

dendak



## Belaunaldi berriko 600 denda baino gehiago

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

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



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

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

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

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

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

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

**1.651 establezimendu baino gehiago** dituen merkataritza-sarea dugu

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

**1.155 enplegu berri** sortu dituzten belaunaldi berriko 600 denda

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

**Iparraldea eta Balearrak**, konpainiarentzako eskualde estrategikoak

**55 frankizia berri baino gehiago** 2017an

Bezeroen erosketa-**esperientzia hobetzeko eraldaketa digitala** bultzatu du EROSKIk

**Online Supermerkaturik Onenari** saria

# Kanal anitzeko ereduaren apustua egiten dugu

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

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

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

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



## Online supermerkatu onenari saria

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

## Eraldatze digital onenari saria

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

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

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

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

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



## Hipermerkatuak

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

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

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

# Supermerkatuak

## Gure negozio-eredu bereizgarria hedatzen dugu

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

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

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

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

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



## Frankiziak sustatzeko aliatuak bilatzen ditugu

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

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



## EROSKiren irekiera-plana ezagutzen duzu?

Kooperatibak autokudeaketaren kulturaren oinarritutako frankizien irekiera-plan handi baten erritmoa bizkortu du. <https://vimeo.com/218769542>

# RAPID hedatze-plan berria

Bere hazkunde-planaren barruan, EROSKik komenigarritasun dendetarako RAPID entseina berria atera zuen 2016an. Denda txikiak dira, 150m<sup>2</sup> ingurukoak, hiri-guneetan eta biztanle-dentsitate handiko turismo-eskualdetan kokatuak. RAPID denda berriek eskaintzen duten 3.600 produktuko sortan elikagai freskoak, fruta eta barazkiak soltean, eta haragi eta arrain ontziratuak aurki daitezke, eta labea ere badute ogi egin berria eskaintzeko. Elikadura, edari, drogeria eta lurrindegiko-sorta fabrikatzaileen marka aitzindariak eta berezko markak osatzen dute.

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



## Merkataritza-frankizia onenari saria

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





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

### Frankizian hazten gara

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

### Familiak muinean

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

### Zugandik hurbil

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



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

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

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

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

Sariak eta aitorenak:

- **AGAFAN saria** konpainiak familia ugarienei eskaintzen dien laguntzagarri.
- **"Título de Excelencia Gallega 2017"** Kataluniako Galiziar Enpresarien Elkarteak Ventura González Prieto jaunari emanda bere enpresa-ibilbideagarri.
- **Humana-Fundación-en Pueblo para Pueblo saria** Vegalsa-Eroskiri enpresa arloan duen gizarte-erantzukizunagarri eta ehunen berrerabilagarri.
- **"eWoman" online negozio saria** Faro de Vigo-La Opinión de A Coruña taldeak emandakoa, online erosteko [www.eroski.es](http://www.eroski.es) webgunean egindako garapenen bidezko berrikuntzari aintzatespena.

## Dibertsifikazio-negozioak

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



### EROSKI bidaiak

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



### Optikak

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



### Forum Sport

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

850 pertsonak egiten dute lan FORUM SPORTen.



### Gasolindegia

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