



2016ko
MEMORIA



EROSKI

zurekin



2016ko memoria





zurekin

2016ko memoria

Lehendakariaren gutuna	6
Artezkaritza Kontseiluaren gutuna	8
Korporazio-gobernua	10
2016ko datu nabarmengarriak	12
«zurekin» merkataritza-eredua	18
kontsumitzaileak	24
langileak	32
dendak	40
balio-katea	54
gizarte-eraldaketa	66



Lehendakariaren gutuna

Agustín Markaide

2016an EROSKI ziklo estrategiko bat amaitu zuen, eta helburu guztiak maila handian bete dira.

Banaketa jardueraren emaitza arruntek modu nabarmenean hobetzen jarraitu dute 2016an. Inguru berdinean, salmentak ere hobetzen doaz "zurekin" merkataritza-ereduak bultzatuta; eredu hori mailaz maila supermerkatu eta hipermerkatuen merkataritza sare osora zabaltzen ari gara.

Bestalde, ziklo estrategiko horretan elikadura-negozioen berregituratzea amaitu dugu. Merkataritza arloan sendotzen gaituzten aliantza garrantzitsuak burutu ditugu, gure finantza-konpromisoak bete ditugu, eta batez ere gure bazkide bezeroei egiten diegun eskaintza hobetu dugu.

Sarea berregituratzearen ondorioz, batez ere iparraldean kontzentratu gara, nagusiki Galizia eta Balear Uharten artean dauden eskualdetan eta bi eskualde horietan bertan. Eskualde horietan dugun kuota garrantzitsua da: % 18a.

Laguntzen gaituzten finantza-erakundeekiko konpromisoak ere bete ditugu. Hala, osotara 500 milioi euro baino gehiagotan murriztu dugu finantza-zorra, etorkizun finantzario orekatuago baterako bidean aurrera eginez.

Aliantzak finkatu dira, nazioartean zein espainiar merkatuan, eta horien helburuak zabaldu dira. Aliantza horiek beren zeregina betetzen ari dira: kontsumitzaileari proposamen hobea eskaintzea prezio-balio neurrian.

Eta azken urteetan burututako eraldaketa horretan garrantzi nagusia du milioika bezeroei (gehienak bazkideak dira) zuzendutako merkataritza-proposamenaren hobekuntzak. Bezero horiei banakako proposamenak egiten zaizkie, merkataritza zein aholkularitza proposamenak, informazio zein prestakuntza arlokoak, kontsumo osasungarria sustatzeko.

Orain, ziklo estrategiko berria hasi dugu eta horretan gure proposamena sakonago jorratuko dugu, elikadura osasungarriago eta iraunkorrago baten bila, elikadura hori kontsumitzaile ororentzat eskuragarri bihurtuko duten produktu eta zerbitzuak eskainiz.

Datorren epealdian berezko denden irekieraren erritmoa berreskuratuko dugu, denda frankiziatu eta berriztatutakoei gehituko zaizkienak. Denda horietan aldatutako "zurekin" ereduak ezarriko da eta formatu berriak miatuko ditugu. Hala, diseinuei kanal orotasuna gehituko zaie modu arruntean bezeroaren bilakaera dagokion moduan laguntzeko.

Azken urteetan burututako eraldaketa eta datorrenetarako finkatu ditugun erronketan Eroskin lan egiten dugun pertsonak gara benetako protagonistak. Kooperatiba-kultura gai izan da egoera zailak konpromiso eta erantzukizun maila handiarekin kudeatzeko. Hurrengo zikloan balio kooperatiboak talde osoan hedatzen eta sakontzen aurrera egiteko modua aurkituko dugu, hori gure bezero bazkideentzat, langileentzat eta elkartearentzat proiektu hoberena delako uste osoarekin.



Agustín Markaide
LEHENDAKARIA



Artezkaritza Kontseiluaren gutuna

Kontsumo-kooperatiba izanik, EROSKIren xedea hau da: gizarteari ondasunak eta zerbitzuak kalitate, informazio eta preziorik onenetan ematea, kontsumitzaileen bizi-kalitatea, osasuna eta ongizatea hobetzeko, kontsumo iraunkorragoaren praktika sustatzeko konpromisoarekin.

Gaur egun teknologiak ematen dizkigun aukera berriei esker kooperatiba eta bazkide bakoitzarekiko harreman pertsonalizatuago baterantz aurrera egiten dugu, proposamen pertsonalizatuagoen bidez elikadura osasungarri bat praktikan jartzeko. Ildo horretan, 2016an gertaera garrantzitsua izan da "Ekilibria" programaren abiaraztea. Programa hau aitzindaria da eta Bazkide Bezeroari hileko txosten pertsonalizatu eta konfidentziala eskaintzen dio, bere erosketak elikadura orekatu batentzat ematen diren gomendio zientifikoekin konparatzeko. Hori berrikuntza disruptiboa da gure kontsumitzailearen informazio eta prestakuntzarako jardueraren aitortuan.

Osasunaren Mundu Erakundearen gomendioak jarraitzen ditugu gidaliburu gisa, berezko markako produktuen Nutrizio-hobekuntzarako programarentzat, eta 2016an 347 tona azukre, gantz-ase eta gatz kendu dugu. Gainera, EROSKI Fundazioaren Batzorde Zientifikoarekin elkarlanean ari gara gure elikadura osasungarriaren sustapenarekiko konpromisoan beste aurrerapen batzuk zehazteko.

Teknologia aukera berriei familiei transferitutako aurrezpena, 2016an 260 milioi eurokoa, teknologia-aukera berrien baldintzapean dago. Gaur egun, aukera horiei esker gure Bazkide Bezeroei eskaintza askoz ere pertsonalizatuagoak eskaini ahal dizkiegu. Gaur egun, EROSKI Club gizarte-talde zabala da, proiektu-kooperatibo baten protagonista izatean finkatutako oinarria duena. Club honek lehen imajinaezinak ziren deskontu pertsonalizatuak eskaintzen ditu eta plataforma hori indartzen jarraitzeko asmoa dugu gure Bazkide Bezeroei abantaila gehiago emango dizkieten ekimenekin.

Dendak EROSKIko elkartasun-lokarria dira, eta etorkizunean ere hala izango dira, bi talde handien artean: Bazkide Kontsumitzaileak eta Bazkide Langileak. Denden "zurekin" eradura birmoldatzeak partaidetza kooperatiboaren kanalak berpizteko ere balio izan du. Bazkide Bezeroen partaidetza bide berriei eta autokudeaketa tresnen bidez denda bakoitzeko taldeen ahalduzterari esker denda bakoitza bere bezeroen itzaropen zehatz eta lehiakortasun-ingurunera egoki dezakegu. Horrela, hobetu egiten da kontsumitzaileek gure dendetara jotzeko erakusten duten lehentasuna.

2016a gizarteari balioa ematen jarraitzeko oinarri sendoekin amaitu da. Balio hori gure kooperatiba izaera duen enpresa-jardueren bitartez (enpresa jarduerak

modu ezberdinean burutuz) ematen diogu eta hala erakutsi dugu epe honetan. Proiektu kolektiboa da. Hain zuzen ere, proiektu horrek negozio-eredua ekintzaile frankiziatuekin partekatzen du, eta elikagaien tokiko ekoizpena balioztatzen duen merkataritza sustatzen du. Proiektu hori, estrategia-planaren epe berri honetarako berresten dugu, gure helburua lortzeko: bidezkoagoa, bateratuagoa eta iraunkorragoa den, eta osasun eta ongizate kota altuagoak dituen gizarte bat lortzeko laguntza ematea. Hori da gure izatearen funtsa eta horretarako lan egiten dugu Eroski Kooperatiba osatzen dugun pertsona guztiok, haiek baitira etorkizuneko Eroskin mantendu nahi ditugun balioak.

ARGAZKIA, EZKERRETIK ESQUINERA:

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

Leire Mugerza Garate
EROSKIKO ARTEZKARITZA KONTSEILUKO
LEHENDAKARIA



Korporazio- governua

La cooperativa EROSKI S.Coop. es la sociedad matriz del Grupo EROSKI.

ARGAZKIA: 2016ko ekainaren 15ean
egindako Batzar Nagusia

Korporazio-governuaz, kooperatibaren kudeaketa eta ordezkariatzaz Artezkaritza Kontseilua arduratzen da, lege- eta estatutu-arauei eta Batzar Nagusiaren erabakiei jarraikiz. 12 kidek osatzen dute, Batzar Nagusiak lau urteko eperako hautatutakoak eta berriz hautatuak izan daitezkeenak. Kideen erdia kontsumitzaileen taldeetik dator eta beste erdia langileenetik. Bere zereginen artean hauek nabarmentzen dira: lehendakaria eta kooperatibaren zuzendari orokorrak izendatzea, Barne Araubideko Araudiak ezartzea eta inbertsioak onestea. Hilero biltzen da Zuzendaritza Orokorrarekin. 2016an, barne-araudiari jarraikiz, Artezkaritza Kontseiluaren erdia berritu da. Bere barnean honako hauek daude: auditoretza- eta betetze-batzordea, inbertsioen jarraipenerako batzordea, izendapen eta ordainsarietarako batzordea, eta batzorde betearazlea.

Batzar Nagusia da elkarte-borondatearen adierazpenik gorena eta era parekidean osatzen dute Bazkide Kontsumitzaileen 250 ordezkariak eta Bazkide Langileen 250 ordezkariak. Kideen hautaketa dagozkien Kontsumoko eta Laneko Prestaketa-batzarretan berresten dute eta beren agintaldiak 4 urte irauten du. Horren buru Artezkaritza Kontseilua da; halaber, hitza bai baina botorik ez dutela, Zuzendaritza Nagusia eta Gizarte Kontseiluko lehendakariak parte hartzen dute. Bere zereginen artean, hauek nabarmentzen

dira: kontuen onespina, emaitzen aurkezpen eta banaketa, plan-estrategikoen eta urteko kudeaketa planen onespina, eta Gizarte Estatutuen aldaketa. Urtean behin biltzen da deialdi arruntaren bidez. 2016an, barne-araudiari jarraikiz, Batzar Nagusiaren Bazkide Ordezkarien erdia berritu da.

Bazkide Kontsumitzaile guztiei egiten zaie Kontsumoko Prestaketa-batzarretarako deialdia; eta, era berean, Bazkide Langileei Laneko Prestaketa-batzarretarako deialdia egiten zaie. Izaera informatiboa dute eta partaidetza bideak bermatzen dituzte, Batzar Nagusiaren deialdiari begira.

Gizarte Kontseilua 16 Bazkide Langilek osatzen dute eta Artezkaritza Kontseiluaren organo aholku-emailea da gizarte eta lan arloetan. Era berean, Kontseilu Kontsumerista Kontsumitzaileen Tokiko Batzordeen ordezkariak osatzen dute eta Artezkaritza Kontseiluari aholkua ematen dio kontsumoari lotutako arloetan.

Gainera, EROSKI Kooperatiba Elkarteak bi kontrol-organok ditu. Errekurtsoen Batzordea Batzar Nagusiak hautatutako 5 kidek osatzen dute. Bazkideek Kontseilu Errektoreak hartutako erabakien aurka aurkeztutako errekurtsoak izapidetu eta ebatzen ditu eta Estatutuaren aurreikusitako arloak ere. Bestalde, Zaintza Batzordea Batzar Nagusiak hautatutako 3 kidek osatzen dute. Kontrol eta ikuskatze-izaera nabaria du gizarte-

organoen, auditoretzen eta korporazio-governuaren funtzionamendu onari dagokionez.

EROSKIn ordainsariak lanpostuei dagozkie eta ez lanpostu horiek dituzten pertsonen. Hori diskriminaziorik ezaren bermea da beste edozein arrazoiengatik ezartzeko orduan. Barne-elkartasunaren kooperatiba-printzipioen arabera, ordainsarien tarteak 1 eta 4,7 artekoa da, batezbesteko ordainsariaren eta goi-zuzendaritzako lanpostuen ordainsarien artean. Korporazio-governuaren egituraren ordezkariak-kargu guztiak ordainsaririk gabekoak dira.

Genero aldetik gizarte- eta gobernu-organoei % 81 emakumezkoak dira eta goi-zuzendaritzan % 50.

EROSKIn Korporazio-governua onetsitako Kode Etikoa batek agintzen du eta bere komunikazio-politikak informazio-zorroztasun eta -gardentasunarekiko konpromisoa dauka. Sei hilez behingoko eta urteko kontuak, kudeaketa-txostenarekin batera, baita finantza edo korporazio arloetan garrantzia duten beste informazio batzuk ere, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalari jakinarazten zaizkio eta gure webgunean argitaratzen dira.



**2016ko
datu
nabarmen-
garriak**





salmentak



6.051
milioi €-ko fakturazioa



5.280
milioi €-ko salmenta garbiak (BEZik gabe)



281
milioi pasaldi kutxatik

kontsumitzaileak



260
milioi € kontsumitzaileei transferitu zaizkie eskaintzen eta promozioen bitartez



>7
milioi Bazkide Bezero, EROSKI, CAPRABO, IF eta FORUM SPORT txartelen titularrak dira; beren salmenten % 79 dira, beraz



Bezeroarentzako arretarik onena, ondoz ondoko bosgarren urtez aitortua



17.982
bazkide bezerok parte hartu dute beren ideiekin "Zurekin" denda hobetzeko

langileak

33.162
langile

horietatik **11.352** bazkideak dira

8.046 bazkide ditu EROSKI Kooperatiba Elkarteak
2.819 bazkide ditu Hipermercados Kooperatiba Elkarteak
487 bazkide ditu Gespa FORUM bitartez



3.044
lanpostu denda frankiziatuen sarean, % 6ko igoera.



%68a
emakumezko dira erantzukizuneko postuetan



+% 20
ko igoera prestakuntza-orduetan, 210.000 ordura arte, "zurekin" ereduari gehiago lotzen zaion arreta eskaintzeko



dendak

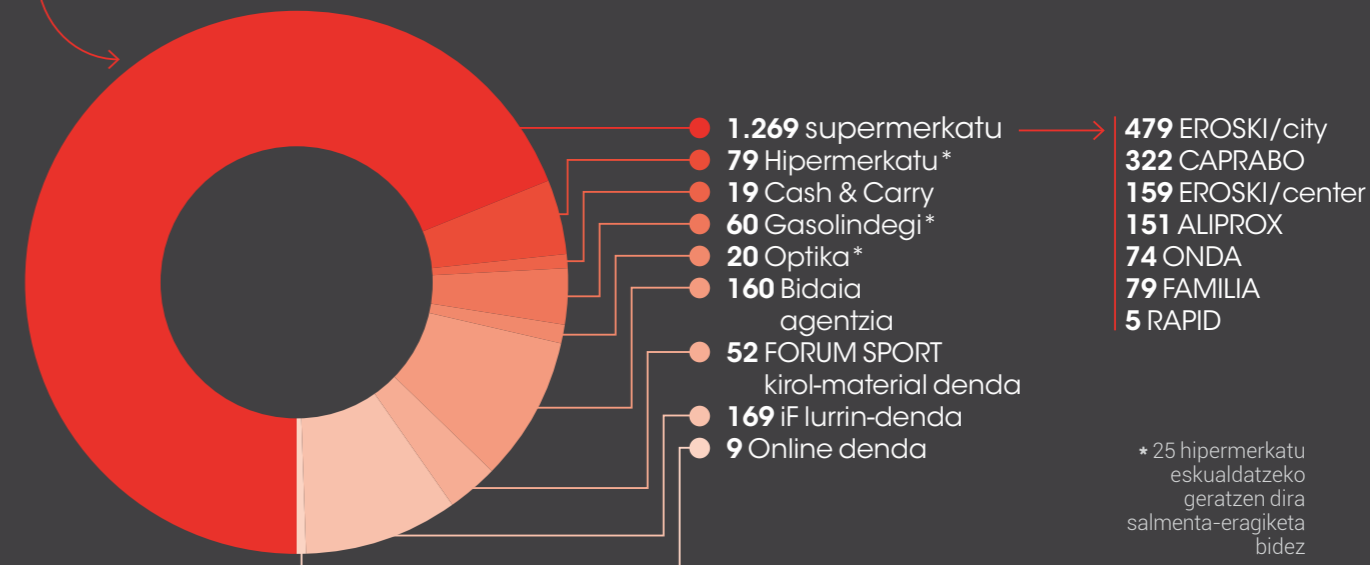
1.837
saltoki

57
denda berri

512
belaunaldi berriko denda

- 44 supermerkatu
- 7 aisialdi-kirol denda
- 3 gasolindegia
- 2 bidaia bulego
- 1 denda berri

- 26 hipermerkatu
- 486 supermerkatu



hornitzaileak

9.075
hornitzaile,
horietatik 4.603
hornitzaile
komertzialak direla

>% 50a
tokiko ekoizle txikiak
dira, hornitzaile
komertzial horietatik

23.791
tokiko produktu,
2.727 berri

2.784
hitzarmen enpresa
txiki eta ertainekin
eta kooperatibekin
tokiko nekazaritzako
elikagai-produktuen
garapenerako

gizarte-eraldaketa

>6
milioi bisita hi-
lean consumer.
es webgunean

187.783
partaide eli-
kadura oreka-
tuaren aldeko
ekimenetan

20
urte daramat-
za Elikagaien
Bankuarekin
elkarlanean

12.386
dieta eman
dituzte dohaint-
zan urtean
EROSKI eta
bere bezeroek

SA8000 ziurtagi-
ria eta Munduko
Itunaren atxi-
kipena berri-
ditugu



zurekin

«zurekin» merkataritza-ereduak kontsumitzaileari produktu-aukera zabaletan hautatzeko askatasuna ematen dio, freskoetan espezialista da eta tokiko produktuei dendak irekitzen dizkie. Aldi berean, Bazkide Bezeroekin harreman pertsonalatuago bat bilatzen du

“Zurekin” merkataritza eredua, EROSKIk bizi izan duen eraldaketaren gida

Kontsumitzaileak sorta zabalagoetan aukeratzeko daukan askatasuna da Bazkide Bezeroek “zurekin” merkataritza-ereduan gehien nabarmentzen duten ezaugarria. Elikagai freskoetan espezializazioa eta tokiko ekoizpeneko elikagaien protagonismo gero eta handiagoa ere nabarmengarriak dira. Horrek guztiak “zurekin” produktu-sorta bereizgarria osatzen du. Sorta horrek fabrikatzaileen marka, berezko marka eta tokiko ekoizpen alternatibak orekatzen ditu; sorta horretan aniztasuna gure nortasun-ezaugarrietako bat da, elikadura askotarikoa eta freskoetan oinarritua funtsezkoa baita elikadura orekatuagoa lortzeko.

