

tiendas



Más de 600 tiendas de nueva generación

EROSKI ha continuado un año más con su proceso de remodelación de tiendas al modelo comercial "contigo", poniendo foco especial en la renovación de las tiendas de Baleares durante este 2017 y en los ejercicios posteriores.

Las inversiones de la cooperativa han estado concentradas en la reforma de las tiendas y, al final de 2017 y tras una inversión superior a los 300 millones de euros durante los últimos cuatro años, son ya más de 600 los establecimientos de nueva generación, 570 de ellos supermercados. Estas tiendas se concentran principalmente en la franja norte de la península, donde EROSKI mantiene una sólida posición en el mercado de la distribución.

La relevante transformación de la red hacia tiendas de nueva generación se ha traducido, hasta el día de hoy, en la creación de 1.155 nuevos puestos de trabajo y que las ventas, en estos centros, superen ya el 65% de las ventas totales.

Contamos con una red comercial de **más de 1.651 establecimientos**

Tenemos **negocios de diversificación** como gasolineras, ópticas, oficinas de viajes y tiendas de equipamiento deportivo

600 tiendas de nueva generación que han supuesto **1.155 nuevos empleos**

Más del 40% de la red comercial alimentaria transformada, con una inversión de 300 millones de euros



“El modelo de atención al cliente ‘contigo’, pretende consolidar al cliente como eje central de todas nuestras decisiones.”

Rosa Carabel | DIRECTORA GENERAL DE RED COMERCIAL
memoria.eroski.es/tiendas



EROSKI ha dado un fuerte impulso a la transformación digital, con la renovación de su tienda online y el desarrollo de nuevos servicios para ofrecer una experiencia multicanal y completa al cliente que permita hacer la compra desde cualquier dispositivo y recibirla en casa en el menor tiempo posible.

Además, durante este año hemos seguido desarrollando los puntos de recogida para las compras online, bajo las modalidades de “Click & Drive” y “Click & Collect”. En la actualidad contamos con medio centenar de centros que disponen de estos puntos de entrega.

Nuestras tiendas ‘contigo’ son el centro de la relación con los clientes. Son el lugar en el que nos relacionamos directamente con ellos para surtirles de una gran oferta en las mejores condiciones de precio, calidad y servicio

La zona Norte y Baleares,
zonas estratégicas para la compañía

Más de **55 nuevas franquicias** en 2017

Fuerte impulso de EROSKI a la **transformación digital para mejorar experiencia de compra** del cliente

Premio al **Mejor Supermercado online**

Apostamos por un modelo multicanal

EROSKI cuenta, desde el año 2000, con un supermercado online que ha ido evolucionando con el tiempo y las necesidades de los clientes. En 2017, EROSKI ha presentado una nueva plataforma online mucho más rápida, sencilla y accesible a todos los clientes.

El nuevo supermercado online está adaptado a las necesidades del consumidor de hoy donde poder comprar desde cualquier dispositivo electrónico sin necesidad de descargar una APP, con facilitadores de compra (últimos pedidos, listas, compras habituales...) y con filtros desplegados para localizar fácilmente los productos de manera que los consumidores puedan comenzar su compra de manera sencilla son solo entrar en la web.

La experiencia de EROSKI y la confianza de sus consumidores y consumidoras en la marca hacen que, la compra de productos frescos esté presente en el 80% de los productos online, muy por encima de la media del sector, en el que la venta de frescos online no termina de despegar. La calidad del producto fresco local y el compromiso de EROSKI con la alimentación saludable hace que seamos pioneros en este ámbito con una oferta muy amplia.

- Más de 15.000 referencias de productos de alimentación y frescos online.
- 80% de los pedidos contienen productos frescos.
- Hemos desarrollado una compra intuitiva, rápida y sencilla que puede realizarse en las mejores condiciones de comodidad, seguridad y garantía de calidad.
- Premio al mejor supermercado online del año.



Premio al mejor súper online

Los consumidores reconocen la renovación de nuestra plataforma digital y premian nuestro trabajo. Así, nuestra tienda online ha sido elegida como el mejor supermercado online del año en los premios Comercio del Año 2017-2018, celebrados en Barcelona. EROSKI se ha alzado con el galardón 'WebShop del año' en la categoría de supermercados online.

Premio a la mejor transformación digital

La agencia de viajes de EROSKI, Travel Air, ha recibido también el premio Open Awards 2017 en la categoría de Mejor transformación digital de Gran Empresa por su innovador proyecto de digitalización integral. Travel Air ha abordado la transformación de su estructura de trabajo analógica de más de 20 años en una totalmente digital y se ha convertido en la primera empresa del sector en eliminar por completo el papel.

