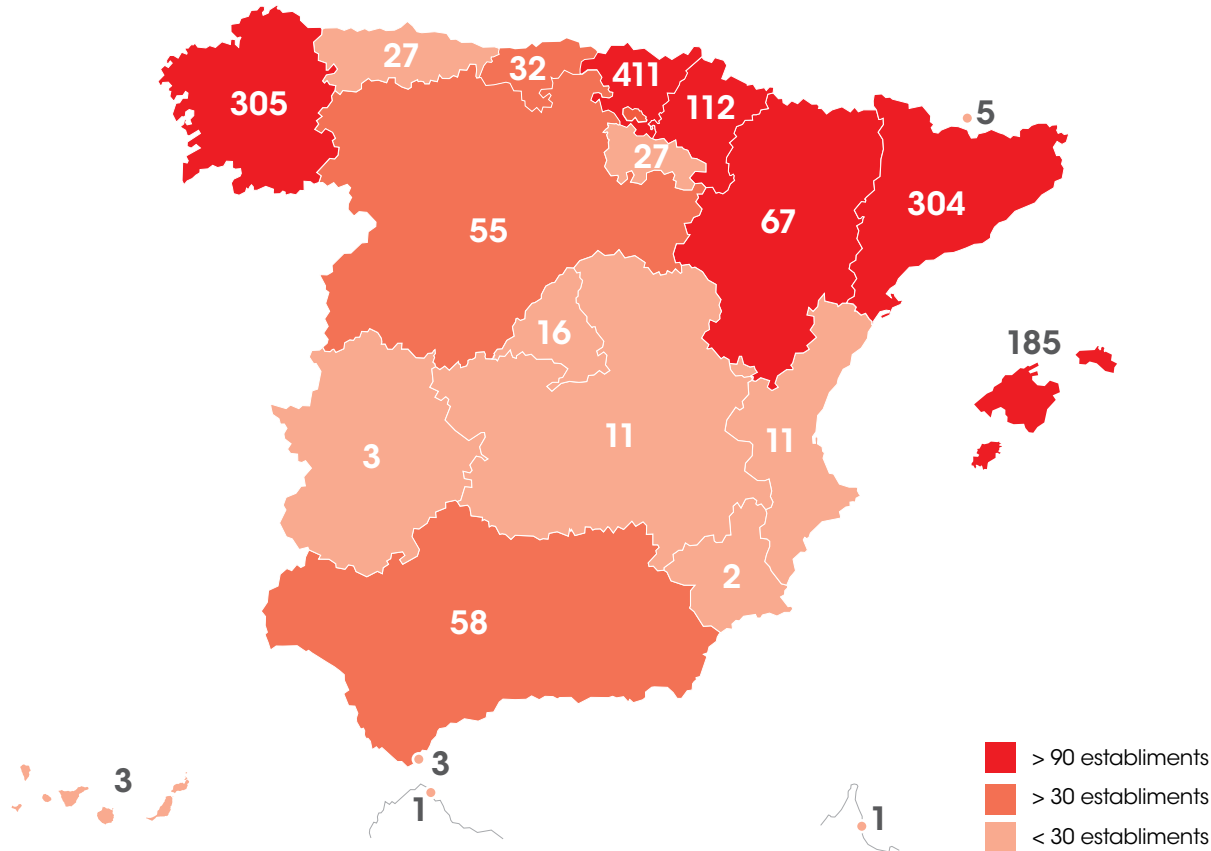
Total
supermercats
Grup EROSKI
1.282

Propis
760

Franquícies
522

* La xifra d'EROSKI/City inclou els establiments MERCA, la xifra dels quals, en anys anteriors, es presentava desglossada.

Distribució per comunitats autònomes i negocis dels establiments



Establiments propis								Establiments franquiciats				
Negocis alimentació				Negocis diversificats				Negocis alimentació		Negocis diversificats		
Hipermercats	Supermercats	Cash & Carry	Benzineres	Òptiques	Agències de viatges	Oci - Esport*	Total propis	Hipermercats	Supermercats	Agències de viatges	Oci - Esport*	Total franquiciats