Kontsumitzailearentzako aurrezpen-proposamenak gero eta pertsonalatuagoak dira, eskaintzak Bazkide Bezero bakoitzaren ezaugarrietara eta bere kontsumo-ohituren bilakaerara egokitzen dira. 2016an 260 milioi euro transferitu dizkiegu familiei eskaintza eta sustapen batzuen eta besteen bitartez, gero eta indibidualizatuagoak diren formulekin. EROSKIko 7 milioi Bazkide Bezero baino gehiago horiek dira estrategia komertzialaren epizentro-ardatza.

“Zurekin” denda-ereduak bilakaeran jarraitzen du. Eredu komertzial honen hedapenari esker, gainera, Bazkide Bezeroen pare-hartze kanalak indarbertitzen ari dira, dendetako taldeen autokudeaketak bultzatzen dituen etengabeko hobekuntza-zikloetan. Horrela, denda bakoitza bere bezeroen itxaropen zehatz eta lehiakortasun-ingurunearen arabera egokitu ahal dugu. 2016an ia 18.000 Bazkide Bezero hartu zuten parte beren ideiekin, beren “zurekin” denda hobetzeko, gehienetan aurrez-aurreko inkestetan edo talde-dinamiketan parte-hartuz, beren ohizko dendaren langileekin batera.

2016an belaunaldi berriko 512 dendatara heldu gara, baita 26 hipermerkatu eta 486 supermerkatutara, eta jauzi garrantzitsua egin dugu, kontsumitzaileek gure dendak lehenesten dituzte-eta.

“Zurekin” dendak leku hobezinak dira Bazkide Bezeroekin harremanak ezartzeko. Denda horien helburua erosketaren esperientzia positiboa eta harreman pertsonal bereizgarria sortzea da, inspirazioa harritzeko gaitasuna duten xehetasun txikiak dagoela.

Desberdinak gara, kooperatiba gara

Ezagun da bertakoak garena

Hau zure denda da, entzuteko prest gaituzu

Zure osasunaz eta ongizateaz arduratzen gara

Hemen aurreztu egingo duzu

Esperientzi positibo bat eskeintzen dizugu

Ia 18.000 Bazkide Bezero hartu dute parte beren ideiekin, beren “zurekin” denda hobetzeko



Zure osasunaz eta ongizateaz arduratzen gara

EROSKIren bereizgarri nagusietako bat elikadura osasungarriarekin hartutako konpromisoa da eta berezko markako produktuak, eskaintza zabala, elikadura orekatuaren sustapena, freskoetan espezializatzea eta Fundazioak egiten duen lana horren adierazleak dira.

- **Berezko markako 2.006 produktu nutrizio-semaforoarekin**, elikagaien nutrizio-kalitateari buruzko etiketatzerik gardenena.
- Berezko markako produktuetan **partzialki hidrogenatutako landare-koipeak** kendu ditugu.
- Berezko markako kosmetikako eta zainketa pertsonaleko produktuetan **parabenoak eta triklosana** kendu ditugu.
- **347 tona gatz, koipe eta azukre kendu dugu** gure berezko markako produktuetan.
- **Fruita eta barazki ekologikoen** sortak 150 mota ditu dagoeneko eta 2016an salmentak % 20 igo ziren.
- Gure berezko markarekin 523 produktu eskaintzen dugu **glutenik gabe**, 25 produktu **laktosarik gabe**, 239 **gatz gutxirekin**, 271 **koipe gutxirekin**, 43 **azukre gutxirekin** eta 451 **zuntzetan aberatsak**.
- **Berrikuntza: “Ekilibria”** programak nutrizio-diagnostiko pertsonalizatua eskaintzen du. Horretarako, egindako erosketak elikadura orekatu batentzat ematen diren gomendio zientifikoei konparatzen dira.
- **187.783 parte-hartzaile EROSKIren Elikadura Eskolak bultzatutako ekimenetan**, elikadura orekatu eta bizitza ohitura osasungarriak sustatzeko, aurreko urtean baino % 160 gehiago.
- EROSKI Fundazioak **Espainiako biztanleen elikadura-ohiturei eta nutrizio-egoerari buruzko ikerketaren** ondorio berriak argitaratu ditu.



Hemen aurreztu egingo duzu

EROSKI Clubek aurrezpen garrantzitsuak eskaintzen ditu, ezertarako ere murriztu gabe elikadura freskoen kalitatea, tokiko produktuekin hartutako konpromisoa, eta aukera-askatasuna handitzen duen produktu-sorta zabala.

- **260 milioi euro transferitu zaizkio kontsumitzaileari** gero eta pertsonalatuagoak diren eskaintza eta promozioen bitartez.
- **7 milioi Bazkide Bezero** baino gehiago dira EROSKI, CAPRABO, IF eta FORUM SPORT txartelen titular.
- **Salmenten % 79** Bazkide Bezeroei egiten zaizkie.
- **Aurrezpen handiko 250 kanpaina**, esaterako “BEZa oparituko dizugu”, “Zure erosketaren zenbatekoa itzuliko dizugu”, “Lurrin-dendan 3 eraman eta 2 ordaindu” edo % 25eko deskontua harategian edo urdaitegian.
- Aldi berean **30.000 eskaintza desberdin** baino gehiago kudeatzen dugu, bezeroaren profil bakoitzean pentsatuz.
- **Travel Club 2.307 milioi puntu baino gehiagoren truke** milioi 1 opari eta bidaia baino gehiago eman dira.



Ezagun da bertakoak garela

EROSKIk dibertsifikatutako ekoizpen-ehuna sustatzen du nekazaritzako elikagaien sektorean. Dibertsitate hau funtsezkoa da gure inguruko ekonomia, kultura, elikadura eta ingurumen kalitaterako egiten dugun ekarpenean.

- Denda bakoitzaren inguru hurbilenean landutako **23.791 tokiko produktu** merkaturatzen ditugu; 2.787 produktu gehitu dira 2016an.
- **2.784 hitzarmen enpresa txiki eta ertainekin eta kooperatibekin** tokiko nekazaritza-elikagaiak garatzeko, ekoizle txikiak kontsumitzaileei gerturatu; horretarako, merkataritza-kudeaketa malgua eta mikroenpresentzako egokitua garatzen dugu, eta mikroenpresa horiek profesionalizatzeko eta hazteko planetan laguntzen dugu.
- Galizian, Euskadin, Katalunian eta Balear Uharteetan **EROSKI markako tokiko esne** merkaturatzen dugu, esneki iraunkorren (PLS, gaztelaniaz) zigiluarekin, kontsumitzaileari bere inguruko ekonomia eta landa garapena laguntzen duten aukerak eskainiz.
- **Lankidetzaren hitzarmenak garatzen ditugu** erakunde sektorialekin, tokiko elikagaiak, Jatorri Deitura (J.D.) edo Adierazpen Geografiko Babestua (A.G.B.) duten elikagaiak sustatzeko.
- **35 tokiko kanpaina garatu dira** gure dendetatik gertuen dauden inguruneetan ekoiztutako elikagaiak sustatzeko.

Hau zure denda da, entzuteko prest gaituzu

Bezeroari arreta pertsonalizatuagoa eskaini nahi diogu eta bere iritzia guztiek hobetzen laguntzen digute. Gure kooperatiba-kultura dela-eta, uste dugu aniztasuna aberasgarria dela. Sentiberatasun handiz jokatzeko gure bezeroen hizkuntza-nortasunari dagokionez, eta beren hizkuntzan arreta ematen ahalegintzen gara, eta politika hori berezko markako bilgarrietan ere aplikatzen dugu.

- **"Bezeroarentzako arreta-zerbitzurik onena"**, bosgarren urtez jarraian.
- **422.666 kontsultari eskaini die arreta** Bezeroarentzako arreta zerbitzuak.
- **Gehienez 48 orduren barruan erantzuten** diogu bezeroari.
- **17.982 Bazkide Bezerok hartu du parte bere balorazio, iritzia eta iradokizunekin** berezko markako produktu eta "zurekin" ereduari buruz.
- **214.000 Bazkide Bezerok aplikazioak edo webgunea erabiltzen dute** haien aurrezpen-abantaila pertsonalizatuak kudeatzeko.
- **27.000 jarraitzaile berri sare sozialetan**, guztira 248.000 jarraitzaile.
- **Tokiko 21 Kontsumitzaile Batzorde**, Bazkide Bezeroek osatuak, kooperatiba hobetzeko gidalerroak eztabaidatu, aztertu eta zehazten dituztenak.



Desberdinak gara, kooperatiba gara

Gure kooperatiba-kulturaren eraginez EROSKIn gauzak bestelakoak dira. EROSKIn gizarte eta enpresa-eredua aitzindaria da eta horrek berezi egiten gaitu. Kooperatiba bera eratu zenetik, Bazkide kontsumitzaileek eta Bazkide langileek osatu dituzte kooperatibaren erabaki-organoak.

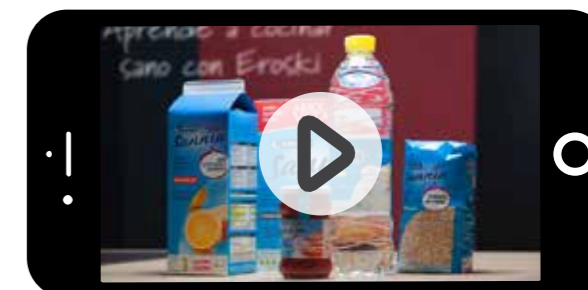
- **"Denda bat, unitate autokudeatu bat"**; ikuspegi horri heltzen diogu Bazkide Bezeroari ahalik eta gogobetetze handiena emateko eta kalitatezko enplegua sortzeko, oinarrian parte-hartzea eta erantzukizuna daudela.
- **11.352 Bezero langile**, lan egiten duten enpresaren jabe direnak.
- **Enpresaren kudeaketari buruzko 4.302 jardunaldi** Bazkide kontsumitzaile eta Bazkide langileekin.
- **Artezkaritza Kontseilua** 6 Bazkide kontsumitzailek eta 6 Bazkide langilek osatzen dute, Batzar Nagusiak 4 urteko epealdirako hautatuak.
- **Batzar Nagusia** 250 Bazkide kontsumitzailek eta 250 Bazkide langilek osatzen dute. Kooperatiba nagusiaren gobernua EROSKI eratzten duten bi komunitateek (Kontsumitzaileak eta Langileak) era parekidean jarduten dute.



Esperientzia positibo bat eskaintzen dizugu

Inspirazioa bilatzen dugu bezeroa harritzeko, eta horretarako abiapuntua hurbiltasuna, enpatia eta partaidetza balioak dira, halakoak gure kooperatiba-kulturari atxikiak baitaude, eta badakigu berrikuntza dela harritzen jarraitzeko bidea.

- **210.484 prestakuntza-ordu** lantaldeen lanbide-prestakuntzarako, iaz baino % 20 gehiago.
- **500 pertsona igaro dira gure Freskoen Eskolatik**, bezeroari arreta hobea emateko.
- **KREA sarietan 155 hautagaitza eta hirugarren sari ekimen onenentzat** dendek taldeen autokudeaketa esparruan.
- **Berezko markarekin 260 produktu berri kaleratu ditugu**; hala, eskaintzen dugun produktu-aukerak 4.464 produktu dauzka.
- **Berrikuntza: Moztutako fruta sorta berria**, jateko prest, EROSKIn dendetan.



Ezagutzen duzu EROSKIk zure osasunaren alde egiten duen guztia?

Eroskik modu aktiboan lan egiten du bere bezeroen osasunaren alde, eta alde horretatik elikadura orekatu, askotarikoa eta osasungarria eraman dezaten laguntze die. <https://vimeo.com/212719791>





kontsumitzaileak

PROTAGONISTAK GARA

Kontsumitzaileari alternatiba berriak ematen dizkiogu elikadura osasungarri eta iraunkorrago bat izan dezan

Marketin Zuzendari Nagusiaren gutuna



Datozen urteetan EROSKI lehiazarria izan nahi dugu, gehiago saldu nahi dugu, baita "hobeto saldu" ere. Kontsumitzaileari proposamen erabat bereizgarria eskaintzeko asmoa dugu, egunero elikadura osasun-garriago bat izaten lagun diezaion eta bera erantzule senti dadin gure planetaren iraunkortasunarekiko konpromiso kolektiboan.

EROSKI gastronomia-kulturaren zale amorratuak gara, elikadura hutsaren parekotzat ez duen gizarte batek osasun eta ongizate kota altuagoak lortzen baititu. Elikadura osasun-garriarekiko dugun grina belaunaldi berriko dendetan islatzen da.

Gure Bazkide Bezeroekiko lotura handiagoa lortzea gure zereginen artean nagusienetakoa da. 2 urte dira EROSKI Club sortu zenetik eta tresna indartsua garatu dugu. Horri esker harreman pertsonalizatuagoa izan dezakegu Bazkide Bezero bakoitzarekin, aurrezpen abantailak ditu eta proposamen berriak aurkezten ditu, hala nola, banakako nutrizio-aholkularitza, aurten abiarazitako "Ekilibria" programa berriaren bitartez.

2016a gogoratuko dugu EROSKI SELEQTIA gourmet sortako errezeten hobekuntzarako lankidetzaren emankorragatik, Basque Culinary Center-ek (BCC) landutako probetan oinarrituta. 177 gourmet elikagaiz osatutako sorta dugu jada.

Bestalde, gure berezko markaren Nutrizio-hobekuntzarako programa urtero aurrera doa. 2016an soilik, 347 tona gatz, koipe eta azukre kentzea lortu da gure berezko markako produktuetan.

2016an duela zenbait urte hasitako plana amaitu dugu tokiko jatorriko esnea EROSKI markarekin merkaturatzeko erreferente garen eskualdetan: Galizia, Euskadi, Nafarroa eta Balear Uharteak. Horrek, gure nekazaritzako elikagai-produktuen ekoizpen-sarearekin eta gure dendek inguruko tokiko lehen sektorearen garapenarekin hartua dugun konpromisoa agerian jartzen du.

Elikadura osasun-garri eta iraunkorrako baten alde aurrera egiten dugu. Arrain freskoaren banaketarako MSC iraunkortasun zigilua duen lehenengo enpresa izatea lortu dugu. Gure dendetara etorri kontsumitzailearen lehentasuna finkatzen duen une gogoangarri bat gehiago, marketin xede nagusia EROSKIren etapa berri batentzat.

Eva Ugarte
MARKETIN ZUZENDARIA

7 milioi Bezero Bazkide baino gehiago

- **Salmenta "fidelen" % 79 Bezero Bazkideen bidez egiten da.**
- **260 milioi euro baino gehiagoko aurrezpena transferitu zaio kontsumitzaileari, gehienbat eskaintza pertsonalizatuaren bidez.**
- **347 tona azukre, koipe eta gatz kendu dira 2016an EROSKI markako produktuak nutrizio aldetik hobetzeko.**
- **15.000 esku-hartze baino gehiago elikagaien kalitatea eta segurtasuna bermatzeko: auditoretzak, analisi mikrobiologiko eta fisiko-kimikoak, eta fitxa teknikoak betetzearen egiaztatpenak, besteak beste.**
- **Bosgarren urtez jarraian, bezeroarentzako arreta zerbitzurik onena eskaintzen duen banaketa-handirako enpresa garela onartu dute. 2016an 422.666 kontsultari eskaini die arreta Bezeroarentzako arreta zerbitzuak.**
- **17.982 Bezero Bazkidek parte hartu du beren balorazio, iritzi eta iradokizunekin berezko markako produktuei eta "zurekin" ereduari buruz.**
- **214.000 Bezero Bazkidek aplikazioak edo webgunea erabiltzen dute haien aurrezpen-abantaila pertsonalizatuak kudeatzeko.**
- **27.000 jarraitzaile berri sare sozialetan, guztira 248.000 jarraitzaile arte.**
- **Tokiko 21 Kontsumitzaile Batzorde Bazkide Bezeroek osatuak, kooperatiba hobetzeko gidalerroak eztabaidatu, aztertu eta zehazten dituztenak.**

"Zurekin" merkataritza-ereduak kontsumitzailearekin daukagun harremana erabat definitu du berriro eta kontsumo-kooperatiba gisa dugun nortasuna berri sortu egin du, XXI. mendeko ikuspegi teknologikotik.

7 milioi Bazkide Bezero baino gehiago dira EROSKI Club, CAPRABO, IF eta FROUM SPORT txartelen titularrak; hain zuzen ere horiek jartzen ditugu gure estrategiaren erdian, abantaila ekonomikoak baino askoz harago doan eta kooperatiban parte hartzeko kanal berriak irekitzen dituen harremana sustatuz, baita elikadura osasun-garria praktikan jartzen laguntzen duten informazioa eta prestakuntza partekatuzko.

Gure Bazkide Bezeroek adierazten diguten erronka onartzen dugu, erosketa zentzuzkoago bat aurkezteko, elikadura-kate iraunkorrako batean kalitate/prezio ekuazioa maximizatzen duena, tokiko aberastasuna sortzen duena eta gure gastronomia-kulturaren aniztasunaren balioa finkatzen duena.

EROSKI Club, halaber, kanal-aniztasunean aurrera egiteko oinarria da. Ziur gaude beti arrazoi onak egongo diren elikagaiak denda fisikoetan erosteko eta hau erosketa-esperientziarekin oso lotuta egongo da. Online salmenta-kanalak, interneten edo aplikazioen bidez, aintzat hartzen ditugu eta online erosketa eta eskaria gure entrega puntuetan prest jasotzeko aukera uztartzen dituen eredu hibridoaren alde apustua egiten dugu.

Gure Bazkide Bezeroek kalitate/prezio ekuazioa maximizatzea eskatzen digute, iraunkorrako den elikadura-kate batean; kate horrek, bada, tokiko aberastasuna sortu eta gure gastronomia-kulturaren aniztasunaren balioa finkatu behar du.

Elikadura osasungarri eta iraunkorragoa sustatzen dugu



“Ekilibria” sortu da, Bazkide Bezeroentzako tresna berria, nutrizioa diagnostikatzeko

2016an “Ekilibria” sortu zen, informazioaren teknologia berriak erabiltzen dituen programa aitzindaria, kontsumitzaileei elikadura osasungarriago bat izaten laguntzeko.

EROSKIk, kontsumitzailearen informaziorako eta prestakuntzarako egiten duen jardueragatik beti nabarmendu den kontsumo-kooperatiba gisa, beste urrats bat egin du kontsumitzaileen esku nutrizio-diagnostiko pertsonalizaturako tresna aurreratuak jarritz. Halaber, Bazkide Bezeroari bere erosketak elikadura orekatu batentzat ematen diren gomendio zientifikoekin konparatzen dituen hileko txostena eskaintzen dio. Zerbitzu aitzindari hau elikadura orekatua praktikan jartzea sustatzen duten gomendio pertsonalizatuekin, errezetekin eta promozioek osatzen da.

Ekilibriak honako hauen babesba dauka: Dietetika eta Nutrizioaren Espainiako Elkarte Zientifikoa (SEDYN, gaztelaniaz), Dietetika eta Elikadura Zientzien Espainiako Elkarte (SEDCA, gaztelaniaz), fruta eta barazki freskoen kontsumoa sustatzea xede duen “5 al día” elkarte, eta Hiperkolesterolemia Familiarraren Fundazioa (FHF, gaztelaniaz).