Click&Collect y Click&Drive: más puntos de recogida

Concluimos 2017 con un total de 49 puntos de entrega de pedidos realizados en el super online. De todos ellos, 18 corresponden al modelo "Click&Drive" que permite al cliente puede recoger su pedido online sin bajarse del coche en un punto cercano a las vías de gran tráfico y los otros 31 corresponden al modelo "Click&Collect", situados en áreas urbanas de alto tránsito peatonal donde el cliente puede recoger su compra ya embolsada sin colas ni esperas.

Estas nuevas modalidades de recogida de los pedidos online permiten a los consumidores y consumidoras hacer sus pedidos en cualquier momento a través de la Web o la App y recogerlo en el mismo día, con su vehículo o andando de camino a casa.

Los nuevos avances hacia la omnicanalidad provocan que los clientes del supermercado online sigan aumentando y que cada vez tengan mayor presencia los productos frescos, una de las reticencias iniciales de los clientes que parece superada.



Hipermercados

La red de hipermercados de EROSKI está compuesta actualmente por 61 centros, tres de los cuales funcionan en régimen de franquicia repartidos a lo largo de 14 comunidades autónomas.

EROSKI ha ampliado a lo largo del 2017 su red de hipermercados franquiciados con la apertura de un hipermercado en régimen de franquicia en Melilla y la transferencia al modelo de franquicia de un hipermercado en Elche, cuya transformación al modelo "contigo" había abordado en septiembre.

Esta estrategia de extender a los hipermercados la fórmula de franquicia, con la que EROSKI trabaja en el formato supermercados desde hace más de 30 años, se engloba dentro de los planes de la cooperativa para los próximos ejercicios que pone un especial foco en la competitividad y la adaptación de sus tiendas a cada uno de los mercados donde desarrolla su actividad. Son ya tres las experiencias de la franquicia de hipermercados, lo que permite ampliar los formatos de establecimiento que EROSKI ofrece a los franquiciados, ampliando el abanico de enseñanzas franquiciadas desde el supermercado de proximidad hasta el hipermercado.

Supermercados

Expandimos nuestro modelo de negocio diferenciador

En la actualidad, EROSKI cuenta con 1.279 supermercados. Durante los últimos años, ha impulsado la apertura de franquicias y sus inversiones han estado focalizadas en la transformación de su red de tiendas al modelo "contigo", hasta alcanzar las 570 tiendas de nueva generación. En 2017 la cooperativa retoma la inversión en aperturas propias con la inauguración de 3 supermercados en el País Vasco y con media docena de proyectos en curso que verán la luz a finales del 2018. El plan de aperturas propias se concentrará en la zona norte y este de la península, desde Galicia hasta Cataluña y las Islas Baleares, regiones donde EROSKI cuenta con una posición muy reconocida por el consumidor y representa en torno a un 18% de cuota de mercado.

En 2017, la cooperativa ha seguido extendiendo su red de franquicias con la apertura de 55 nuevos establecimientos franquiciados. Las inauguraciones, que han supuesto una inversión de 12,95 millones de euros, han generado 507 puestos de trabajo. Estas aperturas representan, junto a la transformación emprendida en su red de tiendas propias, un fuerte impulso a la expansión del modelo comercial "contigo" que define la nueva generación de tiendas EROSKI y que guía todas las aperturas de franquicias de la enseña.

Cataluña es la comunidad autónoma donde ha tenido lugar el mayor número de aperturas con 18 nuevos establecimientos franquiciados. Le siguen el País Vasco y Baleares con 7 y 5 nuevas franquicias, respectivamente. Las restantes tiendas franquiciadas se han inaugurado en Andalucía (4), Galicia (4), Andorra (3), Extremadura (3), Madrid (2), Navarra (2) y Aragón, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Melilla, Cantabria, Comunidad Valenciana y La Rioja todas ellas con una inauguración.

EROSKI mantiene la alta tasa de aperturas de franquicias de años anteriores y que arroja un balance de más de 267 inauguraciones en los últimos cuatro ejercicios. Así, continúa expandiendo su red franquiciada con el foco puesto en Andalucía, Madrid, Castilla La Mancha, Extremadura y Levante, de cara a los próximos años.