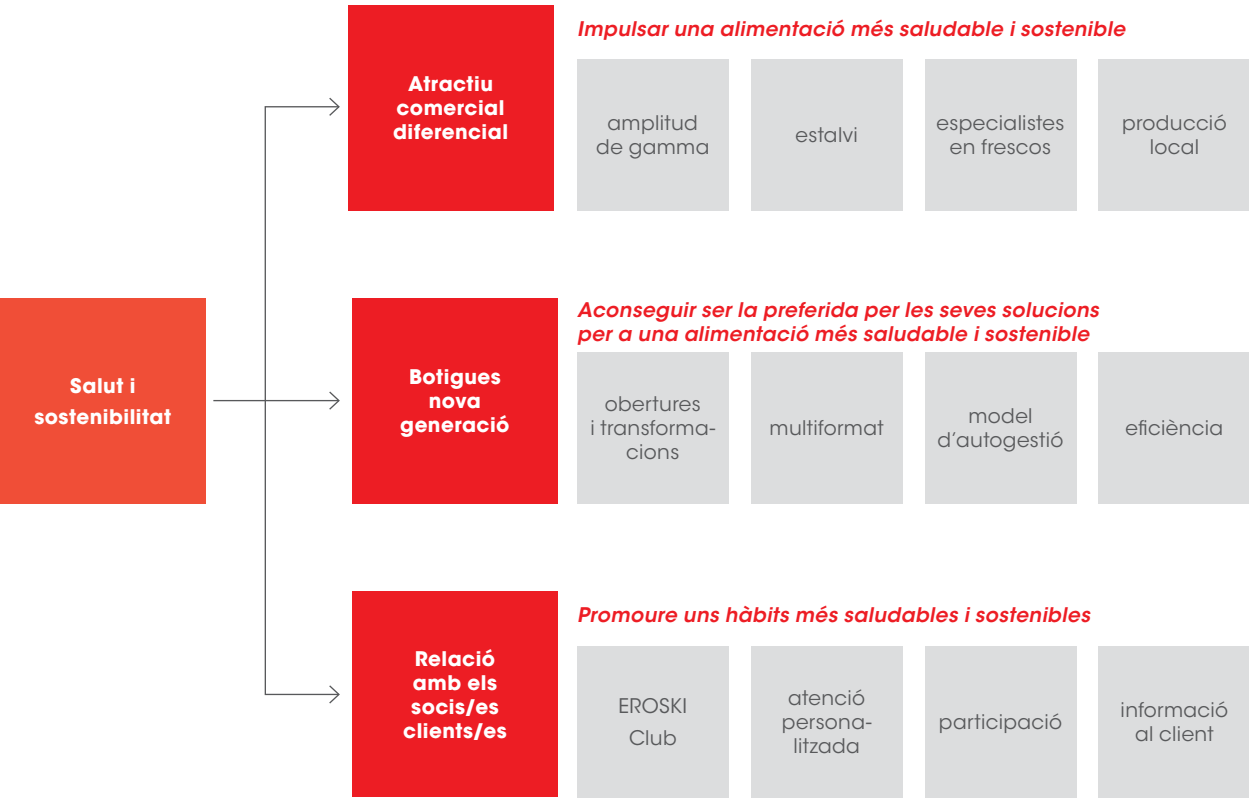
	Hipermercats	Supermercats	Cash & Carry	Benzineres	Òptiques	Agències de viatges	Oci - Esport*	Total propis	Hipermercats	Supermercats	Agències de viatges	Oci - Esport*	Total franquiciats	Total
Andalusia	5			1	1	1		8		49	1		50	58
Andorra								0		5			5	5
Aragó		36		1		5	2	44		23			23	67
Astúries	1	10	1	2		5	7	26		1			1	27
Cantàbria	1	8		1		5	5	20		9	3		12	32
Castella i Lleó	1	20		1		9	12	43		10	1	1	12	55
Castella-la Manxa	3			2		2		7		4			4	11
Catalunya	1	224		2		3	1	231		73			73	304
Ceuta								0		1			1	1
Comunitat Valenciana	3			1		1	2	7		4			4	11
Extremadura						1		1		2			2	3
Galícia	5	145	18	4		5	2	179		122	4		126	305
Gibraltar								0		3			3	3
Illes Balears		107		3				110		75			75	185
Illes Canàries	1							1					0	1
La Rioja	1	10		1		7	3	22		5			5	27
Madrid						4	1	5		11			11	16
Melilla								0	1				1	1
Múrcia	1						1	2						2
Navarra	2	53		4	1	15	6	81		28	3		31	112
País Basc	21	147		19	9	78	27	301		97	13		110	411
Total	46	760	19	42	11	141	71	1.090	1	522	25	1	549	1.637

* Oci-Esport inclou FORUM SPORT i Dooers. Vegeu la Taula 4 a l'annex per a la comparativa amb anys anteriors.