Kalitatearen ziurtagia

EROSKIk merkaturatzen dituen produktu guztien elikadura-kalitatea eta segurtasuna bermatzen ditu. Hori, kontsumo-kooperatiba gisa sortu ginenetik, oinarritzko printzipioa da eta gaur egun inoiz baino gehiago indarrean dago.

2016an 290 hornitzaile ikuskatu ziren eta, Saltokietarako Kalitate-auditoretza planari jarraikiz, 12.586 analisi mikrobiologiko eta fisikokimiko egin ziren elikadura-segurtasun handiagoa eskaintzeko. Gainera, 860 produktutan egiaztapenak egin ziren, fitxa teknikoak betetzen zela ziurtatzeko.

290 auditoretza hornitzaileei, eta 12.586 kontrol analitiko, elikadura-segurtasuna bermatzeko



Ekilibria, nutrizio-diagnostiko pertsonalizaturako zerbitzu aitzindari berria.

Teknologia berriak erabiltzen dituen programa, kontsumitzaileei elikadura osasungarriago bat izaten laguntzeko.

<https://vimeo.com/202368293>



GOURMET SORTA BERRIA “EROSKI SELEQTIA”

EROSKI SELEQTIA-k, gure “gourmet” produktu sortak, 10 urte bete ditu 2106an eta gazteagotu egin dugu.

Basque Culinary Center-ek (BCC) landutako probetan oinarrituta, “gourmet” produktu sortaren 177 errezetak berrikusi ditugu eta horietako asko hobetu dira dastaketaren aldetik funtsezko alderdietan hala nola, testura, zapora, aroma, atal bisuala edo osagaiak beraiek. Urtemuga hau aprobetxatuz bere irudia ere eguneratu dugu.

EROSKI SELEQTIA sortaren salmentak % 10 igo ziren 2016an eta Espainia osoko 27 jatorri deitura eta adierazpen geografiko babestuko elikagaiak ditu.



basque culinary center

Dieta mediterraneoaren elikagaiak

“Zurekin” dendak sakonago lantzen ditu dieta mediterraneoaren oinarrian dauden elikagai kategoriak, kontsumitzaileari elikadura orekatuago eta askotarikoago bat izaten laguntzeko.

Hala, produktu-aukera aparteko 20 oliba olio mota baino gehiago (espainiar jatorri deitura guztiak barne direla), 100 lekale mota baino gehiago (9 JDak barne direla), 60 mota arroz baino gehiago (4 JDak barne direlarik) edo 300 pasta mota baino gehiago ditu.



Freskoetan espezialistak

2016an sortaren zabaltasuna sakonago jorratu dugu, eta 580 erreferentzia berri gehitu dira; hala, 20.424 elikagai fresko merkaturatu dira. Urtean zehar, tokiko ekoizpen-denboraldiei emandako arreta nabarmentzen da.



Produktu ekologikoen kontsumoa gora doa

Gure fruta eta barazki ekologikoen eskaintzak 150 mota ditu dagoeneko eta 2016an salmentek gora egin dute % 20.

Oro har, ekoizpen ekologikoko 1.000 elikagai baino gehiago merkaturatzen ditugu, besteak beste, esnekiak, olioak, zerealak, ardoak eta kontserbak.

EROSKI Clubek bi urte bete ditu

EROSKI Club programak bi urte ditu eta denbora horretan kontsumitzailearekin dugun harremana erabat definitu du berriro eta kontsumo-kooperatiba gisa dugun nortasuna berriz sortu du, XXI. mendeko ikuspegi teknologikotik. Proiektu kooperatibo baten protagonista izatean finkatutako nortasunean oinarrituta talde sozial zabala batzen du gaur, eta Bezero bazkideak gure estrategia komertzialaren erdian kokatu ditu.

Dena aldatzen duen funtsezko ezberdintasuna zera da: EROSKIko bezeroak bazkide direla.

EROSKIko bazkideen profila hau da nagusiki: etxean seme-alabak dituzten familiak; gure komunitatearen % 40 dira horiek, hain zuzen. Horiek dira taldeko negozio guztietan (online supermerkatua barne) txartela gehien erabiltzen dutenak. Ondoren, 65 urtetik gorakoak dira bigarren talde ugariena, guztien % 25 baitira. Hurbileko supermerkatuen lehenetsuneko bezeroak dira horiek; erosketa-bolumen nabarmen txikiagoa badute ere garrantzi handia ematen diete tokiko produktuari eta produktuen nutrizio-kalitateari, eta gatz, azukre edo koipe gutxiago duten produktuak lehenesten dituzte.

Halaber, beste bezero mota batzuk ere daude (bezero oso gazteak, emantzipatu berriak, kide bakarreko etxeak); gero eta protagonismo handiagoa izango dute horiek hurrengo urteetan.

Salmenten % 79 Bazkide Bezeroei egiten zaizkie.

Aurrezten laguntzen dizu

2016an kontsumitzaileari transferitutako aurrezpena guztira 260 milioi euro izan zen. Aurrezpen hau, gehienez, gero eta pertsonalatuagoak diren eskaintza eta promozioen bitartez transferitu da.

Gaur bezero profilararen arabera bereizita aldi bereko 30.000 merkataritza-proposamen kudeatzeko gai gara. Helburua beti kontsumitzailearen gogobetetasuna, sortutako aurrezpena handia izatea eta eragiketen eraginkortasun globala bilatzea da.



DEUSTO - EROSKI ikasgela

2016an DEUSTO-EROSKI ikasgela inauguratu dugu, Unibertsitate-Enpresa Lankidetzeta Programaren emaitza.

Talentua transferitzeko EROSKI eta Deustuko Unibertsitatearen arteko hitzarmenak bi erakunde artean lankidetzeta-teknologiko esparrua ezartzen du berrikuntza-proiektuentzat; proiektu horiek bezeroarentzat irtenbide berriak sortzeko datu bolumen handien prozesaketa behar duten aukerak eta negozio-ereduak maximizatzeke asmoa dute.



Bezeroarentzako arreta zerbitzurik onena

Bosgarren urtez jarraian, EROSKI bezeroarentzako arreta zerbitzu onena eskaintzen duen banaketa-handirako sektoreko enpresa dela onartu dute. Sotto Tempo Advertising aholkularitza-enpresak ematen du sari hori; bulego horrek hainbat sektoretako bezeroen gogobetetasun maila neurtzen du.

2016an bezeroarentzako arreta zerbitzuak 422.666 kontsulta jaso ditu. Harremanetan jartzeko kanalak posta elektronikoa eta gauden sare sozialak dira.



Parte-hartzea lehenesten duen kudeaketa, gure merkataritza-proposamena hobetzeko

Bazkide Bezeroek beren "zurekin" denda etengabe hobetzeko parte-hartzea, gaur egun eragilea da merkataritza-jarduera etengabe berritzeko, denda bakoitzeko bezeroaren itxaropenetara zein lehiakortasun-ingurunera egokitu ahal izateko.

2016an 17.982 Bazkide Bezerok parte hartu dute beren balorazio, iritzi eta iradokizunekin berezko markako produktuei buruz, eta haien ohizko denda hobetzeko proposamenekin.



Kanal anitzeko harremana

214.000 Bazkide Bezero egon ohi dira EROSKIrekin harremanetan haientzat berriaz diseinatutako webgunearen bitartez (www.eroski.es/club). Webgune horretan txarteleko saldoa ezagutzeaz gain, deskontu pertsonalatu gehiago ere lor ditzakete, eta ordura arte lortutako aurrezpena ezagutu.

Elkarrizketari zabalik

2016an 27.000 jarraitzaile berri izan ditugu sare sozialetan; guztira, 248.000 jarraitzaile daukagu: 199.578 jarraitzaile Facebooken (% 7 gehiago), 48.857 jarraitzaile Twitterren (% 42 gehiago). Guztira, milioi bat elkarreragin baino gehiago daukagu erabiltzaileekin sare sozialetan, gutxi gorabehera 2.800 elkarreragin egunean.





langileak

ENPRESAREN
JABEAK GARA

Gure proiektu kolektiboarekiko
barne-konpromiso maila altuak
ezberdintzen gaitu

Sozietateko Zuzendari Nagusiaren gutuna



Aurten ere, gure barne-kulturaren ezaugarri bereizgarriena gure proiektu kolektiboarekiko konpromiso maila handia da. Jarduten dugun moduan aritzen gara berezko nortasuna dugulako, urteetan zehar eraikitako nortasuna, eta lanean ari garen enpresaren jabe sentitzearen errealitatek datorren nortasuna.

Hipermerkatuen sareko desinbertsioak direla eta, 2016an hainbat lankideren irteera kudeatu behar izan dugu. Kasu bakoitza arreta gehienez kudeatu da, alderdi batzuen eta besteen artean oreka bidezkoak aurkitzeko erantzukizunetik abiatuta. Langile hauen zintotasun, profesionaltasun eta dedikazioa azpimarratu nahi ditut prozesu honetan eta aurretiko etapetan zehar.

Azkeneko urteetan pertsonen prestakuntzarako baliabideak handituz joan gara, langileen garapen pertsonal eta profesionala bultzatuz, autokudeaketan oinarritutako lan ingurumen kooperatiboak sustatuz, lanean ari zaren enpresaren jabe sentitzearen protagonismotik eta proiektu kolektibo baten erantzukizunetik.

Ilido honetatik aurrera egingo dugu, enpresaren kudeaketari buruzko jardunaldietatik hasita (jardunaldi hauetan 4.302 ordu erabili ditugu osotara), "Freskoen Eskoletaraino" (hauetan 500 pertsona baina gehiago izan dira harategi, arrandegi, urdaitegi, ogitegi eta

frutategi moduluetan), edo gure dendetako agintarien prestakuntzaraino, egunero zerbitzu hobea eman dezagula lortzen dutenak.

Unibertsitatea - Enpresa Talentu Transferentziako Programaren aurrerapen garrantzitsuak ere azpimarratu nahi ditut. Unibertsitate publiko eta pribatu askorekin aritzen gara elkarlanean, baina batez ere Deustuko Unibertsitatearekin eta Mondragon Unibertsitatearekin sinatutako lankidetzak hitzarmenak nabarmendu nahi ditut, pertsonen gaitasunerako, transferentzia teknologikorako eta kontsumitzailearentzat balioa duten proposamen berriak garatzeko.

Datozen urteetarako ardatz estrategikoetako bat hau da: erakundeko pertsona guztien gaitasuna garatzea, bezeroa gogobetetzen duen merkataritza-proposamen bat eratzeko. Gure helburua egunero hobetzea da.

Iñigo Eizaguirre
SOZIETATEKO ZUZENDARI NAGUSIA

Langileak enpresaren jabeak gara

- **33.162 langile** gara eta horietatik 11.352 lanean ari diren enpresaren bazkide dira.
- 2016an **311 Bazkide Langile berri** sartu dira kooperatiban.
- **210.484 ordu** erabili ditugu lantaldeen prestakuntza profesionalerako, iaz baino % 20 gehiago.
- % 68a **emakumezko** dira erantzukizuneko postuetan.
- Lan-baldintzei buruzko gure barneko araudiak **familia eta lana uztartzea** errazten du, eta abantaila esanguratsuak daude langile guztientzat.
- 2016an **180 langile berri** sartu dira gure denda frankiziatuen sarean, osotara 3.044 pertsona direla.

EROSKI kooperatiban Kontsumo eta Lan Bazkideak dira erakundea osatzen duten bi komunitate handiak. Gure kultura korporatiboaren ezaugarri nagusietako bat proiektu kolektiboarekiko barneko konpromiso handia da. Berezko enpresa-eredu bereizgarria dugu, langileak lanean ari garen enpresaren jabe gara eta parte-hartzea sustatzen duen kudeaketa-eredua dugu. EROSKIIn guztira 11.352 langile partaide dira lanean ari diren enpresaren jabetzan.

MONDRAGON KORPORAZIOAren printzipioak jarraitzen ditugu EROSKIIn, eta gure ordainsarrietan elkartasunez jarduten dugu, eskala bat erabiliz. Horrela, postu operatiboaren eta erantzukizun handiko zuzendaritzako postuen arteko aldeak ez dira horren handiak.

Kooperatiba garenez, aldaketa sakonak Bazkide Kooperatibisten ordezkariak foroetan eztabaidatzen eta hartzen dira. Zenbait kasutan, erreferendumak ere egiten dira, eta Bazkide Langile guztiek dute horietan parte hartzeko eskubidea.

Erakunde kooperatiboaren eredu bat gara, eta historian heldutasun eta egonkortasun handia erakutsi dugu. Gure historian lehentasuna eman zaio kolektiboaren orori banakakoaren aurrean, merkatuaren errealitateko kooperatibaren balioekin eta printzipioekin bateratuz.



Autokudeaketako kooperatiba-kultura

“Zurekin” merkataritza-eredu berriak saltoki bakoitzeko profesional taldeen autonomia maila handiagoa sustatzen du, autokudeaketarako tresna berrietan sakonduz.

Denden taldeen eta beren Bazkide Bezeroen arteko harreman estuagoak etengabeko hobekuntzarako dinamika sustatzen ditu. Horrela, denda bakoitza bere bezeroen itxaropen eta lehiakortasun-ingurunearen arabera egokitu ahal dugu. Saltoki bakoitzeko taldeek, enpresaren jabe gisa, lanaren antolamenduan parte hartzen dute eta erabakiak hartzeko autonomia dute bezeroen itxaropenei erantzuteko eta, aldi berean, langileek familiako eta laneko bizitza uztartzeko ahalik eta erraztasun gehien izan ditzaten.

Lantaldeen antolakuntza eta konpromiso maila hau lortzeko ezinbestekoa da erakundearen barne-konpromiso handia izatea; hori da eredu-kooperatiboaren berezko beste ezaugarri bat.

Saltoki bakoitzeko taldeek erabakiak hartzeko autonomia dute bezeroen itxaropenei hobe erantzuteko.

Gizarte-integrazioa

2016an EROSKI eta GUREAK taldeek jarraitasuna eman diote ezgaitasunak dituzten pertsonak osoki kudeatutako lehenengo supermerkatuari. Hain zuzen ere, urtebete lehenago ireki zen supermerkatu hori. Urtea amaitzerako 3 supermerkatu ireki dira. Horiek supermerkatu frankiziatuetan ezgaitasunak dituzten pertsonen laneratzeko gizarte-berrikuntza erreferentzia dira. Izan ere, lagungarriak dira, pertsona horiek gizartean gehiago ikusteko eta beren enplegarritasunean laguntzeko eta pertsona horien gaitasunen aniztasunaren balioa nabarmentzen dute. GUREAK eta EROSKI taldeek irekitako 3 supermerkatuetan dagoeneko guztira 40 pertsonak lan egiten dute.



EROSKIk talde behartsuak laneratzeko hainbat programatan ere laguntzen du. Adibidez, Aragoiko Gurutze Gorriarekin elkarlanean, gizartetik baztertzeko arriskuan dauden 20 gaztek lanbide gaitasunerako prestakuntza jaso dute harategi, arrandegi edo frutategian lan egiteko, bezeroarentzako arreta egokia emateko gaitasunen prestakuntzarekin batera.

Ekintzaile frankiziatuak

Autokudeaketako kooperatiba kultura dugu eta oso ondo dator beren enpresa sortzeko apustua egiten duten ekintzaileen filosofiarekin, banaketaren arloko profesionalen zein EROSKI konfiantzazko markaren babesa bilatzen dute.

EROSKI denda frankiziatuen sarean 3.044 langile aritzen dira, 2016an beste 180 pertsona sartu baitira.

Horrez gain, EROSKIn beren negozioa nahi duten bazkide langileak bilatzen ditugu eta geuk, kooperatibak, laguntza ematen diegu “zurekin” denda bat abiarazteko.

Pertsonen garapenaren aldeko apustua egiten dugu

Pertsonen prestakuntza eta lantaldeen prestakuntza profesionala dira EROSKIn ardatz nagusiak, errendimendu handiko taldeak eta autokudeaketan oinarritutako kultura kooperatibo bat eratzeko. 2016an lantaldeen lanbide-prestakuntzari eskaini diogun denbora 210.000 ordutik gorakoa da, iaz baino % 20 gehiago.

2016an langileen % 61k parte hartu du prestakuntza-programa batean eta 470 langilek (haien % 70 emakumeak) lanbide-kategoriaren igoera izan du.

2016an talentua eta lanbide-prestakuntza garatzeko hainbat programa burutu zen:

Freskoen Eskola

2016an, iaz hasitako Harategi eta Arrandegi prestakuntza programa finkatu dugu eta Ogitegiko lehenengo promozioak abiarazi ditugu. Aldi berean, Urdaitegi eta Frutategiko prestakuntzaren diseinua hobetu dugu. 2016an 500 pertsonak baino gehiagok hartu du parte Freskoen Eskolan, eta guztira 67.000 prestakuntza-ordu eman dira.



Zuzendaritza-garapeneko SUMMA programa

MONDRAGON UNIBERTSITATEarekin batera garatutako programa honek erakundeak zuzendu eta kudeatzeko gaitasunak garatzea du helburu. Prestakuntzaren aldeko apustu berritua da, eraldaketa eta denboran irauten duten lehiaren arloko abantailak sortzeko eragile gisa. Hogei bat bazkide langilek osatzen duten lehen promozioa 2017an amaituko da.



ORAIN Kanpua

Prestakuntza edukieren barne-plataforma da hau; 2016an 545 pertsonak hartu dute parte, eta 15.822 prestakuntza ordu eman dira. Plataforma horren helburua prestakuntza etengabea erraztea da, batez ere kudeatzaile eta zuzendarientzat, eta prestakuntza negozioaren beharrek bat egiteko berezko lidergo estila sustatzea.

Bezeroarentzako “Zurekin” Arreta Programa

2016an programa horren bitartez 10.500 prestakuntza-ordu baino gehiago burutu dira EROSKiko langileen artean. Helburua dendetan bezeroarentzako arreta eta zerbitzurako gaitasun nagusiak trebatzea da.

Referentes en igualdad de oportunidades



Berdintasunerako Behatokia

Duela hamarkada bat baino gehiagotik, EROSKIK berdintasunaren behatokia dauka, printzipio hori erakunde guztian egon dadin lan egiten duen behatokia. Izan ere, pertsonen indarrean sinesten dugu, baita haien lanak eraldatzeko duen ahalmenean eta haien garapen pertsonalerako eta lanbide-garapenerako aukera-berdintasunean ere.

2016an lan horrekin jarraitu dugu berdintasunaren aldeko 58 neurri zehatz garatuz, bai eta lantokian sor daitezkeen jazarpen kasuak ekiditeko protokoloak ondo funtzionatzen duela bermatuz ere, edozein gertakari bideratzeko aholkularitza konfidentzialeko zerbitzuarekin.

