

Zurekin



“Zurekin” merkataritza-ereduaren garapena

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

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

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

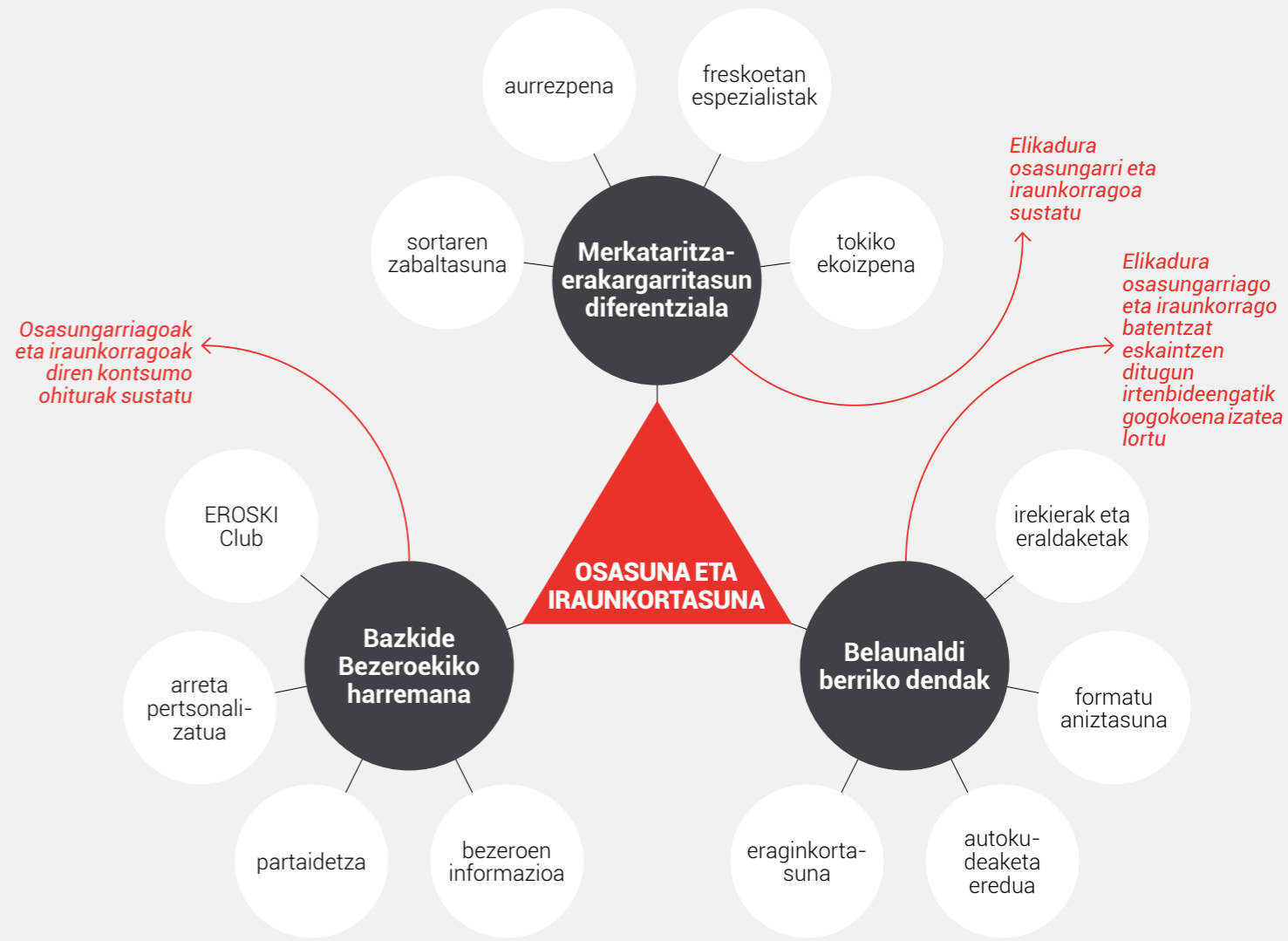
“Zurekin» merkataritza-eredua arrazoi hauengatik ezberdintzen da: freskoetan duen espezializazioa, produktu-sorta handia aukera-askatasun zabalagoa emateko eta tokiko produktuengatik egiten duen apustu sendoa. Egun, faktore hauetan sakontzen jarraitzen dugu proposamen berrien bidez. Proposamen hauek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

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

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

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

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



Osasunarekin eta iraunkortasunarekin konprometituta

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



Osasunarekiko eta iraunkortasunarekiko konpromisoa
Ezagutu ezazu EROSKIIn iraunkorragoa eta osasun- eta ongizate-maila handiagoak dituen gizarte bat lortzeko hartu duen dekalogoak
<https://vimeo.com/263111572>

1

Elikadura-segurtasunarekin inplikatu

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

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

2

Elikadura orekatua sustatu

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

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

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

3

Haurren gizentasuna saihestu

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

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

Halaber, kooperatibak txikienei eta haien ingururik hurbilenari -eskola eta familia- ohitura osasungarri buruzko heziketan arreta berezia jartzeko konpromisoa hartzen du. Prestakuntza hau bereziki EROSKI Fundazioaren Energia Hazteko programaren bidez, Elikadura eta Ohitura Osasungarri buruzko Heziketa Programaren bidez (E00HP), garatzen du. 2025rako bi milioi haur eta familia baino gehiago prestatzeko asmoa dugu.

4

Behar nutrizional espezifikoetan arreta eman

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

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

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

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

5

Kontsumo arduratsua sustatu

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

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

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

6

Tokiko produktu gehiago eskaini

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

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

7

Prezio onean ondo jatea sustatu

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

8

Bizimodu osasungarria sustatu

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

01. Ontziek ematen duten informazioan gehieneko argitasuna eta garden-tasuna. 2007an, EROSKI bezeroei informazioa ematen aitzindaria izan zen, berezko markako produktuen ontzietan nutrizio-semaforoa gehitu zuelarik. Sistema honi esker, kontsumitzaileek begiratu batean kolore orlegi, hori eta laranja esker jakin dezakete produktu anoa batek duen kaloria, azukre, koipe, gantz ase eta gatz kopurua, eta baita eguneroko kontsumo-erakiko portzentajeak ere. Gainera, semaforoarekin batera informazio nutrizionala ematen duten beste ikur batzuk daude. Ikur horiek zenbait produktuk ematen dituzten mantenuak eta bere jatorria adierazten dute, eta baita intolerantziak sor ditzaketen osagaiak ere.

02. Bazkideei eta beste interes talde batzuei entzutea hobetu ahal izateko.

9

Langile gisa zaindu

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

Azken urteetan, EROSKI pertsonen prestakuntzari zuzendutako baliabideak areagotu ditu:

01. Bezeroari arreta hobetu. Langileak osasun eta iraunkortasun gaitan prestatzen dira. 2017an soilik, 122.000 ordu baino gehiago erabili ditugu 6.300 pertsona baino gehiago prestatzeko. Prestakuntza arruntak osasunari eta iraunkortasunari buruzko edukiak jasotzen ditu. Jasotako prestakuntzak langileen bizi-kalitatea hobetzen laguntzen du eta bezeroari arreta eta aholkularitza hobea emateko aukera eskaintzen du.

02. Langile gisa bizi-kalitatea hobetu. Prestakuntza, aholkularitza, jarduerak, programak eta tresna ezberdinak eskaintzen dizkiegu gure langileei eta bere familiei, hauen elikadura- eta iraunkortasun-ohiturak hobetzeko asmoz.

10

Argitasunez eta gardentasunez jardun

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

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

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