- Las ventas de la red de franquicias EROSKI crecieron un 7% el pasado ejercicio.
- Las aperturas han supuesto una inversión de casi 13 millones de euros.
- Las inauguraciones han generado más de 500 puestos de trabajo.
- EROSKI inauguró el pasado año dos hipermercados franquiciados, en Melilla y Elche, y 53 supermercados franquiciados.
- El modelo de franquicia de EROSKI fue galardonado en 2017 con el premio a la Mejor Franquicia de Comercio de España y el premio fifSUR a la franquicia destacada en el sector Comercio.
- La cooperativa ha ampliado su abanico de formatos comerciales con nuevas tiendas de conveniencia RAPID.



Buscamos aliados para impulsar las franquicias

Durante 2017, EROSKI ha cerrado diversos acuerdos de colaboración con diferentes entidades financieras para promover el emprendimiento a través del sistema de franquicias. Una de sus grandes apuestas para expandir el modelo comercial 'contigo' en todas sus regiones de interés y una manera de llevar la filosofía y los compromisos de EROSKI al máximo número de hogares posibles:

- Cajasur ha puesto a disposición de los franquiciados de EROSKI una línea de financiación con condiciones ventajosas con el objetivo de cubrir las necesidades financieras propias de su negocio.
- Por su parte, Kutxabank ofrecerá una completa gama de productos financieros con condiciones ventajosas a los actuales y futuros franquiciados de EROSKI.



¿Conoces el plan de aperturas de EROSKI?

La cooperativa acelera el ritmo de un intenso plan de aperturas de franquicias basados en su cultura de autogestión.
<https://vimeo.com/218769542>

Nuevo plan de expansión de RAPID

Dentro de su plan de crecimiento, EROSKI lanzó en 2016 una nueva enseña de tiendas de conveniencia, RAPID. Se trata de pequeñas tiendas, en torno a los 150m², en áreas urbanas y zonas turísticas con alta densidad de población. Las nuevas tiendas RAPID ofrecen una gama de 3.600 productos que incluye alimentos frescos, frutas y verduras a granel, carne y pescado ya envasado, y cuentan con horno para ofrecer siempre pan recién horneado. Su surtido en alimentación, bebidas, droguería y perfumería se compone con marcas líderes de fabricantes y la marca propia.

Está dirigido a todos aquellos grupos de población que necesitan realizar compras de conveniencia, muchas veces para responder a necesidades no previstas. Durante los próximos años prevé extender el modelo de tiendas de conveniencia RAPID principalmente en Madrid, Andalucía, Baleares, Levante y Barcelona, que se sumarán al intenso plan de aperturas de supermercados franquiciados que ha acelerado durante los últimos años. EROSKI cuenta, además, con convenios firmados con distintos bancos para apoyar a sus actuales y futuros franquiciados con condiciones ventajosas de financiación para abrir una nueva tienda y responder a las necesidades derivadas de su actividad ordinaria.



Premio a la mejor franquicia de comercio

Por segunda ocasión, EROSKI, recibe el Premio a la mejor franquicia de comercio de España otorgado por la Asociación Española de Franquiciadores (AEF). El premio reconoce el nuevo modelo de expansión en franquicia iniciado por el grupo hace ya tres años. Durante este tiempo, más de 200 emprendedores e inversores han confiado en la marca EROSKI y hoy tienen un negocio de éxito en un sector básico como es el de la alimentación.





CAPRABO, que surgió en Barcelona en 1959, es el supermercado más antiguo de España y la enseña de Grupo EROSKI en Cataluña desde 2007. Actualmente tiene una red de 320 supermercados, ubicados en el tejido urbano de las zonas estratégicas de Catalunya y en Navarra. Caprabo destaca por su innovación, calidad de servicio y personalización de la oferta.

Crecemos en Franquicia

CAPRABO avanza con su expansión comercial a través del modelo de franquicias, iniciada en 2010. El año pasado inauguró un supermercado en Granollers, otro en Barcelona y un tercero, bajo el modelo Aliprox, en Hospitalet de Llobregat.

Las familias en el centro

El Compromiso Empresarial de Caprabo se concentra en la ayuda a las familias, a través de su Programa Bienvenido Bebé; el fomento de la alimentación saludable, con sus Programa Elige Bueno, Elige Sano; las iniciativas Solidaridad y del cuidado del Medioambiente. Cuenta con el Programa de Microdonaciones, por el que dona a los Bancos de Alimentos todos los productos que diariamente dejan de ser aptos para la venta pero son aptos para el consumo.