Bizitza pertsonala eta lanbide-bizitza uztartzea

Kooperatiba izaera duen elkarte gisa, EROSKIK bizitza pertsonala eta lanbide-bizitza uztartzea ahalbidetzen duten lan-inguruak bultzatzen ditu.

EROSKIK bere langileen beste proiektu pertsonalen xehetasunei ere arreta ematen die. Hala, aukera haiek eskaintzen ditu: jardunaldiaren murrizketa ageriko arrazoirik gabe, murrizketa epea amaituta lan-jardunaldi arrunta berreskuratuzeko eskubidea mantenduz; edo borondatezko aldi baterako eszedentziak, lanpostua gordeta, GKE-ekin lan egiteko edo garapen pertsonalerako planak burutzeko.

Gainera, bizitza pertsonalaren eta lanbide-bizitzaren arteko uztartzea errazteko irizpide orokor gisa, lanaldi jarraituak errespetatzen dira, eta lanaldia 4 ordu baino gutxiagokoa bada ez da etenik egiten.

Genero-berdintasuna

Genero-berdintasuna argi eta garbi agertzen da gure kooperatibaren eraketa-estatutuetan. EROSKIKo langileen % 78 emakumezkoak dira. Genero-berdintasunaren printzipioa aplikatzen da enpresa-politika, prozesu eta antolaketa-maila guztietan aukera-berdintasuna bermatzeko (modu garbian, isilean eta agerikoan), lanbide-harremantetan zein harreman pertsonaletan.

EROSKI erantzukizun-postuetan emakume gehien dituen banaketa-enpresa da: % 68 dira emakumeak. Zuzendaritza Kontseilua parekidea da, 3 gizon eta 3 emakumek osatzen dute, eta erakundearen kooperatiba-gobernu organo nagusienetan, Artezkaritza Kontseilua eta Gizarte Kontseilua, % 64 emakumezkoak dira.

Laneko osasun eta segurtasuna

EROSKIK osasunarekin daukan konpromisoa markaren nortasun-ezaugarri bat da, langileekin hartua daukan konpromisoa bezala.

Laneko osasun eta segurtasuna zaintzeko, EROSKIK Laneko arriskuak prebenitzeko berezko zerbitzua dauka, Zerbitzu Mankomunatuaren modalitatearen pean eraturakoa. Zerbitzu horrek honako espezialitate hauek hartzen ditu barnean: Laneko segurtasuna, Industria-higienea eta ergonomia, eta Psikosoziologia aplikatua.

Aurreko urteetan hasitako eguneratzeari jarraituz, 2016an prebentzio planen kanpo-auditoretzak egin dira supermerkatu, plataforma, egoitza, kirol eta lurrin-denda negozioetan, baita Vegalsa sozietatean ere. Halaber, prebentzio sistema era egokian ezartzen dela bermatzeko prebentzioko barne-auditoretzak burutu dira negozio guztietan, eta berezko zentroetan antolatutako ikuskapenak eta larrialdi-simulakroak (ebakuazioa barne, edo ez) burutu dira, eta zehaztutako ekintza planen jarraipena egin da.

Prestakuntza arloan, 72.000 ordu erabili dira prebentziorako oinarrizko ikastaroetan, lanpostuko arriskuei edo larrialdietarako jokabideei buruzko berriazko prestakuntzetan.



KREA Sariak

KREA sariak EROSKI dendetako lantaldeek autokudeaketaren esparruan garatutako ekimen onenak aitortzen dituzte. 2016an 155 jardunbide egoki aurkeztu dira eta, guztira, 18 aitorten eman dira honako kategoria hauetan: Bezeroarentzako Arreta, Inguru sozialarekiko Inplikazioa eta Talde-lana.

Barne-komunikazioa

EROSKIn barne-komunikazioak esanahi berezia du, langilea eta jabea, sarritan, pertsona bera direlako. Zehazki, 11.352 Bazkide Langilek partekatzen dute EROSKIn jabetza.

Barne-komunikazioa ezinbestekoa da kooperatiba batean 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.

2016an, barneko 60 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.

Barne-komunikazio gardena dugu, ezinbestekoa baita kooperatiba batean erabakiak hartzeko eta aldaketak zein etengabeko hobekuntza bultzatzeko.



dendak

BEZEROEKIKO
HARREMANAREN
EPIZENTROA DIRA

Belaunaldi berriko 512 denda ditugu eta hauek erosketa errazago eta erakargarriago eskaintzen dute, elikadura osasungarriago eta iraunkorragoa bultzatzen duen proposamen gero eta bereizgarriagoarekin

Eguneratutako irudi bat eman aldera, atal honetan adierazitako datuak merkataritza sareari dagokionez ez dituzte 2017ko lehenengo seihilekoan intsuldatuko diren hipermerkatuak jasotzen.

Merkataritza- sareko Zuzendari Nagusiaren Gutuna



2016 merkataritza-sare berri bategin amaitzen dugu: 512 belaunaldi berriko denda, 26 hipermerkatu eta 486 supermerkatu. Hauetan bezeroek erosketak era erosoago eta erakargarriagoan egin ditzakete, eta elikagai freskoen espezialitate handia aurkituko dute, elikadura osasungarri eta iraunkorraren oinarria. Baita, arreta pertsonalatuagoa jasoko dute, dendetako taldeek autokudeaketara aurrera egiten dutelarik eta EROSKI Club Bezero Bazkideekin harremanetan egoteko plataforma gisa finkatzen delarik.

2016an, zaharberritze eta irekierak batuz, 173 establezimendu (9 hipermerkatu eta 164 supermerkatu) gehitu dira "zurekin" gure sloganean inspiratutako merkataritza-eredu berrira. Azkeneko ekitaldian, birmoldaketa baina gehiago, erabateko iraultza burutu dugu EROSKI dendetan. Dendak beste edozein marka lehiakidetatik bereiztu nahi ditugu, beti gure bezeroei zerbitzu- eta kalitate gehigarria eskainiz eta, aldi berean, gure prezioen lehiakortasuna hobetuz.

Penintsularen ipar eta ekialdean denda merkataritza-sare finkatua dugu, Galiziatik Kataluniaraino. Gehienak azkeneko hiru urtetan birmoldatu dira eta honi esker merkatu hauetan % 18 inguruko kuota dugu. Bestalde, 2016an EROSKI Balear uhartetan dituen 189 supermerkatuen eraldaketa hasi dugu "zurekin" merkataritza-eredura, lan hau datorren ekitaldian amaituko dugularik.

2016an EROSKIren etorkizuneko hazkuntzaren oinarriak ezarri ditugu eta pixkanaka berezko dendak irekitzeko eritmoari berriro ekingo diogu, azkeneko urtetako frankiziadun supermerkatuen irekiera bultzada handiari gehituko zaizkionak. Halaber, 2016an komenigarritasun denda-eredu oso lehiakor berriaren hedapena onartu dugu, entseina RAPID berria, eta honen hedapenari datorren urtetik aurrera ekingo diogu tokiko ekintzaile frankiziadunen eskutik. Kanal anitzeko proposamenen ere aurrera egin dugu web eta aplikazio bitarteko online supermerkatuekin eta hauek eskaintzen dituzten aukerakin: entrega etxean, bilketa kotxetik atera gabe edo hiri erdiguneetan, osotara online eskariak jasotzeko 33 bilketa-gune daudelarik.

Abaguneaz baliatu nahi dut EROSKI egunero eraikitzen duten pertsona-taldeen jarduera-profesionala, erantzukizuna eta inplikazioa aitortzeko; hauek dira EROSKI bizi izan duen eraldaketaren benetako eragileak. Gure etorkizunaren eraikuntzan aurrera jarraitzen dugu.

Rosa Carabel

MERKATARITZA-SAREKO ZUZENDARI NAGUSIA

"Zurekin" gure sloganak inspiratutako dendak

- EROSKI **1.837 establezimendu** osatutako merkataritza-sarea du, horietako 1.427 elikadura arloan.
- EROSKI **belaunaldi berriko 512 denda** ditu, "zurekin" gure sloganean inspiratutako merkataritza-eredu berriko 26 hipermerkatu eta 486 supermerkatu.
- Elikadura salmenten **% 50a belaunaldi berriko dendetan burutzen da dagoeneko**.
- 2016an **57 denda berri** ireki dugu, gehienak supermerkatu frankiziadunak.
- **Aplikazio berria** atera dugu. Honekin asteko erosketak 15 minututan bakarrik egin daiteke.
- **Online eskarietarako 33 entrega puntu** ditugu.
- **Merkataritza-eredu berria zehaztu dugu komenigarritasun dendetarako RAPID entseina berrirako**.

Denda sarearen eraldaketa "zurekin" merkataritza-eredu berrira bizkortu egin da eta jadanik belaunaldi berriko 512 denda ditugu. Elikadurako merkataritza-sarearen herena baino gehiago dira eta bezeroek aintzatespen handia ematen diete. Salmenten igoera batezbesteko % 7koa da, freskoen arloan bi zifratoko hazkuntza lortu delarik.

Birmoldaketa gehienak merkatu-kuota aitzindariak ditugun eta gure entseinak merkatuan erreferente diren eskualdetan egin dira: penintsulako iparralde eta ekialdea, Galiziatik Kataluniaraino, eta Balear uharteak.

Gainontzeko eskualdetan frankiziadun dendak sarearen garapena sustatzen dugu. Denda hauen hedapenerako lehentasuneko eskualdeak Andaluzia, Madril, Gaztela-Mantxa, Extremadura, Levante eta Balear uharteak dira.

2016an kanal aniztasunari bultzada sendoa eman diogu eta dagoeneko online eskarientzako 33 entrega puntu ditugu honako modalitateetan: "Click&Drive" ibilgailuen trafikorako bideetan eta "Click&Collect" hiri-guneetan, eta hauek etxeko entregari gehitzen zaizkio. Negozio-eredu errentagarriarekin aurrera egiten dugu. Honen abiapuntua bezero berberentzat off eta on kanalen ikuspuntu bateratua da, bi kanalak konbinatuz.

Belaunaldi berriko dendak, proposamen gero eta bereizgarriagoa

Belaunaldi berriko 512 dendek EROSKIren merkataritza-politika berriak muturreraino daramatzate proposamen erabat bereizgarri baterantz aurrera egiteko. Desberdintzapen honen ezaugarria hau da: elikadura osasungarriago eta iraunkoragoa bultzatzea, kontsumitzailearen aukera-askatasunaren aldetik askotarikoagoa, freskoen protagonismo berrian eta tokiko produktuei garrantzia ematen dien gastronomia-kulturaren oinarritua. Honekin batera, Bazkide Bezeroekin harreman pertsonalizatuago bat du, dendan bertan zein markarekiko harremanarentzako kanal berrien bidez.

Euskadi

EROSKIk Euskadin du jatorria. Bertan sortu zen 1969an. Bere merkataritza-sareak 225 supermerkatu, 21 hipermerkatu, 16 gasolindegia, 10 optika, 86 bidaia-agentzia, 53 lurrindegia eta kirol-materiala saltzen duten 20 FORUM SPORT denda ditu. Gainera, online egindako erosketak etxean entregatzeko zerbitzua eskaintzen du lurralde osoan.

2016an 600 lanpostu berri sortu dira, nagusiki dendak "zurekin" merkataritza-eredu berrira birmoldatzetik eratorriak. Eredu honetan bezeroari arreta gehiago ematen zaio salmahai berriekin harategi, urdaitegi, arrandegi eta ogitegi arloetan. Horrez gain, 3 gasolindegia berri ireki dira eta 3 kirol-material denda berri.

733.000 Bazkide Bezero (2016an 55.000 bazkide gehitu dira) erkidegoan egindako salmenten % 85a suposatzen dute. EROSKIk 10.000 langile baino gehiago ditu Euskadin, eta horien % 70 baino gehiago Bazkide Kooperatibistak dira.

EROSKIk 2.000tik gora hornitzaileekin egiten du lan Euskadin. 9.000 produktu baino gehiago saltzen ditu, eta Euskadiko hornitzaileei urtero egiten dizkien erosketen balioa 600 milioi eurotik gorakoa da.

EROSKIk eta bere bezeroek 2.000 tona elikagai baino gehiago eman zituzten 2016an. Kopuru hori 3.000 pertsonen urteko kontsumoaren baliokidea da.

2015-2016 ikasturtean, 8.000 euskal ikaslek baino gehiagok hartu du parte EROSKI Fundazioaren Elikadura Eskolaren jardueretan.



Badakizu zenbat urte betetzen dituen Donostiako Amara auzoko EROSKIk?

Donostiako Arcco Amaran dagoen EROSKI supermerkatua zaharberrituta ireki da berriro; orain elikagai freskoen eta tokiko produktuen espezialitate handiagoa du. <https://vimeo.com/164063714>



Nafarroa

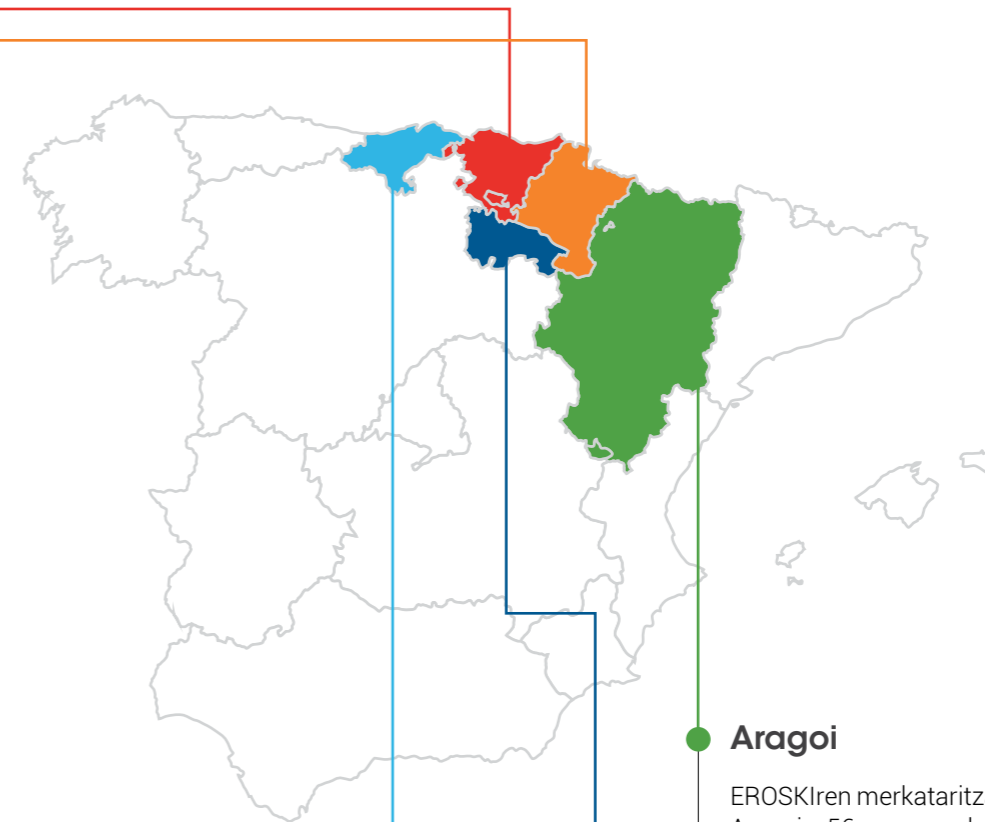
Duela 45 urte ireki zuen EROSKIk bere lehenengo supermerkatua Nafarroan, Altsasuko herrian. Gaur egun, merkataritza-sareak 81 supermerkatu, 2 hipermerkatu, 16 bidaia-agentzia, 3 gasolindegia, optika bat, 15 lurrindegia eta 4 FORUM SPORT denda ditu; horrez gain, online supermerkatua ere dago, etxean entregatzeko zerbitzua eskaintzen duelarik foru-lurralde osoan.

Kooperatibaren parte dira 164.000 Bazkide Bezero, 17.000 berri gehitu direlarik. EROSKIk 1.708 langile ditu Nafarroan. Horietatik milako bat bazkideak dira, eta kooperatiba nagusiaren zortzi bazkidetik bat nafarra da.

EROSKIk lankidetzeta-hitzarmenak ditu tokiko 400 hornitzaile baino gehiagorekin, eta horietako 50 berezko markako ekoizleak dira. Azken 5 urtetan, kooperatibak 1.000 milioi euro baino gehiago erabili ditu erosketetan, eta horrela Nafarroako nekazaritzako elikagai-sektorearen iraunkortasuna bermatzeko oinarritzako eragile bilakatu da.

EROSKIk eta bere bezeroek 202 tona elikagai eman zituzten 2016an "Zero Hondakin" programaren eta elikagaiak biltzeko kanpainen bidez. Kopuru hori 306 pertsonen urteko kontsumoaren baliokidea da.

Nafarroako 3.800 ikaslek hartu du parte EROSKI Fundazioaren elikadura eta ohitura osasungarriari buruzko hezkuntza-jardueretan.



Kantabria

EROSKIk 32 establezimendu ditu Kantabrian, eta horietako 15 supermerkatuak dira. Gainera, hipermerkatu bat du Castro Urdialesen, eta 8 bidaia-agentzia, 4 FORUM SPORT kirol-denda eta 3 IF lurrindegia, online supermerkatuaz gain.

Bezero Bazkideen kolektiboa 73.128 bazkidek osatzen dute, eta EROSKI Clubek 6.657 bazkide berri ditu. EROSKIk 549 langile ditu Kantabrian, eta horien % 61a kooperatibaren bazkide dira.

Tokiko ekoizleenganako konpromisoaren emaitza da Kantabriako 1.300 produktu baino gehiago merkaturatzea eta 200 enpresa baino gehiagorekin lankidetzan aritzea.

Kantabriako 3.300 ikaslek hartu du parte EROSKI Fundazioak sustatzen dituen elikadura eta ohitura osasungarriari buruzko hezkuntza-programan.

Aragoi

EROSKIk merkataritza-sareak 90 zentro ditu Aragoian: 56 supermerkatu, bi gasolindegia, 5 bidaia-agentzia, 25 lurrindegia eta 2 FORUM SPORT denda, online denez gain. Eskualde horretan EROSKIk 2 zentro logistiko ditu elikadura eta produktu freskoentzat.

Aragoian, EROSKI Club programak 172.762 Bazkide Bezero (2016an 21.000 gehitu ondoren) eta 1.176 langile ditu.

EROSKIk Aragoiko 4.000 produktu inguru merkaturatzen ditu, eta 2016an tokiko ekoizpeneko produktu freskoen merkaturatzea % 12ko igoera izan du. Produktu hauen artean esnekiak, arrautzak, fruta eta barazkiak nabarmentzen dira.

Aragoiko 4.700 ikaslek hartu du parte guztira elikadura osasungarriago batentzat EROSKI Fundazioak antolatu dituen hezkuntza-programatan.