El nostre model comercial "amb tu"

El nostre model comercial "amb tu" vol oferir sempre un plus de qualitat i servei als nostres clients, els quals, juntament amb la promoció de la salut i la sostenibilitat, se situen en el centre de la nostra estratègia, tal com figura en els nostres compromisos.

Eixos estratègics del nostre model "amb tu"



Atractiu comercial diferencial: qualitat i estalvi

El model comercial "amb tu" es distingeix per la seva especialització en frescos, una àmplia gamma de productes amb una major llibertat d'elecció i una sòlida aposta pels productes locals. A més, oferim als nostres clients una alimentació equilibrada, de la màxima qualitat i més sostenible, mantenint sempre uns

preus competitius que facilitin l'estalvi als consumidors. Una bona mostra en són les campanyes d'estalvi (com ara "Et regalem l'IVA"), que han suposat en total més de 308 milions d'euros d'estalvi transferits als nostres clients en l'exercici passat.

Botigues de nova generació

Novetats 102-10

El 2019 hem seguit avançant en la transformació de supermercats i hipermercats al model comercial "amb tu". Ja són més de 830 botigues EROSKI les que han estat transformades, i destaquen, també, les remodelacions en mercats de fora de les zones Nord Centre i Oest, com ara les Balears, on ja arriba al 70% de la seva xarxa, i l'inici de la transformació de botigues també a Catalunya.

També hem complementat les transformacions amb obertures de botigues pròpies i franquiciades que consoliden la nostra posició. Així, el 2019 hem seguit impulsant un pla d'expansió de botigues franquiciades amb la inauguració de més de mig centenar de nous establiments, que han suposat una inversió de 8,7 milions d'euros i han generat 346 llocs de treball, i que se sumen a les 17 noves botigues pròpies, entre benzineres, botigues d'oci i esport, supermercats i agències de viatges.

Avancem en l'omnicanalitat

EROSKI avança en una proposta omnicanal que es proposa atendre el client on, com i quan vulgui a través de diferents formats de botiga i canals digitals, posant al seu abast eines que traspassen les barreres tradicionals entre el canal *online* i l'*offline*, i milloren l'experiència de client. Per fer-ho disposem de l'app EROSKI, que el 2019 ha tingut com a novetat destacada la possibilitat d'incloure-hi el tiquet de compra digital, una funció que ajuda els nostres clients i té cura del medi ambient. També hem seguit desenvolupant la funcionalitat de realitat augmentada amb la incorporació de Kenko, una mascota virtual que ensenya els més petits a dur una alimentació més saludable a través de jocs.

El nostre supermercat *online* és una altra eina bàsica en la nostra estratègia de digitalització i omnicanalitat. El 2019 hi hem desenvolupat noves funcionalitats, incloent-hi un nou model de valoracions de producte amb opinions verificades que permet als nostres clients identificar fàcilment els seus productes preferits. Ofereix, a més, diverses opcions de recollida, com el Click & Drive i el Click & Collect, que permeten als consumidors i consumidoras fer les seves comandes en qualsevol moment a través del web o l'app, i recollir-les el mateix dia, amb el seu vehicle o de camí a casa. El 2019 hem incorporat, en un dels nostres hipermercats, una nova modalitat de lliurament pionera al País Basc: les taquilles intel·ligents, que permeten la recollida en quatre hores des que es fa la comanda. Fruit de la nostra implicació, hem estat reconeguts per tercer any consecutiu amb el Premi Comerç al "millor súper *online* de l'any".

Una de les millors que s'han dut a terme aquest 2019 és la renovació de la secció de tèxtil i calçat a 35 hipermercats, acompanyant el llançament del nostre nou model de moda sota la marca MO, adreçada a tota la família.

Així mateix, seguim diversificant la nostra oferta buscant altres línies de negoci. El 2019 hem inaugurat en diversos hipermercats un nou espai especialista en salut, VITAE, que inclou serveis especialitzats en parafarmàcia, òptica i audició. A més, Viatges EROSKI ha llançat el 2019 una nova línia de negoci de renting de vehicles al costat d'ALD Automotive, disponible de manera multicanal tant a les oficines com a través del web www.eroskimovilidad.com.