Próximo a ti

Caprabo ha creado el primer mapa digital de productos de proximidad de Cataluña y se convierte en la primera compañía de supermercados que desarrolla un mapa online con información detallada sobre los productos agroalimentarios más representativos y propios de las 41 comarcas catalanas.



VEGALSA EROSKI forma parte de Grupo EROSKI desde 1998 y es el referente en la distribución comercial en Galicia. Actualmente desarrolla su actividad también en las comunidades limítrofes de Asturias y Castilla-León, donde cuenta con una fuerte implantación.

La apuesta por la producción agroalimentaria local de calidad y el valor de su origen, una constante en toda la trayectoria de la compañía, da un salto cualitativo con la campaña Apuesta por los proveedores locales, organizando a lo largo del año numerosos actos de promoción y puesta en valor de la calidad, sabor y origen de la mejor selección de los productos de la tierra. Gracias a esta campaña, se destinaron más 326 millones de euros a compras de 909 proveedores de Galicia, Asturias y Castilla y León.

La alimentación saludable es otro de los objetivos estratégicos de este año siendo un buen ejemplo de ello la activación de la iniciativa "Come Rico. Vive Sano", enmarcada en el proyecto de alcance nacional "Prevención de la Obesidad. Aligera tu Vida".

Además, se ha realizado una firme apuesta por la innovación para potenciar el e-commerce. Se han ampliado a 34 los centros de distribución con servicio a domicilio y de recogida en tienda. Se da cobertura a domicilio a 9 de cada 10 hogares gallegos.

Premios y reconocimientos:

- **Premio AGAFAN** por el apoyo de la compañía a las familias numerosas.
- **'Título de Excelencia Gallega 2017'** de la Asociación de Empresarios Gallegos de Cataluña concedido a D. Ventura González Prieto por su trayectoria Empresarial.
- **Premio de Humana-Fundación Pueblo para Pueblo** a Vegalsa-Eroski por su compromiso con la responsabilidad social empresarial y la reutilización textil.
- **Premio "eWoman" negocio online** otorgado por el Grupo Faro de Vigo-La Opinión de A Coruña, reconocimiento a la innovación a través de los desarrollos en la web para comprar online www.eroski.es.

Negocios de diversificación

EROSKI cuenta actualmente con más de 200 establecimientos de diversificación entre agencias de viajes, gasolineras, tiendas deportivas, ópticas y tiendas para mayoristas como cash and carry.



Viajes EROSKI

EROSKI cuenta con su propia agencia de viajes, Viajes EROSKI, y con una división de viajes de empresa, Travel Air. En la actualidad viajes EROSKI cuenta con una red comercial de 159 agencias, incluyendo Viatges Caprabo, en Cataluña, además de sus oficinas online www.viajesEROSKI.es y www.viatgescaprabo.com. Además, Viajes EROSKI cuenta con una posición destacada en los viajes de empresa y organización de congresos, con oficinas de atención exclusiva a empresas, a través de su marca Travel Air. Travel Air cuenta con dieciséis centrales de atención exclusiva a la empresa en las principales ciudades, Madrid y Barcelona entre ellas, siete implants, y una división especializada en la organización de convenciones y congresos, Travel Air Events. Travel Air forma parte de GEBTA (Guild European Business Travel Agents) e ITP (Internacional Travel Partnership).



Ópticas

EROSKI dispone de una cadena de 16 centros ópticos con los mejores profesionales, productos, servicios y garantías. En sus ópticas se ofrece una variada gama de productos de calidad y diseño: gafas graduadas y de sol, lentes de contacto, líquidos y accesorios, etc. El mejor producto propio, las primeras marcas del mercado y las últimas tendencias en exclusiva con múltiples ventajitas.



Forum Sport

FORUM SPORT es la enseña de deportes del Grupo EROSKI, cuenta actualmente con 59 tiendas que incluyen dos outlets y una franquicia, además de una plataforma online. Con 25 años de experiencia en la venta especializada de material deportivo y presente en 10 comunidades autónomas, la cadena mantiene un ritmo de crecimiento positivo. Su red comercial incluye ya ocho tiendas Dooers, especializadas en sneakers y ropa para jóvenes.

FORUM SPORT da empleo a 850 personas.



Gasolineras

EROSKI cerró 2017 con 50 gasolineras, ubicadas estratégicamente junto a sus hipermercados y supermercados. Las gasolineras EROSKI mantienen la política de la cooperativa de trasladar a sus clientes los mejores precios, facilidades de pago y descuentos, de manera que estos puedan llenar el depósito en las mejores condiciones posibles.