Errioxa

EROSKIk 13 supermerkatu, hipermerkatu bat, gasolindegia bat, bi FORUM Sport denda, 7 lurrindegia eta 7 bidaia-agentzia ditu Errioxan. 68.041 Bazkide Bezero eta 509 langile ditu. Azken horien % 67a Bazkide Langileak dira.

EROSKI Errioxako 200 hornitzaile ingururekin lankidetzan aritzen da tokiko 1.300 produktu baino gehiago eskaintzeko. Produktu horietako askok "Alimentos de la Rioja" kalitate etiketa dute.

Aurreko ikasturtean, Errioxako 900 ikasle baino gehiagok parte hartu zuen EROSKIk Espainia osoko lehen hezkuntzako zentroetan sustatzen duen elikadura osasungarri baterako programan.



VEGALSA-EROSKI 1998an sartu zen EROSKI taldean, eta Galiziako merkataritza-banaketako erreferentea da. Gaur egun Galiziaren mugakide diren bi autonomia-erkidegoetan ere jarduten da: Asturias eta Gaztela eta Leon.



EZKERRETIK ESKUINERA: Joaquín González Vegalsa-EROSKiko Zuzendari Nagusia eta Agustín Markaide, EROSKiko lehendakaria, galiziar konpainiaren 60. urteurrenaren ospakizunaren prentsaurrekoan.

Galizia

VEGALSA-EROSKIk 60. urteurrena ospatu zuen 2016an, galiziar elikadura-banaketa erreferente gisa. Gaur egun, EROSKI Taldearen merkataritza-sareak 312 establezimendu ditu Galizian: 281 supermerkatu, 4 hipermerkatu, 6 bidaia-agentzia, 3 gasolindegia eta 18 cash&carry, online supermerkatuaz gain.

Galizian, 5.116 langile ditu eta EROSKI Clubeko Bazkide Bezeroen komunitatea 419.000 pertsonak osatzen dute.

Galizian, 600 hornitzaile baino gehiagorekin lankidetzan dabil EROSKI, horien % 74a nekazaritzako elikagai-sektorekoak. 3.000 produktu baino gehiago saltzen ditu, eta Galiziako hornitzaileei urtero egiten dizkien erosketen balioa 400 milioi eurokoa da.

Galiziako 38.000 ikasle baino gehiagok parte hartu zuen elikadura osasungarri baterako ekintza ezberdinetan.



CAPRABO 1959an jaio zen Bartzelonan, eta Espainia guztiko aurreneko supermerkatua izan zen. Gaur egun EROSKI taldearen entseina da Katalunian. Taldeak 300 supermerkatu, hipermerkatu bat, gasolindegia bat, 3 bidaia-agentzia, 7 lurrindegia eta FORUM SPORT kirol-denda bat ditu bertan, online supermerkatuaz gain.

Egun, EROSKI taldeak 6.820 langile ditu Katalunian, eta 1,2 milioi pertsona baino gehiago dira CAPRABOren bezero-txartelak aldian-aldian erabiltzen dituztenak.

EROSKIk 1.320tik gora hornitzaileekin egiten du lan Katalunian. Horietatik, 270 nekazaritzako elikagai-sektoreko enpresa txiki eta ertainak dira, eta EROSKIk horien 34.184 produktu baino gehiago saltzen ditu, askotariko nekazaritzako elikagai-sektorearen aldeko bere apustuaren adierazgarri.

CAPRABOk mikrodonazioak egiteko programa bat martxan du bere dendetan "Zero Hondakina" bermatzeko, eta 2016an 788 familien beharrezko elikagaien baliokidea eman zituen, tokiko 250 gizarte-erakundek kudeatu zituztelarik.

6.700 ikasle baino gehiagok hartu zuen parte "Ona Aukeratu, Osasuntsua Aukeratu" programan, elikadura osasuntsu batean trebatzeko.

Balear uharteak

EROSKI taldearentzako eskualde estrategikoa dira Balear Uharteak. Irekiera berriei esker, EROSKIk osotara 191 establezimendu ditu uhartetan, berezkoak eta frankiziadunak. Hauetatik 22 "zurekin" belaunaldi berriko dendak dira dagoeneko eta datorren urtean 18 gehiago gehituko dira, birmoldaketaren ondoren.

EROSKIk 2016an bere bigarren gasolindegia ireki du uhartetan eta online supermerkatuaren zerbitzua zabaldu du; honi esker lau uhartetan erosketak etxean entregatzen dituen lehenengoa da.

EROSKIk 2.441 langileen taldea du Balearretan eta 362.000 Bazkide Bezeroak osatzen duten komunitatea, 2016an 76.000 bazkide baino gehiago gehitu baitira EROSKI Clubera.

Kooperatibak balear nekazaritzako elikagai-sektorearekin duen konpromisoaren adierazle gisa tokiko ekoizpeneko 1.200 elikagai baino gehiagoren merkaturatzen dira. Urteko erosketak 80 milioi euro baino gehiagokoak dira.

EROSKIk eta bere bezeroek 90 tona elikagai baino gehiago eman zituzten 2016an "Zero Hondakin" programaren eta elikagaiak biltzeko kanpainen bidez. Kopuru hori 135 pertsonen urteko kontsumoaren baliokidea da.

5.000 ikasle baino gehiagok hartu zuen parte EROSKI Fundazioaren Elikadura Eskolaren jardueran ezberdinetan Balearretan.

Asturias

EROSKI taldeak 31 establezimendu ditu Asturiasen: 10 supermerkatu, cash&carry bat, gasolindegia bat, 4 bidaia-agentzia, 10 lurrindegia eta 5 FORUM SPORT denda.

Erkidego honetan 50.000 Bazkide Bezero baino gehiago ditu EROSKI Clubek, 2016an 5.150 gehitu ondoren. EROSKI taldeak 580 langile ditu Asturiasen, horietako % 44a Bazkide kooperatibistak.

EROSKI taldeak 180 inguruko hornitzaile asturiarrei egiten dizkien erosketen balioa urteko 53 milioi eurokoa da.

Gaztela eta Leon

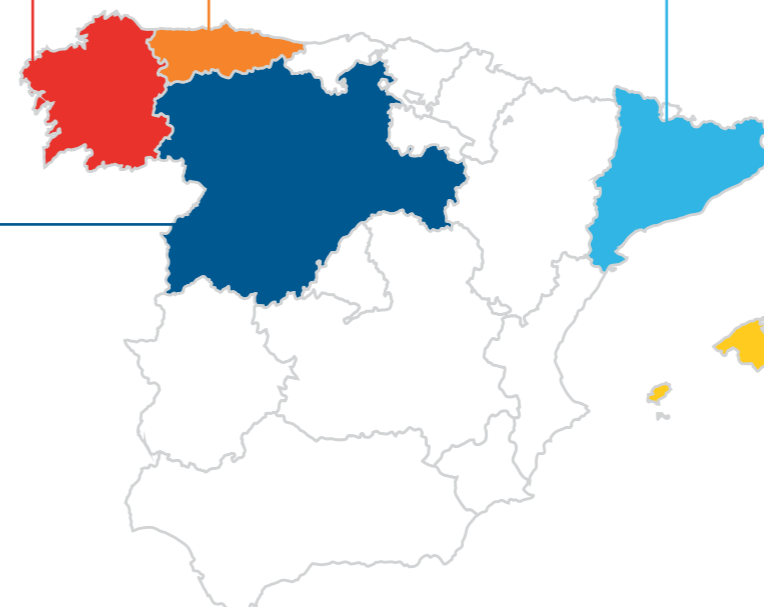
EROSKI taldeak 858 langile ditu Gaztela eta Leonen, horietako % 35a Bazkide Kooperatibistak.

EROSKIk 24 supermerkatu, hipermerkatu bat, gasolindegia bat, 11 bidaia-agentzia, 15 lurrindegia eta kirol-materiala saltzen duten 11 FORUM SPORT denda ditu. EROSKI Club programak 147.000 Bazkide Bezero baino gehiago ditu.

EROSKI taldea tokiko 500 hornitzaileekin aritzen da elkarlanean, eskualdeko 2.415 produktu merkaturatzen dituztelarik. Urteko erosketak 140 milioi euro baino gehiagokoak dira.

2016an 11.500 ikasle baino gehiagok parte hartu zuen EROSKI Fundazioaren elikadura osasungarri baterako jardueran ezberdinetan.

EROSKIk eta bere bezeroek 141 elikagai tona baino gehiago eman zituzten 2016an erkidegoko familia behar-suentzat.



Madrid

EROSKI 10 supermerkatu frankiziadunera heldu zen Madrilgo Erkidegoan 2016an. Online supermerkatuaren erosketak etxera eramateko zerbitzua du eta Bazkide Bezeroen komunitateak 100.000 bazkide baino gehiago ditu, 2016an 10.000 gehitu ondoren.

Extremadura

EROSKIk bere lehenengo supermerkatua ireki zuen Extremaduran 2016an, Losar de la Vera herrian. Hau Cácereseko Hipermerkatuari, bidaia-agentziari eta iF lurrindegia gehitzen zaie.

EROSKiren langileak Extremaduran 107 dira, horien % 70a Bazkide Kooperatibistak. EROSKI Club programak 35.000 Bazkide Bezero ditu Extremaduran.

EROSKIk 100 hornitzaile baino gehiagorekin egiten du lan Extremaduran eta haiek ekoiztutako 600 elikagai inguru saltzen ditu.

Andaluzia

EROSKIk 8 supermerkatu frankiziadun berri ireki ditu Andaluzian 2016an. Guztizko inbertsioa 1,2 milioi eurotik gorakoa izan da eta 44 lanpostu berri sortu dira.

Andaluzian EROSKIk guztira 55 supermerkatu, 9 hipermerkatu, 6 gasolindegia, 2 bidaia-agentzia, 17 lurrindegia eta online supermerkatua ditu.

2016an 32.450 Bazkide Berri egon dira EROSKI Cluben, osotara 260.219ra helduz.

EROSKIk Andaluzian tokian ekoiztutako 5.000 produktu baino gehiago merkaturatzen ditu eskualdearen elikadura-aniztasunarekiko konpromiso argia adieraziz. EROSKIk eta bere bezeroek 100 tona elikagai baino gehiago eman zituzten 2016an familia behartsuentzat.

Gaztela-Mantxa

2016an EROSKIk bi supermerkatu frankiziadun berri ireki ditu Gaztela-Mantxan eta honekin 12 lanpostu berri sortu dira. EROSKIren merkataritza-sareak osotara 4 supermerkatu, 5 hipermerkatu, 4 gasolindegia, 3 bidaia-agentzia ditu, eta online supermerkatuaren erosketak etxera eramateko zerbitzua Guadalajara eta Toledo hirietan.

EROSKI Club programak ia 19.000 Bazkide Bezero berri izan ditu, komunitateak osotara 130.000 kide izanik.

EROSKIk 385 gaztela-mantxatar produktu gehitu ditu eta honekin 5.300 baino gehiago dira merkaturatutako tokiko ekoizpeneko produktuak, nekazaritzako elikagai-sektorearekiko konpromiso argia adieraziz.

Gizartea laguntzeko, EROSKI eta bere bezeroek 2016an 25 elikagai tona baino gehiago eman dituzte familia behartsuentzat eta 8.600 ikaslek hartu du parte EROSKI Fundazioaren hezkuntza-jardueretan elikadura osasungarriaren alde.

Valentziako Erkidegoa eta Murtzia

Mediterraneoko eskualde honetan EROSKIk 9 hipermerkatu, supermerkatu bat, 6 gasolindegia, 3 bidaia-agentzia, 9 lurrindegia eta kirol-materiala saltzen duten 3 FORUM SPORT denda ditu. Osotara, langileen kolektiboak mila inguru pertsona ditu eta 197.517 Bazkide Bezero daude, 30.245 bezero kidetu ondoren.

2016an 1.213 erreferentzia berri gehitu dira eta osotara EROSKIk 10.500 tokiko produktu inguru merkaturatzen ditu.

Hazkuntza frankizian

Denda frankiziadunen sarea hedatzen jarraitu dugu 2016an. 2016an establezimendu berriak zabaldu dira, guztizko inbertsioa 9 milioi eurokoa izan da eta 180 lanpostu berri sortu dira. Irekiera erritmo honi eustea aurreikusten dugu, hedapena Andaluzia, Madril, Gaztela-Mantxa, Extremadura eta Levanten ardatzuz.

Belaunaldi berriko berezko dendetan arrakasta izan duten ekintzak azkar hedatzen ditugu denda frankiziadunen sarera. Gure helburua errentagarritasun partekatua lotzea da frankiziadun eta EROSKIren arteko harreman orekatua mantenduz, epe luzerako harremanak eraikitzeko helburuarekin.

Bostehun enpresari frankiziadunen komunitatea eraiki dugu "Zurekin frankizian" programaren bitartez. Hauei prestakuntza espezializatua, zerbitzu eta abantaila pertsonalizatuak, eta produktuei buruzko informazio zehatza ematen dizkiegu, bai eta dendekudeaketa optimizatuzko tresna aurreratuak ere. Programaren xedea kooperatiba eta frankiziadunen arteko harremana sendotu eta hobetzea da. Alderdi hau da, negozioaren errentagarritasunarekin batera, EROSKIren frankiziadun dendetan jarduten ekintzaileek gehien estimatzen dutena.



EROSKiren frankiziak ezagutzen dituzu?

EROSKI eta frankiziadunen arteko harremana sendotu eta hobetzea, negozioaren errentagarritasunarekin batera, EROSKIren frankiziadun dendetan jarduten ekintzaileek gehien estimatzen duten alderdia bihurtu da.

<https://vimeo.com/153499800>



Enplegua

Autokudeaketako kooperatiba kultura dugu eta oso ondo dator beren enpresa sortzeko apustua egiten duten ekintzaileen filosofiarekin, banaketaren arloko eskarmentu handiko profesionalen eta konfiantzazko markaren babesa bilatzen dutenak. Sare frankiziadunak 3.044 langile ditu dagoeneko.



Gizarte-berrikuntza

EROSKiren frankiziak gizarte-berrikuntzarako eragileak dira ere. Urte honetan, GUREAK Taldearekin elkarlanean, ezgaitasunak dituzten pertsonen osoki kudeatutako hirugarren supermerkatua ireki dugu. 2015an Azpeitian ireki genuen lehenengo denda, eta honi Gasteizeko bi supermerkatu berri gehitu zaizkio.



Laguntza finantzarioa frankiziadunentzat

EROSKIk zenbait hitzarmen sinatu ditu banku ezberdinekin uneko eta etorkizuneko frankiziadunak laguntzeko, denda berri bat irekitzeko finantzaketa baldintza onuragarriekin eta ohiko jardueren beharrei erantzuteko.

Kanal-aniztasunaren apustua

Kanal-aniztasun proposamen berriak sustatuta EROSKIren online kanalaren bezeroen kopurua % 20an igo da. Urte honetan ekintza ezberdinak abiarazi dira.

Negoio tradizional eta digitalaren bateratasunaren apustua egiten dugu eta kontsumitzaileari (ON eta OFF munduan era berean mugitu nahi dena) hausturarik gabeko erosketaren esperientzia eskaintzen diogu, bere beharren arabera.

Gaur egun, EROSKIren online supermerkatuak erosketak etxera eramateko zerbitzua Euskadi, Nafarroa eta lau Balear uhartetako lurralde osoan ematen du; halaber Madril, Katalunia, Errioxa, Kantabria, Galizia eta Aragoi erkidegoetako eskualde zabaletan eta Sevilla, Málaga, Guadalajara, Toledo, Cáceres, Ceuta eta Valentziako hiri inguruetan.



Erosketak egiteko aplikazio berria

2016an EROSKIk mugikor eta tabletentzako aplikazio berria aurkeztu du. Honekin asteko erosketak 15 minututan bakarrik egin daitezke. Funtzionaltasun ezberdinak ditu, hala nola, "Nire gogokoena" (bezeroak azkeneko 3 hilabetetan denda fisiko zein online dendan erositako produktu guztiak biltzen dituena) edo produktuen barra-kodea eskaneatuz erosketak egiteko aukera.

Eskariak hiru asteko aurrerapenez egin daitezke eta entregaren unean prestatzen dira elikagaien gehieneko freskotasuna mantentzeko. Denbora honetan aplikazioarekin izapidetzen ari diren eskarientan produktuak gehi daitezke, edo eskaria entregatuko den eguna edo ordua aldatu.

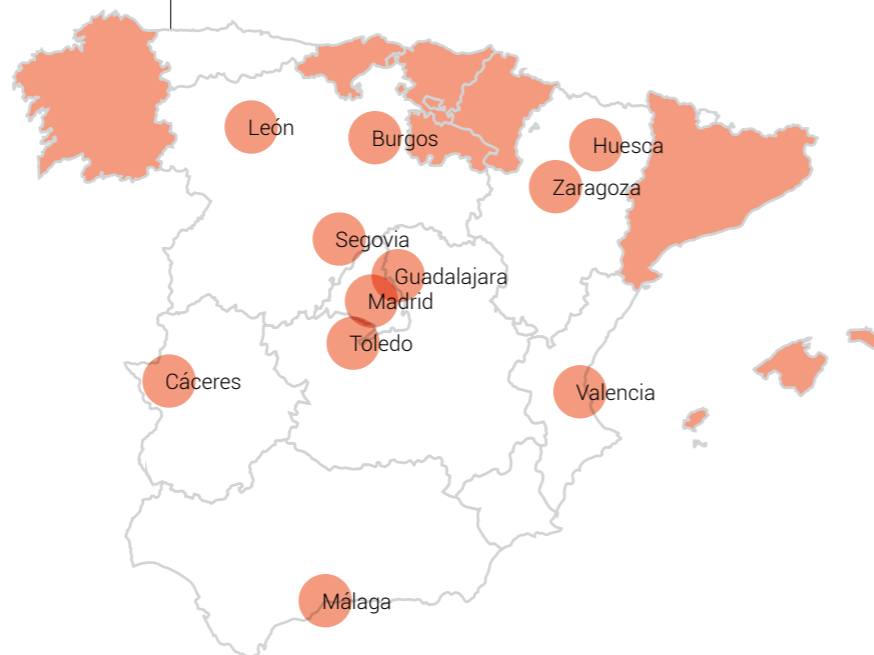
Doakoa da eta 2016an 95.000 deskarga inguru izan zituen. Android eta iOS sistema eragiletarako dago eskuragarri gaztelania, euskara, katalana, galiziera, ingeleza eta alemanez.

Online supermerkatuaren hedapena

2016an EROSKIk online supermerkatua hedatu du Formenterara. Honekin, Balear uharteren multzoan (Mallorca, Menorca, Eivissa eta Formentera) zerbitzu hau eskaintzen duen banatzaile bakarra da, etxean entregatzeko eskarientan zein portuko amarraduretan.