Relació amb els socis clients

EROSKI Club

A través d'EROSKI Club i la seva targeta Or, volem revitalitzar la figura del Soci Consumidor de la Cooperativa, tot oferint-li propostes d'estalvi cada vegada més personalitzades basades en els seus hàbits únics de consum. Actualment, la targeta EROSKI, CAPRABO i FORUM SPORT té més de 6 milions de titulars, que generen, de mitjana, més del 70% de les vendes.

La targeta Or d'EROSKI Club, llançada el 2018 i que permet un estalvi fix i universal del 4% en totes les compres, ja compta amb més de 136.000 socis clients, i 35 empreses (que engloben 3.727 treballadors) ja són "Socis Or Empresa".

Així mateix, la targeta de crèdit d'EROSKI Club Mastecard unifica tots els avantatges del programa EROSKI Club, i, a més, ofereix la devolució de l'1% de l'import de les compres

pagades fora d'EROSKI, amb l'ingrés d'aquests diners a la targeta EROSKI Club associada. El 2019, la cooperativa ha transferit un estalvi total de gairebé 2,3 milions d'euros als seus més de 278.000 titulars. Del 2019 cal destacar, a més, la digitalització d'aquesta targeta, la qual cosa ha permès l'alta digital al 100% tant a la botiga com *online*, així com altres funcionalitats al web per als titulars de la targeta.

El 2019 també s'ha assolit un acord perquè els nostres clients es beneficiïn, amb la targeta EROSKI Club, d'un 4% d'estalvi quan fan benzina a Repsol, Campsa i Petronor.

A més, el 2019, com a part de la celebració del 50è aniversari, s'han dut a terme nombroses accions promocionals, com el Rasca i Guanya Digital a l'app d'EROSKI, en la qual van participar més de 10.000 socis clients.

Atenció personalitzada i de qualitat

Per a EROSKI, la relació amb el client és una prioritat en el model "amb tu", i dels nostres 10 compromisos, una relació que s'ha convertit en un senyal d'identitat diferencial del model. Des d'EROSKI apostem per una proposta comercial més enfocada en el consumidor i que prioritza l'experiència de compra, la qual cosa ens ha permès distingir-nos per l'especialització en frescos i millorar els serveis de venda assistida al taulell en les seccions de frescos. En aquest sentit, la capacitació professional de les persones i la formació permanent són els nostres pilars per aprofundir en la diferenciació com a especialistes en frescos. El 2019, hem dedicat més de 33.304 hores de formació a les escoles de frescos.

Servei d'atenció al client diferencial

El 2019, el nostre servei d'atenció al client ha atès 360.404 persones amb un índex de resolució de reclamacions del 100%, el 93% en el primer contacte. Complim amb el nostre compromís de respondre tots els dubtes, els suggeriments i les reclamacions de manera immediata i, si cal alguna gestió, la fem en un termini màxim de 24 hores.

El Servei d'Atenció al Client d'EROSKI atén els consumidors en castellà, basc, català i gallec, i està a disposició dels clients per telèfon, per correu electrònic i també a través de la pàgina web www.eroski.es. A més, comptem amb altres pàgines web per a diversos negocis i societats del Grup i les nostres xarxes socials.

Per vuitè any consecutiu, els consumidors participants en els premis de la consultora Sotto Tempo Advertising han reconegut EROSKI com l'empresa de gran distribució amb un millor servei d'atenció al client.

Escolta activa dels nostres clients

Amb l'objectiu de tenir en compte les inquietuds dels diversos col·lectius i seguir amb el nostre compromís de transparència, mantenim canals addicionals de comunicació amb tots ells. Així, el 2019 hem organitzat desenes d'iniciatives d'escolta activa amb la participació de més de 15.000 persones, de les quals hem recollit opinions, suggeriments i recomanacions per millorar la nostra oferta comercial i les nostres botigues.

A més, a EROSKI comptem amb 21 Comitès Consumeristes que structuren la participació dels seus socis clients, els quals debaten, es posicionen i defineixen directrius per a la millora de les botigues de nova generació.

El 2019 hem generat més de 2,6 milions d'intercanvis amb els usuaris i més de 180.500.000 impressions.



Twitter
56.613
seguidors



Facebook
221.634
seguidors



Instagram
26.330
seguidors



LinkedIn
24.464
seguidors