Turismo-eskualdetako produktu-sortarekin bat eginez, online supermerkatuak Balearretan tokiko ekoizpeneko produktu-sorta zabalak eskaintzen du nazioarteko elikagai sorta askotarikoarekin batera.

Gainera, 2016an EROSKI online supermerkatua Valentziako metropoli-barrutira zabaldu da. Valentziako lehenengo bezeroek hauek azpimarratu dituzte: produktu freskoen kalitatea eta aukera-askatasuna fabrikatzaileen produktu aitzindari, berezko markako eta inguruko tokiko produktuen sorta handiei esker.



Online eskarientarako 33 entrega puntu ditugu

2016a amaitzean online supermerkatuan egindako eskarientzako 33 entrega puntu zeuden honako erkidegoetan banatuta: 18 Euskadin, 2 Nafarroan, 4 Galizian, 8 Katalunian eta bat Andaluzian. Horietatik 16 "Click&Drive" modalitatekoak dira, bezeroak online eskaria kotxetik atera gabe jaso dezakeelarik trafiko handiko bideetatik hurbil, eta 17 "Click&Collect", oinezko zirkulazio handia dagoen hiri-guneetan, 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 beribilekin edo oinez etxerako bidean jaso, eta oso harrera ona izan dute. Eskariak jasotzeko aukera berri hauei esker online supermerkatuen bezeroen kopuruak gora egin du % 20ean.



EROSKI Cluben aplikazio berria Bezero Bazkideentzat

Online erosketarako aplikazio berriaz gain, 2016an EROSKIk aldi berean EROSKI Cluben aplikazioa aurkeztu zuen. Honekin Bazkide Bezeroekiko harremanetarako kanal berri bat irekitzen da eta abantailak eskaintzen ditu denda fisiko zein online dendentzat.

Besteak beste, honako funtzioak ditu: ohizko dendaren promozioak ikusi, erosketarako zerrendak egin edo erabiltzaile dagoen gunetik hurbilen dauden EROSKI dendak aurkitu. Erabilera ohizkoenak hauek dira: deskontu kupoi digital pertsonalatuak aktibatu, eskaintzak ikusi, edo diru-zorro txartelaren saldoa edo Travel puntuak kontsultatu.

Aplikazio honek 95.000 deskarga inguru izan zituen 2016an.



Dibertsifikazio-negozioak

Komenigarritasun dendetarako RAPID entseina berria

EROSKik komenigarritasun dendetarako merkataritza-eredu berri eta oso lehiakorra zehaztu du. Merkataritza-formatuetan azkeneko berrikuntza honen izena RAPID da.

Denda txikiak dira, 150 m2 ingurukoak, hiri-guneetan eta biztanle-dentsitate handiko turismo-eskualdetan kokatuak. RAPID denda berrien ezaugarria merkataritza-eskaintza handiago da metro karratuko. Horrela, kontsumitzailearen 800 beharrei erantzuna ematen diete eta 3.600 produktu dituzte neurriko prezioetan. Denden erabateko 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 lurrindegia-sorta fabrikatzaileen marka aitzindariak eta EROSKIren berezko markak osatzen dute.

Azpiratzen da dendaren diseinuari esker erosketa azkar egin daitekeela, etxerako edo lanerako bidean hiri-guneetan, edo eguneko edozein unean turismo-eskualdetan. Diseinu honek komenigarritasun erosketak egin behar dituen publikoaren "denbora eza"ri erantzuten dio, askotan aurrekusi gabeko beharrei irtenbidea emanez. Gainera, dendak berrikuntza teknologik jasotzen ditu energia-eraginkortasuna hobetzeko.

Diseinu-eta denda pilotuaren fasean zehar 6 RAPID komenigarritasun denda ireki dira Bartzelonako eremu ezberdinetan.



Frankizia berria enpresari txikientzat

EROSKik bere RAPID entseina berria hedatzea aurreikusten du komenigarritasun dendetarako tokiko enpresari txikien frankizien bitartez. Hedapena batera abiaraziko da Katalunia eta Balear uhartetan eta mailaz maila beste metro-poli-barruti eta kostaldeko turismo-eskualdetara zabalduko da.

RAPID frankiziaren oinarria bezeroarekiko harreman hurbil eta maizkoa da. Honetan dendariak bere negozioa zuzenean kudeatzen du eskarmentu handiko EROSKIren profesionalen laguntzaz, eta konfiantzazko markarekin.

Lehenengo RAPID denden emaitzak bideragarritasun planean aurreikusitakoa gainditu dute. EROSKIrentzat frankizia epe luzerako akordioa da tokiko enpresarioekin eta goitik beherako aholkularitza ematen dugua.



EROSKI bidaiak

EROSKI Bidaiak 160 bulegoko sare du, webguneaz gain. Osoz 453 langile ditu. Gainera, enpresa-bidaiak eta kongresuak antolatzen espezializatuta dauden 15 bulegok osatutako sail bat ere badu, TRAVEL AIR izenekoa. Honek Espainia osoan ematen du zerbitzua.

EROSKI Bidaiak GEBTA (Guild European Business Travel Agents), Europa osoan 850 saltoki baino gehiago dituen partzuergo eskusiboaren kide da. Horrez gain, 2014tik aurrera Barceló Viajesekin aliantza estrategikoa du, merkaturatu bi konpainiak sendotzen dituen.



Forum Sport

2016 amaitean FORUM SPORTEk 52 establezimendu zituen, aurreko urtean baina 7 gehiago, eta 10 komunitate-erkidegotan zegoen. Gainera, bere online dendak Espainia osoan eskaintzen du zerbitzua. Fideltasun-programa sendo bat ere badu; izan ere, bi milioi Bazkide Bezero baino gehiago ditu, salmenten % 93a barne adierazten duena.



iF lurrindegia

2016 urtean gauza garrantzitsuak lortu dira negoziaren birmoldaketan eta denda estrategikoaren alderako apustuan. 2016an iF lurrindegiek 169 establezimendu zituzten.



Gasolindegia

2016an EROSKik 3 gasolindegia berri gehitu ditu bere sarean eta datorren urtean osotara 19 gehiago irekitzea aurreikusten du Balear uharteak, Kantabria, Katalunia, Euskadi eta Galizia eskualdetan.

EROSKIren gasolindegiek aurrezpenerako politika permanentea du eta kontsumitzaileari arintasunez erregaien prezioen murrizketak transferitzen dizkio, lehiakide nagusiek baino salneurri merkeagoak eskainiz beti.



balio- katea

Gure bezeroak pozik egotea da gure oinarria eta, hortik abiatuta, balio-kate eraginkorrena eraiki nahi dugu



EROSKIren balio-katearen xedea kontsumitzaile bakoitzari balio handiagoa, aukera-askatasun handiagoa eta prezio hobekak ematea da. Horretarako, 2016an proiektu anitz garatzen jarraitu dugu gure lehiakortasuna hobetzeko xedearekin. Horrez gain, kudeatzen ditugun prozesuak etengabe berrikusi ditugu kontsumitzaileei merkataritza-eskaintza hobereana eskuratzeko, eta eguneroko eragiketen etengabeko hobekuntzan lanean jarraitu dugu ere.

Zehazki, 2016an gure erosketa-eredua berrikusi dugu eta ahalmen berriak garatu ditugu produktu-aukeren definizioan, prezio egoki eta lehiakorren ezarpenean, eta gure bezeroei eskaintzen dizkiegun promozioen kudeaketan. Guzti horri, salmenta- eta hornikuntza-prozesuen etengabeko hobekuntza gehitzen zaio, hornitzaileen etxetik kontsumitzaileen etxeraino; hala, ahalmen horiek gure dendetan era hoberean adierazten direla bermatzen da.

Merkataritza-proposamena egokitu dugunez eta denda-sarea sendotu dugunez, gure logistika- eta garraio-mapa berrantolatu behar izan dugu. Horrela, eraginkortasun orokor handiagoa lortu dugu, kontsumitzaileei aukera-askatasun gehiago ematen dizkieten produktu-aukerak areagotu ditugu, eta denda eta plataformetan behar ez diren izakinak murriztu ditugu; hala, akatsak ezabatu ditugu, eta kostu operatiboak murriztu. Hori guztia

merkataritza-politikan eta gure Bazkide Bezeroekiko loturaren politikan islatu da; izan ere, politika pertsonalizatuagoa da eta beren itxaropenei egokitzen zaie. Ondorioz, 2016an berriro bezeroarentzako arreta hobetu dugu.

Azkeneko lau urteetan gure emaitza arruntek gora egin dute 120 milioi euro baino gehiago, aurrerapauso bikaina da hori. Horri esker, oso epealdi zail baten ostean, etekinen bidera itzultzen ari gara, eta etapa berri bati hasiera eman diogu. Gainera, finantza-erakundeekiko konpromisoak bete ditugu zorra amortizatzeke eta horizonte finantzario egokia dugu datorren urteetan gure estrategia garatzeko.



Javier Amezaga
BALIABIDEENZUZENDARI NAGUSIA

BALIO-KATEA

Gure merkataritza-lehiakortasuna hobetzen dugu

- **4.600 nekazaritzako elikagai-hornitzaile baino gehiagorekin** lan egiten dugu, eta hala nekazaritzako elikagaien sektorearen dibertsifikazioa bultzatzen dugu.
- 2016an **114.390 erreferentzia merkaturatu** ditugu.
- **2.727 tokiko produktu berri** gehitu ditugu; guztira gure dendetatik hurbil ekoiztutako 23.791 elikagai merkaturatu ditugu.
- **“PYMES-EROSKI konpromisoa” ri 174 ekoizle txiki** gehiago gehitu dizkiogu eta guztira tokiko 2.784 hornitzaileekin lan egiten dugu orain.
- **Berezko markako 260 produktu berri** merkaturatu ditugu, berrikuntzaren eta nutrizio-hobekuntzarako programaren emaitza direnak.
- **22 plataforma logistiko** ditugu, guztira 360.000 m². Horietatik milioi bat kutxa baino gehiago igarotzen dira egunean.
- **Balio-katean azken ekitaldietan lortutako hobekuntzei esker % 27ko hobekuntza egon da gure eraginkortasun logistikoan.**

Etengabe berrikuntzak txertatzen ditugu gure balio-kate osoan. Horretarako proiektuak sortzen ditugu, esaterako hornitzaileekin negoziatu eta haiek lehengaien merkaturara sartzeko dituzten aukerarako edo gure Bazkide Bezeroekiko harreman pertsonalizatuago bat lortzeko, merkataritza eta logistika-prozesu guztiez gain.

Gure dendan diferentziak areagotu eta gure merkataritza-lehiakortasuna hobetu nahi dugu, hain lehiakortasun gogorra agertzen duen Espainiako merkatuan. Gure xedea zera da: kontsumitzaileek gu hautatzea elikadura osasungarriagoa eta kontsumo iraunkorrago eskaintzen dugulako. Horrela balio-kate irekia zehazten dugu fabrikatzaileen markarekin, gure berezko markarekin eta gure denda bakoitzaren inguruko tokian ekoiztutako elikagaien aniztasun handiarekin.

Aliantzak sendotzen jarraitzen dugu, bai nazioartekoak, munduko erosketa-aliantzarik handiena eraikiz, bai eta Espainiako merkatuko erosketa-aliantzak ere. Gaur egun, aliantza horiek alderdi garrantzitsua dira gure lehiakortasuna finkatu eta aurreratzeko aukera berrien bitartez kontsumitzaileen bizi-maila hobetzeko. 2016an 260 milioi transferitu dizkiegu familiei gero eta indibidualizatuagoak diren eskaintza eta promozioen bitartez.

Aldi berean, nekazaritzako elikagai-produktuen ekoizpen-sarearen aldeko apustua egiten dugu eta 2016an 2.727 produktu berri sartu ditugu gure sortan. Guztira gure dendetatik gertuen dauden inguruneetan ekoiztutako 23.791 elikagai eskaintzen ditugu. Bezero askorentzat entseinarik gogokoena gara inguruan ekoiztutako elikagaiak erosteko. EROSKI eta bere bezeroek konpromiso hori partekatzen dute: tokiko nekazaritzako elikagai-sektore iraunkorra eta dibertsifikazio handikoa.

Balio-katearen eraginkortasuna gure lehiakortasuna sustatzeko

Gure lehiakortasuna sustatzeko kalitate/prezio erlaziorik hoberena eskaintzen dugu, elikadura osasun-garriagoa eta kontsumo iraunkorrago laguntzen duen proposamen bereizgarrian. Merkataritza-lehiakortasuna, hobekuntzarako zirkulu jarraietan etengabeko aurrerapenak garatzen dituen eraginkortasun handiko balio-katean oinarritzen da.

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 balio-katea fabrikatzaile aitzindarien markei, berezko markaren hornitzaileei eta tokiko ekoizle txikien sorta zabalari irekita dago. Gure bezeroak pozik egotea da gure oinarria eta, hortik abiatuta, balio-katerik eraginkorrena eraiki nahi dugu. Urrats irmoak dira horiek bere sendotasunetan ardaztuago dagoen EROSKI errentagarri baterantz.

Eraginkortasuna hobetzeko aurrerapen anitz izan dira 2016an. Nabarmena da "Horizonte Proiektua"ren abiaraztea. Dendetan egiten den salmenta aurreikuspen bakarrarekin lan egiten duten dendek, plataformen eta hornitzaileen hornikuntzaren sinkronizazioarako proiektu berritzailea da hau. Dendetako salmenta da "agintaria". Denda batean erreferentzia batekiko dagoen beharra hornikuntza-kate osoan zabaltzen da.

2016an Elorrioko (Bizkaia) plataforman eskarien bidalketarako eredu automatizatu berria inauguratu dugu. Horri esker garraioaren banaketaren % 50 automatizatu da, hurbil dagoen Vitoria-Gasteizeko plataformarentzat burutzen gure jarduera zentralizatzeaz gain.

Mallorcako plataforma automatizatuan fruta eta barazki eskarien prestakuntzarako prozesuen automatizazioa handitu da eta elikadurakoak ez diren produktuen zirkulazioa berrantolatu dugu. Plataforma horretan egunean 54.000 kutxa kudeatu dira batez beste eta bere 10.000 m2-etan Eroskik Balear uharteetan banatzen dituen produktu fresko guztiak biltzen dira.

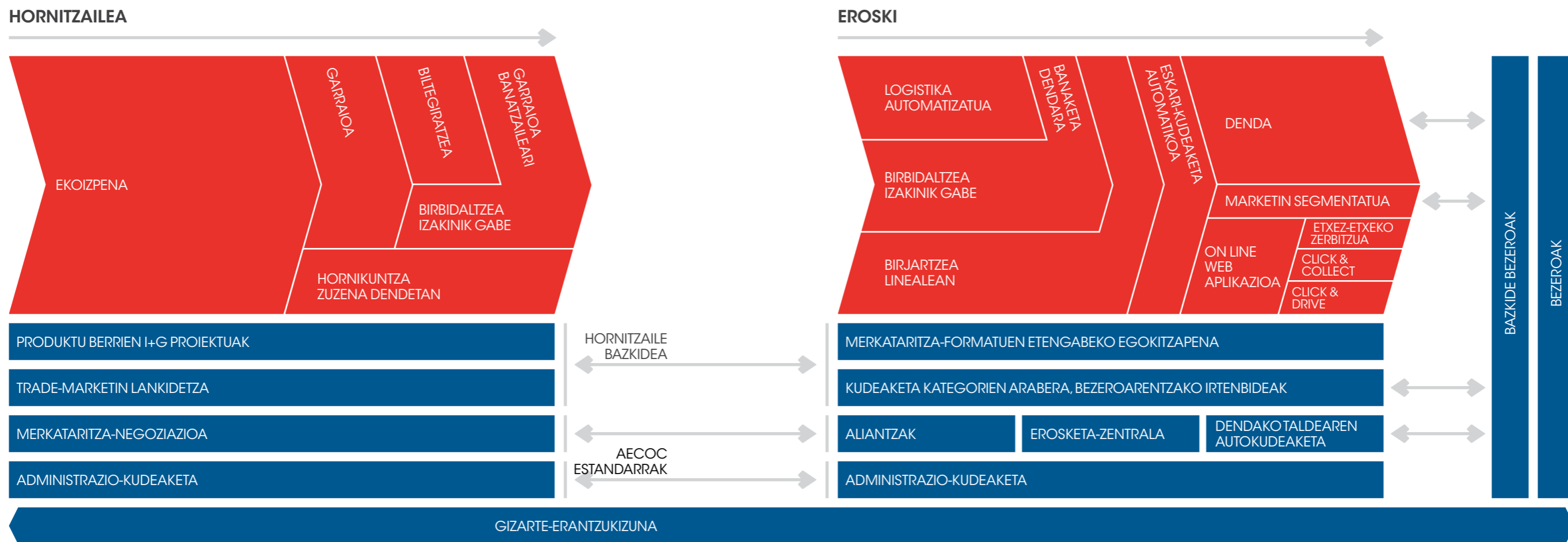
"Lean" metodologiaren inspiratzen gara

Zenbait merkataritza-prozesutan "lean" metodologiaren ezarpenean aurrera egiten dugu, modu horretan denboren murrizketa nabarmena eta aukera-, prezio- eta sustapen-prozesuetan funtsezkoak diren adierazleen hobekuntza errepikaria lortuta.

Berrikuntzak hornitzaileekin lankidetzaren esparruan

2016an hornitzaileekin lankidetzan aritzeko proiektuetan espezializatutako talde berria eratu dugu. 10 jarduera-ardatzetan antolatuta dago, eskakizunaren aurreikuspenetik abiarazten da eta, besteak beste, honako esparruak barne hartzen ditu: erreferentzien altak eta bajak, promozioen kudeaketa, hornikuntza eraginkorragoa, salgaien harrera, administrazio-prozesuak eta informazioa trukatzeko sistemak.

EROSKIn balio-katea



Logistika eraginkorra

Azken urteetan egindako inbertsioak, mapa logistikoaren berrantolaketak eta plataformen automatizazio prozesuek % 27ko hobekuntza orokorra ekarri dute hornikuntza-katearen logistikaren eraginkortasunean.

Bestalde, prozesuen automatizazio-kota handiagoekin langileek ez dute gehiegizko esfortzurik, lan-istripuen arriskua saihestu eta murrizteaz gain.



Prozesuaren sinkronizazioa

Hiru oinarri ditugu plangintza hobea izateko: komunikazio iraunkorra, gardentasun konpromisoa, eta fabrikatzaile eta banatzailearen arteko lankidetzak.

2016an mugari garrantzitsua lortu dugu balio-kate osoaren eraginkortasunaren hobekuntzarako. Gure trebetasuna hornitzaileenarekin partekatzeari eta plangintza-tresna aurreratuekin lan egiteari esker, hornikuntza-kate osoan prozesuak sinkronizatzea lortu dugu (ekoizletik denda bakoitzera). Horren helburua elkarrekin lan egitea da salmenten aurreikuspen bakarrarekin; aurreikuspen hori denda bakoitzean bezeroak duen jarreratik dator eta datozen plataforma logistiko eta dendatarantz zuzendutako merkantzia-fluxuak sinkronizatzea lortzen du.

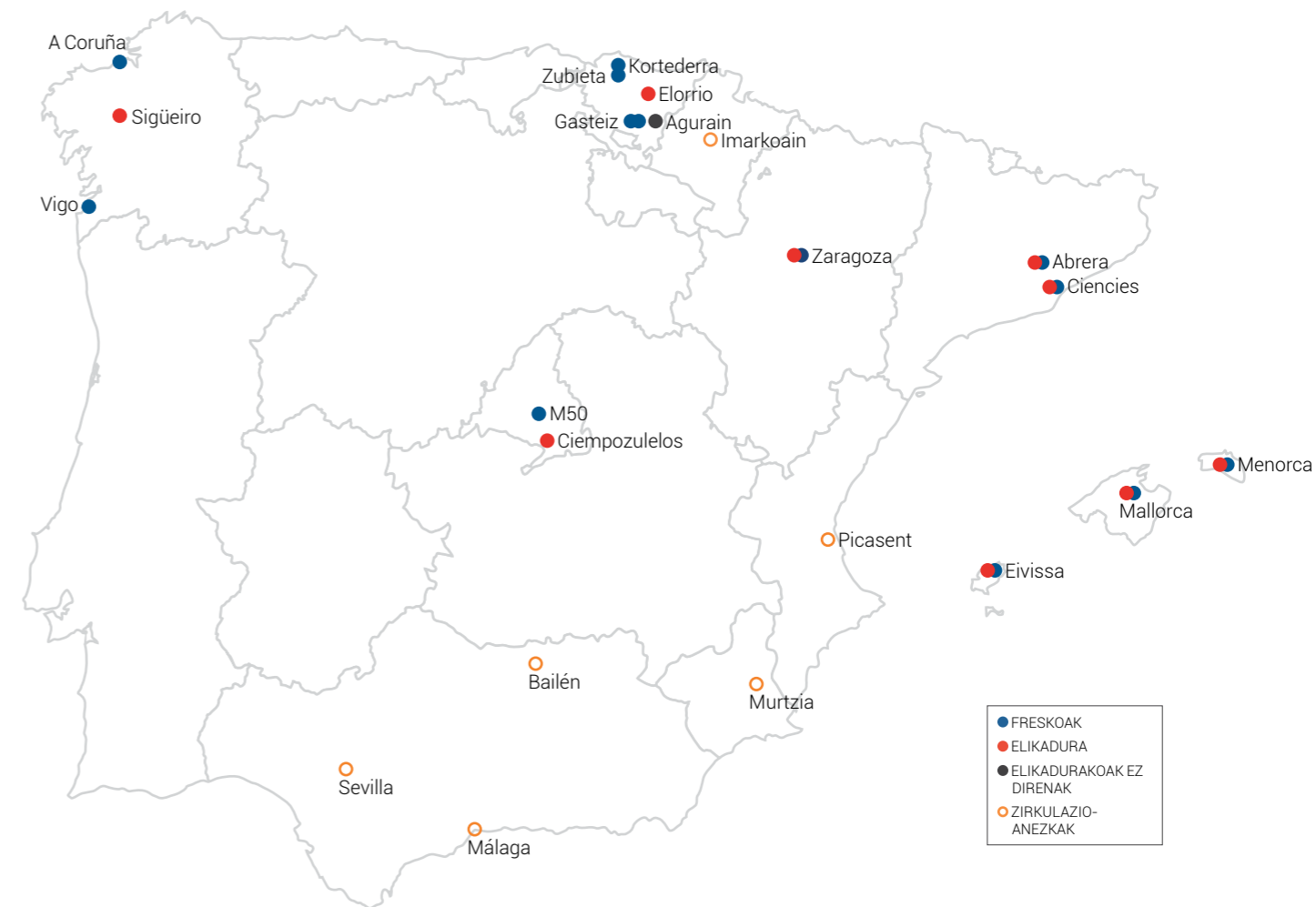
Aurrera arin egiten dugu aurreikusitako produktuen txandaketaren arabera zerbitzu-eredua dibertsifikatzen duen hornikuntza-katerantz.



Garraio-eredu berria

Duela bi urte ezarritako garraio-eredu berriak 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 erregaia aurrezten dira. Gainera, garraio-eredu berri honekin atmosferara jaurtitzen den CO₂ 5,4 tona baino gehiago murriztu da. Hau EROSKIk bere jardueren ingurumenean duten eragina murrizteko konpromisoaren beste adibide bat da.



Plataforma logistikaren mapa

22 plataformak osatzen dute EROSKIren sare logistikoa. Horietatik 12 freskoentzat dira, 9 elikadura produktuentzat eta bat elikadurakoak ez diren produktuentzat; 6 zirkulazio anezka ere badaude. Plataforma eta anezka logistikoen 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 kontsumitzaileak aukera-askatasun handiagoa izan dezan. Aldi berean, biltzen denetik denda eskuragarri egon arteko denbora murrizten da elikagai freskoetan espezializazio handiagoa lortzeko, batez ere denboraldiko produktuetan.

Merkataritza-zuzendaria gatuna



Merkataritza-jardueraren etapa berri batean urrats irmoekin aurrera egiten dugu. Gure sendotasunetatik abiatuta EROSKI berri bat eraikitzen ari gara eta dagoeneko belaunaldi berriko 512 denda ditugu.

Kontsumo-kooperatiba gisa gure konpromisoari fidel jarraitzen diegu eta kontsumitzaileen eskura bizikaltatea hobetzen duten produktuak jarri nahi ditugu, kontsumo iraunkorraren jardunbidea sustatzeko konpromisoarekin.

Nekazaritzako elikagai-sektore iraunkoragoa laguntzen dugulako ezagunak gara, baita enplegu-mailan, landa-garapenean eta natura-paisaiatan eragin handia duten milaka ekoizle txikiei merkaturatzeko kanala eskaintzeagatik ere. Ezberdintasun hori muturreraino eramaten jarraitu nahi dugu, aniztasuna gure etorkizuna eratzeko balioa dela dugu uste dugulako.

Oso lehiakorra den inguru batean, lehengaien merkatuak globalak izanik eta marka handiak mundu-mailan aitzindari izanik, ALIDIS sendotzen jarraitzen dugu (Europako erosketa-aliantzarik handiena) eta aldi berean espainiar merkatuan aliantzak indartzen ditugu. Bi esparru horietan helburua bera da: eraginkortasuna irabaztea, horrela kontsumitzaileei merkatuko preziorik onenak eskaintzeko eta beren erosketa-ahalmena handitzeko. Hala, 2016an 260 milioi transferitu dizkiegu familiei gero eta indibidualizatuagoak diren eskaintza eta promozioen bitartez.

Azpimarratu nahi dut 2016an Basque Culinary Center-ekin (BCC) garatutako lankidetzaren gure "gourmet" sorta berriro sustatzeko. Sorta hori EROSKI SELEQTIA berezko markarekin merkaturatzen dugu eta 10 urte bete ditu. 2016an errezeta guztiak berrikusi ditugu Gastronomía Zientzien Fakultate aitzindari horretako adituek landutako probetan.

2016a gogoratuko dugu, halaber, gure lan onaren ondorioz arrain freskoaren banaketarako MSC iraunkortasun zigilua duen lehenengo banaketa-katea izatea lortu dugulako. Gure Arrantza iraunkorrerako politikaren berrespena da hori. Politika horrek itsas-ekosistemarenganako errespetu handia duten arrantzalekuak, arrantza iraunkorrerako aparailuak, eta etiketatze eta kontsumitzailearekiko komunikazio gardena laguntzen ditu. Horrela, kontsumitzaileei elikadura osasungarriago eta kontsumo iraunkoragoarentzat aukera berriak eskaintzeko asmoan beste urrats bat egin dugu.


Beatriz Santos
 MERKATARITZA-ZUZENDARIA

Lankidetzaren hitzarmena DIA Taldearekin

Espainiako merkatuaren perimetroan, aurreko ekitaldian DIA taldearekin lortutako lankidetzaren hitzarmena sendotzen jarraitzen dugu. Hitzarmen horrek eraginkortasun berriak bilatzea du helburu, eta horiek prezio hobe moduan helaraziko zaizkie kontsumitzaileei.

Ingurumenaren eta gizartearen alorreko bermeak

EROSKI ingurumen-bermeak gehitu ditu bere eskaintzara, eta natura-baliabideen iraunkortasunaren erantzukizunez jokatzeko hornitzaileekin egiten du lan.

WWF eta EROSKI elkarlanean aritzen dira arrantzearen ustiaketa iraunkorra bultzatzeko, energia-eraginkortasuna handitzeko eta kontsumo arduratsua sustatzeko proiektuetan.

EROSKI, gainera, FSC (Forest Stewardship Council) zigilua duten baso iraunkorretako zura erabilia egindako produktuak merkaturatzen ditu. Etxeko zelulosen sorta osoak, lorategiko altzarien bilduma batek eta marka propioko paper-gauzen sorta batek dute zigilu hori.

EROSKI FAIRTRADE bidezko merkataritzaren ziurtagiriarekin lankidetzan dihardugu. Produktuak hornikuntza-katean zehar ekoizle amaierako kontsumitzaileera egiaztatzeko nazioarteko sistema da hori, eta produktuak bidezko merkataritzako gizarte-, ekonomia eta ingurumen-irizpideak betetzen dituela bermatzen du.

EROSKI izan zen bidezko merkataritzako produktuak merkaturatu zituen aurreneko banaketa-enpresa Espainian, eta gaur egun kafea, kakaoa, tea eta azukrea merkaturatzen ditu, bai eta ehungintzako produktuak ere.



ALIDIS, europar erosketa-aliantzarik handiena

ALIDIS 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 duen produktu-sorta zabalagoa eta prezio hobeak eskaintzea da, gure hornitzaileentzako negozio-aukerak zabaltzearekin batera.

ALIDISen fakturazio orokorra 140 mila milioi eurokoa da eta bere merkataritza-jardueraren 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 lankidetzaren programen moduko alorretako ezagutza-trukearen bidez sinergiak bilatze aldera.



Gizarte-erantzukizun egiaztatua

Egoitza soziala eta erosketa-zentrala Social Accountability 8000 (SA8000) egiaztagiria daukan Espainiako enpresa bakarra gara. Agiri horrek lan-eskubideak, enpresako gizarte-erantzukizuna eta elkarriketa soziala sustatzen ditu, baita hornitzaile eta kontratuen kudeaketa edonolako jardueraren ustelak ekiditeko neurriak ere.



Arrain freskoa saltzeko MSC iraunkortasun zigilua duen lehenengo banatzailea

2016an arrantzategi iraunkorretatik eratorritako arrain freskoa merkaturatzeko Marine Stewardship Council (MSC) nazioarteko erakundearen auditoretza garatzen duen Espainiako lehenengo txikizkako banaketa-katea izan zen EROSKI.

EROSKIko arrandegien ziurtagiri hori jauzi garrantzitsua da Arrantza iraunkorrerako politika ezartzeko. Politika horrek itsas-ekosistemarenganako errespetu handia duten arrantzalekuek datorren arraina merkaturatzeko, arrantza iraunkorrerako aparailuekiko, eta etiketatze eta kontsumitzailearekiko komunikazio gardenarekiko konpromisoa dauka. Horrela, kontsumitzaileei elikadura osasungarriago eta kontsumo iraunkorragoarentzat aukera berriak eskaintzeko asmoan beste urrats bat egin dugu.

Ziurtagiria 2010ean WWFrekin elkarlanean hasitako proiektuaren emaitza da. EROSKIko arrandegien ziurtagiria lortzeko mailaz mailako prozesua jarraitu da eta 348 salmahai ziurtatu eta 6 arrantza plataforma-logistiko lortu ditugu. Gainera, arrandegietan lan egiten duten 2.160 pertsona trebatu ditugu. Hurrengo ekitaldian, "MSC" zigilua EROSKIk dituen 700 arrandegi baino gehiagotara zabaltzen jarraituko dugu, arrain iraunkor ziurtatua saltzeko.

Datorren ekitaldian jada bakailaoa, Kantauriko antxoia eta iparraldeko hegaluzea merkaturatuko dira arrantza iraunkorreko "MSC" zigilu urdinarekin eta kooperatibak pixkanaka espezie berriak gehituko ditu.



Nola lortu dugun jakin nahi duzu?

EROSKIko MSC zigilua lortzen du arrain freskoa merkaturatzeko iraunkortasun zigiluekin.
<https://vimeo.com/218591938>



EROSKIren arrantza iraunkorrerako politika

Nazio Batuek diotenez, itsas-baliabideen zentzuzko ustiapen esparruaren barruan itsaso eta ozeanoen zainketa eta beren biodibertsitatearen babesa dira Garaipen Iraunkorrerako Helburuetako (GIH) bat, Garapen iraunkorrerako 2030ko agendan ezarritakoaren arabera.

EROSKIIn, kontsumitzaile elkarte eta gizarte-erantzukizuneko banaketa-enpresa izaerarekin bat eginez, arrantza-produktu iraunkorrek merkaturatzeko konpromisoa dugu. Ziur gaude balio proposamen egokia dela kontsumitzaileek bizitza osasungarriago eta iraunkorrago batentzat kontsumo-aukerak izan ditzaten.

EROSKIENren arrantza iraunkorrerako politikaren printzipio eta konpromisoak

01. Merkataritza-eskaintzaren iraunkortasuna.
02. Legez kanpoko arrantzatik datozen produktuak ez merkaturatzea.
03. Gutxieneko neurriak errespetatzea eta indarrean den araudiak ezarritako gutxieneko neurriak baino handiagoak ezartzeko proaktibitatea.
04. Arrantza iraunkorrerako aparailuen aldeko apustua.
05. Produktu iraunkorren eta ziurtagirien aldeko apustua, erauzketa-arrantzarako, adibidez, MSC (Marine Stewardship Council).
06. Dendetatik gertuen dauden tokiko kofradien eta hornitzaileen aldeko apustua.
07. Ingurumen eragina murriztea hornidura-kate osoan.
08. NLEren arrantza-lanei buruzko 188. Hitzarmenak eta gure Gizarte-erantzukizuneko SA8000 araudiak xedatzen dituzten arrantza-langileen funtsezko eskubideak bete eta errespetatzen dituzten hornitzaileak.
09. Etiketatze eta komunikazio gardena kontsumitzaileekin.
10. Entzuteko eta lankidetzan aritzeko jarrera, arrantza-sektorearekin nahiz tartean diren gainerako sektoreekin ere.
11. Kontsumitzaileak informatzea eta prestatzea arrantza iraunkorraren arloan.
12. EROSKIIn arrantza iraunkorreko jardunbidea finkatzeko gobernu-sistema, kontrol eta auditoretzako neurri eraginkorrekin.

Tokiko nekazaritzako elikagai-sektorea bultzatzen dugu, aniztasun osoan

EROSKI 9.317 hornitzaile ditu, eta horietako 4.603 merkataritza-hornitzaileak dira. Horietatik, % 50 baino gehiago tokiko ekoizle txikiak dira, eta haien dimentsiora eta haien produktuaren berezitasunetara egokitutako erosketak eta hornikuntza-politika lantzen dugu haiekin.

EROSKIko ekoizpen-sarearen aniztasunean oinarritutako nekazaritza-elikagaien sektorea bultzatzen du, ekonomiari, kulturari eta ingurumenari egindako ekarpenerako elementu funtsezkoa izanik. Kooperatiba garen aldetik, berezkoa dugu aniztasunarekiko konpromisoa, lankidetzan-inguruneak sortzea eta hornitzaile askorekin jardutea.

2016an dendetatik gertu dauden inguruneetan ekoizitako 2.727 produktu gehitu ditugu, eta guztira 23.791 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 iraunkoragoak ere, kontsumitzen diren tokitik hurbilago ekoizten baitira.

Esne sektore iraunkorra laguntzen dugu

2016an duela urte batzuk hasitako proiektu bat bukatu dugu. Proiektu horren helburua kontsumitzaileei haien eskualdeko esnea eskaintzea da, esne sektorearen iraunkortasunari laguntza argia emanez. Ekimen hori erantzun aurreratuagoa da EROSKIk duela urtebete izenpetu zuen konpromisoarentzat. Hain zuzen ere, duela urtebete, Nekazaritza, Elikadura eta Ingurumen Ministerioak sustatutako Esnegintzaren Sektorearen Balio Katearen Egonkortasun eta Iraunkortasunerako Akordioa sinatu zuen.

EROSKIIn esnegintza-hornitzaileekin dugun harremana konfiantzan oinarritzen dugu, eta denboran zehar egonkorak diren akordioetan antolatzen dugu, era horretan abeltzainei merkaturatzen zaien bolumenetan egonkortasuna eskainiz esnearen balio-kate osoaren iraunkortasunerako. Galizian, Balear uharteetan eta Katalunian EROSKIren berezko markarekin merkaturatzen dugun tokiko ekoizpeneko esnari, orain Nafarroa eta Euskadi gehitu zaizkie. Gainontzeko eskualdetan EROSKI markarekin merkaturatzen den esnea espainiar jatorrikoa da ere. EROSKI markako esne-sorta guztiek esneki iraunkorren PLS zigilua dute.

Esnearen jatorriaren ziurtapena eta kontsumitzailearengana heldu arteko trazabilitatea beste berme bat da, produktuaren kalitateari gehitzen zaiona. Honekin kontsumitzaileak eskualde bati lotutako produktua erosten duela eta beragandik hurbilen dagoen lehen sektorearen iraunkortasuna laguntzen duelako konfiantza ematen zaio.

BCC-EROSKI Saria

Basque Culinary Center-ekin elkarlanean antolatutako BCC-EROSKI Sariaren helburua, tokiko produktu batekin burututako berrikuntza gastronomikoaren balioa nabarmentzen duten sukaldaritzako elaboreak aitortzea da. Sariak Espainiako eskualde guztien kultura- eta gastronomia-aberastasuna osatzen duten barietate zehatzak sustatu eta erabiltzen dituzten sukaldarien lana aitortzen du.



Badakizu nortzuk izan ziren BCC-EROSKI Sariaren V. edizioaren irabazleak?

Jesús Villarejo, chef irabazlea, "Bakailaoa, ilarrak, baratxuri erre eta ezti" bere errezeta prestatzen Ciudad Realeko Cocina Natural Chef Eskolan.
<https://vimeo.com/194328591>





gizarte- eraldaketa

Kontsumo-kooperatiba izanik, osasun eta ongizate-maila handiagoak dituen gizarte zuzenago, solidarioago eta iraunkorrago bat laguntzea EROSKIren misioaren parte dira

Proiektu kolektiboa gara, gizarte osoari irekia

- 20 urte bete ditugu Elikagaien Bankuarekin elkarlanean. 8.200 tona elikagai baino gehiago eman ditugu, 12.386 pertsonen urteko elikagai-kontsumoaren baliokidea, gure "Zero Hondakin" konpromisoari eta elikagaiak biltzeko kanpainei esker.
- EROSKI CONSUMER kontsumitzaileentzako informazio bide aitzindariat finkatzen da, egunean 200.000 bisita baina gehiagorekin.
- EROSKI Fundazioaren Elikadura Eskolak bultzatutako jardueretan 187.000 parte-hartzaile izan dira.
- 2016an "EROSKI Ekonomia Zirkularra" programak 32.168 tona kartoi, plastiko, tresna elektriko eta elektroniko, pilak eta energia-metagailuak, lanparak eta fluoreszenteak birziklatzea lortu du.
- Gure bezeroekin batera, 100.000 euro baino gehiago jaso ditugu talde behartsuentzako solidaritate kanpaina ezberdinetan.

Enpresa-jardueraren bidez eraldaketa soziala bideratzea kooperatibaren helburuetako bat da. Kontsumo-kooperatiba izanik, EROSKI kontsumitzailearen eta gizartearen aldeko ahaleginak egiten dituen proiektu kolektiboa da. Horretarako, gure gizartearekiko konpromisoa zehazten duten lau alorretan gauzatzen dugu gure jardura: kontsumitzaileentzako informazioa, elikadura osasungarriaren sustapena, kontsumo iraunkorra eta behar gehien dutenekiko ekintza solidarioa.

Gaur egun, gure elikadura-ohituren aldaketak ekarri digu kontsumitzaileoi arazo garrantzitsuenetako bat; gainera, aldaketa hori arrisku kardiobaskular, diabetes, hipertentsio eta gehiegizko pisu edo gizentasan tasekin zerikusia duen osasun publikoko arazo bihurtu da. Elikadura orekatuak eta bizi-ohitura osasungarriak gaur egun funtsezko egitekoa dute gure gizartean ongizate indibidualerako eta kolektiborako.

Illo horretan, 2016an "Ekilibria" programa berria aurkeztu dugu. Programa honek nutrizio-diagnostiko pertsonalizatua eskaintze du, informazio gehigarriaz gain, hala nola, menuak, errezetak eta bitzita osasuntsuago batentzako gomendioak. Elikadura osasungarria praktikan jartzen laguntzeko informazio teknologia berriak kontsumitzailearen zerbitzura jartzen dituen programa aitzindaria da hau. Bezero Bazkideek kooperatiban parte hartzearen bidez ezartzen duten lehenetsunak gidatuta, "Ekilibria" pausu gehiago bat da eta finkatutako beste jardueri gehitzen zaie, esaterako, EROSKI Fundazioaren Elikadura Eskola; eskola honek kontsumitzaileari eta belaunaldi berriei jarraibide argi eta errazak helarazi nahi dizkie elikadura orekatu eta bizimodu osasungarri bat praktikan jar dezaten. "Ekilibria" pausu bat da ere kontsumitzailea informatu eta prestatzeko dihardugun ibilbide luzean, EROSKI CONSUMER plataformaren bitartez.

EROSKIk azken urteotan gauzatutako bilakaerak ere areagotu egiten du gizarteari laguntzeko duen gaitasuna. EROSKI gaur egun inoiz baino prestatuago dago osasun eta ongizate-maila handiagoak dituen gizarte zuzenago, solidarioago eta iraunkorrago bati laguntzeko.

Kontsumitzailearentzako informazioaren alde

EROSKIn kontsumitzailea informatzearen balioaz ziur gaude bere interesak defendatu eta babesteko funtsezko elementu gisa. Gainera, kontsumitzailearen garrantzia eta boterea areagotzen ditu, eta erosketei lotutako eguneroko erabakien bidez ekoizpen-sektoreen eta banaketa-kanalen jokabidea baldintza ditzake.

Kontsumo-kooperatiba garen heinean jendea prestatu eta informatzeko dugun funtzioa egiteko, guztira hilean 7 milioi irakurle dituzten argitalpen ezberdinak ditugu.

Gure argitalpenek 7 milioi irakurle dituzte hilean.



CONSUMER.ES

CONSUMER.ES kontsumitzailearentzako informazio-atariak hileko 6 milioi bisita izan ditu 2016an, eta herrialdeko online komunikazio-bide nagusien artean dagoela baieztatu du. Elikadura orekatua, bizi-ohitura osasungarriak, animaliak eta haurren zainketa dira, urtez-urte, gehien ikusten diren gaiak. Horrez gain, 4.500 sukaldaritza-errezeta baino gehiago eskaintzen ditu, plateren argazki eta bideoekin, eta osagaien edo nutrizio-ezaugarrien arabeko bilaketarekin.

2016an CONSUMER.ESek izandako bisitak 73 milioi baino gehiago izan dira, eta 10.000 alta berri baino gehiago izan dira informazio buletinetan.

EROSKI Fundazioaren barruko idazketa-taldea bidearen inpartzialtasunaz eta kontsumitzailea trebatzearen eta informatzearen balioaz arduratzen da, eta kanpoko kolaboratzaileen sarearen bidez zabaltzen da, hainbat gaietako (ekonomia, osasuna, psikologia, soziologia...) adituen ekarpenarekin.



EROSKI CONSUMER aldizkaria

EROSKI CONSUMER paperezko aldizkariak lau hamarkada baino gehiago daramatza kontsumitzaileak informatzen, eta hilean 180.000 ale inprimatzen jarraitzen du. Bere azterlanak, kontsumitzaileei egindako inkestak, bere erreportajeen izaera praktikoa, eta kontsumo eta bizi-ohitura osasungarriagoak izateko aholkuak ditu erakargarritasun nagusiak.

Honako hauek dira 2016an argitaratutako txosten nagusiak:

- 16 urtarrila: Pizzen erosketa gida. Sakonean: oharkabean pasatzen diren nutrizio-etiketatzaren berrikuntzak.
- 16 otsaila: Surimia eta suzedaneok. Elikagaien publizitatea.
- 16 martxoa: Katiluan hartzeko txokolateak. Jatorri deiturak.
- 16 apirila: Fruitu lehorrak poltsan. Elikadura-alarma, nork zaintzen gaitu?
- 16 maiatza: Poltsako patata frijituak. Osasun kardiobaskularra zifratzen.
- 16 ekaina: Ogi txigortua. Sare sozialak eta adingabeok.
- 16 uztaila-abuztua: Atuna eta hegaluzea kontserban. Gehiegizko pisua eta gizentasuna, joerak.
- 16 iraila: Lekaleak. Eskubideekin bidaiatu, seguru bidaiatu.
- 16 urria: Prestatutako oreak. Nutrizio-etiketatzeta, informazioa emateko obligazioa.
- 16 azaroa: Edateko jogurtak. **Littering**, kalea zikindu.
- 16 abendua: Aingiratxak. Barazki izoztuak.

EROSKI Club aldizkaria

EROSKI Club aldizkaria Bezero Bazkideentzako aldizkari eskusiboa da, hilero argitaratzen da, eta informazio guztia eta errezetak eskaintzen ditu elikadura osasungarria praktikatzeko, denboraldiko elikagaietan oinarritua. Gainera, Bezero Bazkideentzako eskaintza eta promozio bereziak jasotzen ditu.



Elkarrizketari zabalik

EROSKIk sare sozialetan duen korporazio-profilaz gain, EROSKI CONSUMERen erredakzio-bulegoan irekita gaude ere gure jarraitzaileekin hitz egitera Facebook, Twitter eta Google+en; osotara 81.000 jarraitzaile baino gehiago dugu 3 kanaletan (44.294 + 35.841 + 1.313).

Elikadura osasungarriaren alde



Elikadura eta ohitura osasungarri buruzko hezkuntza-programa

EROSKI Elikadura Eskolak bultzatutako EOOHP programak 9 eta 12 urteko haurrak eta hauen ingurua sentsibilizatu nahi ditu elikadura orekatu eta bizimodu osasungarriaren garrantziaz. Horretarako doako unitate didaktikoak eskaintzen dizkie Espainiako hezkuntza zentro guztiei. Espainia osoko lehen hezkuntzako zentroetako ia 200.000 ikaslek hartu du parte Elikadura eta ohitura osasungarri buruzko hezkuntza-programa honen lau edizioetan.

Eduki pedagogiko guztiak, Hezkuntza Ministerioaren gidalerroei jarraiki, talde tekniko batek landu ditu, nutrizio eta psikopedagogiako adituek eta jardunean dauden irakasleek osatzen dutena. Gainera, beste erakundeek ere programan lagundu dute, hala nola, Basque Culinary Center, Unicef, WWW edo Bihotzaren Espainiako Fundazioa. Ikasleek erosketa osasungarria egiten ikasten dute, elikagaien jatorria eta ezaugarriak ezagutzen dituzte, menu orekatuak garatzen dituzte, ... 2016an 1.300 tailer baino gehiago burutu ziren eta 31.000 ikasleek parte hartu zuten.

Programak hainbat aitoren jaso ditu, besteak beste, Osasun eta Kontsumo Ministerioaren NAOS Saria, "El Chupete" Saria (programaren sormen-kalitatearengatik eta haurren publikoari transmititzen dizkion balioengatik), "Herritarrak Saria" (Osasuna eta Bizi-kalitatea arloan) eta Berrikuntzaren Euskal Agentziak sustatutako "Gosasun" Saria.



Elikadura Eskolaren VI. topaketa

2016an EROSKI Fundazioak bere Elikadura Eskolaren topaketen seigarren edizioa ospatu du, Elikadura Orekatua izenburuarekin. Non gaude eta nora goaz? Zer dakar etorkizunak nutrizio arloan? Topaketaren helburua hau izan zen: gure gizarteak nutrizio eta elikadura osasungarriaren arloan aurre egin beharko dituen erronken abordatze, analisi eta eztabaida.



Badakizu zein diren EROSKI Fundazioaren Elikadura Eskolaren VI. topaketaren ondorioak?

Espainiako biztanleen elikadura ohiturei eta nutrizio-egoerari buruzko ikerketa"ren (ENPE, gaztelaniaz) arabera, dagoeneko biztanleriaren % 61ak gehiegizko pisua edo gizentasuna jasaten du.

<https://vimeo.com/190541074>



Ohitura-nutrizionalak, ikerketa

Espainiako biztanleen elikadura ohiturei eta nutrizio-egoerari buruzko ikerketa (ENPE) bultzatzen dugu. Espainian burututako ikerketa osoena da eta honi esker elikadura-patroiak ebaluatu eta elikadura-ohiturak eta bizimoduak hobetzeko ekintza iraunkorrak planifikatu daitezke. EROSKIren Elikadura Eskolak bultzatua, Autonomia Erkidego guztietako 6.800 pertsona baino gehiagoren parte-hartzea eduki duen ENPE ikerketak diagnostiko eguneratua adierazten du Espainiako herritarren elikadura-ohituren eta osasun-egoeraren inguruan. Nabarmentzekoa da gizentasunaren prebalentzia adin guztietan areagotu izana, 25 eta 64 urtekoen artean % 61era heltzen delarik.



Imagine Food Saria

Espainia osoko 900 ikaslek parte hartu dute sari honen deialdian. Sariaren helburua haurren artean elikadura osasungarria sustatzea da. 6 eta 12 urteko ikasleei zuzenduta dago eta lehiaketak gai honi lotutako marrazki onenak aintzatesten ditu.

Batzorde Zientifikoa

Espainiako unibertsitateetako katedradunek, osasunarekin eta elikadura- eta nutrizio-zientziekin lotutako elkarteetako kideek eta gastronomiako eta sukaldeko arteetako adituek osatzen dute EROSKI Fundazioaren batzorde zientifikoa. EROSKIk eta EROSKI Fundazioak elikadura osasungarriarekin duen konpromisoaren epe ertaineko eta luzeko estrategia definitzeko organo aholkularia da. Zenbait erabaki, nutrizio-semaforoa ezartzea, partzialki hidrogenatutako landare-koipeak kentzea edo berezko markako produktuetatik koipeak, azukreak eta gatza murrizteko programa kasu, EROSKIk zientzialari hauen aholkuz hartutako erabakiak dira.

Gizarte bateratuagoaren alde



"Zero hondakin" konpromisoa

2016an 20 urte bete ditugu Elikagaien Bankuarekin elkarlanean. 2016an zehar EROSKIK eta Bezero Bazkideek 8.200 tona elikagai eman dituzte kolektibo behartsuenentzat. Kopuru hau 12.386 pertsonen urteko elikagai-kontsumoaren balioakidea da. Kopuru osoaren 5.600 tona EROSKIK martxan jarritako "Zero hondakin" programatik datoz: Programa honen helburua giza-kontsumorako egokiak diren batere elikagai-rik alferrik galduko ez dela bermatzea da.

Gizarte-integrazioa

EROSKIK hamarkada bat baino gehiago darama gizarte integratzaileago baten alde lan egiten duten erakundeekin lankidetzan, esaterako ONCE, DOWN ESPAÑA eta COCEMFE.



"Izar Solidarioak" kanpaina

EROSKI eta Bezero Bazkideek 100.000€ baino gehiago jaso dituzte "Izar Solidarioak" kanpainaren bitartez. Gabonetan garatu zen ekimen hau eta euro bateko prezio sinbolikoan Gabonetako apaingarri hau erosita, funtsak bildu dira hiru gizarte ekintzentzat: haurrentzako laguntza, helduen bizi-kalitatearen hobekuntza eta errefuxiatuentzako laguntza. Gure bazkide langileetako baten ideia izan zen eta arrakasta handia izan du. Bezero Bazkideek berek aukeratu zituzten ekintzarako hiru gizarte-arlo hauek eta haien bozketaren arabera banatu zen dirua. Laguntza hiru elkarte solidarioen laguntzarekin bideratu da: ACNUR, UNICEF eta Helduen Lagunak Fundazioa.



"Fruta itsusiak" kanpaina elikagaien zarrastelkeriaren aurka

2016an EROSKIK 800 tona fruta eta barazki "itsusi" baino gehiago merkaturatu zituen bere establezimenduetan elikagai hauen kontsumoa sustatzeko burututako kanpainaren barne. Fruta eta barazki "itsusiak" ez datoz bat ezarritako itxura estandarrekin, baina zapore eta ezaugarri-nutrizionalei dagokienez kalitate berbera dute.

Kanpaina honen helburua gizartea sentsibilizatzea da elikagaien zarrastelkeriari eta kontsumo arduratsuago bati buruz.

Gutzira, itxura edo tamainagatik bigarren mailakoak sailkatutako baina nutrizio eta organoleptiko-kalitate osoa duten hamahiru fruta eta barazki barietate eskaini zaizkie kontsumitzaileei, prezioaren % 50era arte heltzen diren deskontuekin. Askotariko jatorria zuten eta nagusiki Almeriatik (kalabazina, tomatea, piperra eta alberjina) eta Levantetik (laranja, mandarina, letxuga eta kakia) zetozen; hauei Lleidako sagarrak, Valladolideko azenarioak, Cuencako baratxuriak, Arabako patata eta Mantxako tipulak gehitu zaizkie. Laranja, patata, mandarina eta kalabazina dira erreferentzian kilo gehiago saldu dituztenak.

Kontzientziazio kanpainak oihartzun zabala izan zuen, interneten ere, eta kanal digitaletan guztira 1.347.353 iritzi eta 148.267 elkarreragin lortu zituen.



"Fruta itsusiak" kanpaina ezagutzen duzu?

EROSKIK gizartea elikagaien zarrastelkeriari eta kontsumo arduratsuari buruz sentsibilizatzeko kanpaina bat garatu du. Horretarako fruta eta barazki "itsusiak" merkaturatu ditu, ezarritako itxura estandarrekin bat ez datozenak baina zapore eta ezaugarri-nutrizionalei dagokienez kalitate berbera dutenak.

<https://vimeo.com/188950697>





Ekonomia zirkularra

EROSKI ekonomia zirkularren logikarekin egiten dugu lan. Horrek birziklatzea eta berrerabiltzea du helburu, ekonomia eta baliabide-fluxuak itxiz eta lehengaien sarrera eta hondakinak murriztuz. Horretarako, alderantzizko logistikako prozesuak garatzen ditugu, dendetatik gure plataformetara eta hornitzaileengana, berrerabiltze eta birziklatze egokia ziurtatzeko helburuarekin, hondakinak murrizte aldera. 2016an, EROSKIren Ekonomia Zirkularreko programaren bidez 26.465 tona lehengai eta 4.058 tona hondakin organiko birziklatu genituen. Gainera, EROSKI hornikuntza-kateak 47,8 milioi ontzi logistikoren erabilera, birsailkapena eta berrerabilera biltzen ditu bere sistema zirkularrean.

Horrez gain, EROSKI dendetan erabiltzen ez diren aparatuak jasotzen ditugu gero birziklatzeko (arropa, gailu elektrikoak eta elektronikoak, pilak eta energia-metagailuak, lanparak eta fluoreszenteak, etab).

LEHENGAIAK

26.465
tona birziklatuta



KARTOIA
24.334
tona



PLASTIKOA
1.846
tona



POREZ
275
tona

HONDAKIN ORGANIKOAK

4.058
tona birziklatuta



HARAGI
550
tona



ARRANTZA
1.814
tona

ONTZI LOGISTIKOAK

47.831.083
berrerabiltako ontzi



PALETAK
4.941.203
ale



PLASTIKOZKO KAXAK
42.889.880
ale

TRESNA ELEKTRIKO ETA ELEKTRONIKOAK*

1.529
tona birziklatuta



ERAKUNDE LAGUNTZAILEA
ecotic

PILAK ETA ENERGIA-METAGAILUAK

108
tona birziklatuta



ERAKUNDE LAGUNTZAILEA
ecopilas

LANPARAK ETA FLUORESZENTEAK

8
tona birziklatuta



ERAKUNDE LAGUNTZAILEA
AMBILAMP

*AIRE EGOKITUA, ETXKO ELEKTROTRESNAK, TELEBISTA, ELEKTROTRESNA TXIKIAK, ETAB.

Planetaren ordua

Urte bat gehiago, EROSKI "Planetaren ordua" kanpaina parte hartu du. WWFk Nazio Batuen babesarekin bultzatutako kanpaina horren xedea klima aldaketaren aurkako borrokaren beharri buruz kontzientziatzea da.



Kudeaketa Etikoa eta Gardentasuna

Kode Etikoa

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

- 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 azpikontrastei, 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.



Munduko Itunaren kidea

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 ezarriz. 2002an Ituna ezarri zenetik sinatu du hitzarmena EROSKIK.

SA 8000 ziurtagiria

Egoitza soziala eta erosketa-sailak Social Accountability 8000 (SA8000) egiaztagiria duten Espainiako enpresa bakarra gara. Agiriak lan-eskubideak, enpresako gizarte-erantzukizuna eta elkarrizketa soziala sustatzen ditu, baita hornitzaile eta kontraten kudeaketan edonolako jarduera ustelak ekiditeko neurriak ere.



