

# botigues



## Més de 600 botigues de nova generació

"El model d'atenció al client "amb tu" pretén consolidar el client com a eix central de totes les nostres decisions."

Rosa Carabel | DIRECTORA GENERAL DE LA XARXA COMERCIAL  
[memoria.eroski.es/ca/botigues](http://memoria.eroski.es/ca/botigues)



EROSKI ha continuat un any més amb el procés de remodelació de botigues al model comercial "amb tu", centrant l'atenció especialment en la renovació de les botigues de les Balears durant l'any 2017 i en els exercicis posteriors.

Les inversions de la cooperativa han estat enfocades en la reforma de les botigues. Al final de 2017, i després d'una inversió superior als 300 milions d'euros durant els últims quatre anys, ja hi ha més de 600 establiments de nova generació, 570 d'ells supermercats. Aquestes botigues es concentren principalment a la franja nord de la península, on EROSKI manté un sòlida posició en el mercat de la distribució.

La rellevant transformació de la xarxa cap a botigues de nova generació s'ha traduït, fins al dia d'avui, en la creació de 1.155 nous llocs de treball i que les vendes en aquests centres ja superin el 65% de les vendes totals.

EROSKI ha donat un fort impuls a la transformació digital amb la renovació de la botiga en línia i el desenvolupament de nous serveis per oferir una experiència multicanal i completa al client que permeti fer la compra des de qualsevol dispositiu i rebre-la a casa en el mínim temps possible.

A més, durant aquest any hem continuat desenvolupant els punts de recollida per a les compres en línia, amb les modalitats Click & Drive i Click & Collect. Actualment mig centenar de centres disposen d'aquests punts de lliurament.

**Les botigues "amb tu" són el centre de la relació amb els clients. Són el lloc on ens hi relacionem directament per assortir-los d'una gran oferta en les millors condicions de preu, qualitat i servei.**

Tenim una xarxa comercial de **més de 1.651 establiments**

Tenim **negocis de diversificació**, com gasolineres, òptiques, oficines de viatges i botigues d'equipament esportiu

600 botigues de nova generació, que han suposat **1.155 nous llocs de treball**

**Més del 40% de la xarxa comercial alimentària transformada**, amb una inversió de 300 milions d'euros

La **zona Nord i les Balears**, zones estratègiques per a la companyia

Més de **55 noves franquícies** el 2017

Fort impuls d'EROSKI a la **transformació digital per millorar l'experiència de compra del client**

Premi al **millor supermercat en línia**

# Apostem per un model multicanal

EROSKI disposa, des de l'any 2000, d'un supermercat en línia, que ha anat evolucionant amb el temps i les necessitats dels clients. El 2017, EROSKI ha presentat una nova plataforma en línia molt més ràpida, senzilla i accessible a tots els clients.

El nou supermercat en línia està adaptat a les necessitats del consumidor d'avui per poder comprar des de qualsevol dispositiu electrònic sense necessitat de descarregar una app, amb facilitadors de compra (últimes comandes, llistes, compres habituals...) i amb filtres desplegats per localitzar fàcilment els productes, de manera que els consumidors puguin començar la compra de manera senzilla només d'entrar a la web.

L'experiència d'EROSKI i la confiança dels consumidors i consumidores en la marca fan que la compra de productes frescos sigui present en el 80% dels productes en línia, molt per sobre de la mitjana del sector, en què la venda de frescos en línia no acaba d'aixecar-se. La qualitat del producte fresc local i el compromís d'EROSKI amb l'alimentació saludable fan que siguem pioners en aquest àmbit, amb una oferta molt àmplia.

- Més de 15.000 referències de productes d'alimentació i frescos en línia.
- El 80% de les comandes contenen productes frescos.
- Hem desenvolupat una compra intuïtiva, ràpida i senzilla que pot fer-se en les millors condicions de comoditat, seguretat i garantia de qualitat.
- Premi al millor supermercat en línia de l'any.



## Premi al millor súper en línia

Els consumidors reconeixen la renovació de la nostra plataforma digital i premien la nostra feina. Així, la nostra botiga en línia ha estat triada com el millor supermercat en línia de l'any als premis Comerç de l'Any 2017-2018, celebrats a Barcelona. EROSKI ha obtingut el guardó WebShop de l'any en la categoria de supermercats en línia.

## Premi a la millor transformació digital

L'agència de viatges d'EROSKI, Travel Air, ha rebut també el premi Open Awards 2017 en la categoria de Millor transformació digital de gran empresa per l'innovador projecte de digitalització integral. Travel Air ha abordat la transformació de la seva estructura de treball analògica de més de 20 anys en una de totalment digital, i s'ha convertit en la primera empresa del sector que ha eliminat totalment el paper.

## Click&Collect i Click&Drive: més punts de recollida

Concloem el 2017 amb un total de 49 punts de lliurament de comandes realitzades al súper en línia. De tots ells, 18 corresponen al model Click & Drive, que permet al client recollir la comanda en línia sense baixar del cotxe en un punt proper a les vies de trànsit alt. Els altres 31 corresponen al model Click & Collect, situats en àrees urbanes de trànsit de vianants alt, on el client pot recollir la compra ja embossada sense cues ni esperes.

Aquestes noves modalitats de recollida de les comandes en línia permeten als consumidors i consumidores fer comandes en qualsevol moment via web o app i recollir-les el mateix dia amb el cotxe o a peu de camí a casa.

Els nous avenços cap a l'omnicanalitat fan que els clients del supermercat en línia continuïn augmentant i que els productes frescos cada cop tinguin més presència, una de les reticències inicials dels clients que sembla superada.



## Hipermercats

La xarxa d'hipermercats d'EROSKI està formada actualment per 61 centres, tres dels quals funcionen en règim de franquícia repartits per 14 comunitats autònomes.

EROSKI ha ampliat al llarg del 2017 la xarxa d'hipermercatsfranquiciats amb l'obertura d'un hipermercat en règim de franquícia a Melilla i la transferència al model de franquícia d'un hipermercat a Elx, la transformació del qual al model "amb tu" havia engegat al setembre.

Aquesta estratègia d'estendre als hipermercats la fórmula de franquícia, amb la qual EROSKI treballa en el format de supermercat des de fa més de 30 anys, s'engloba dins dels plans de la cooperativa per als propers exercicis, que s'enfoca especialment en la competitivitat i l'adaptació de les botigues a cadascun dels mercats on es desenvolupa la seva activitat. Ja tenim tres experiències en la franquícia d'hipermercats, la qual cosa permet ampliar els formats d'establiment que EROSKI ofereix als franquiciats, i també el ventall de d'ensenyes franquiciades, des del supermercat de proximitat fins a l'hipermercat.

# Supermercats

## Expandim el nostre model de negoci diferenciador

Actualment, EROSKI disposa de 1.279 supermercats. Durant els últims anys, ha impulsat l'obertura de franquícies, i les seves inversions han estat focalitzades en la transformació de la xarxa de botigues al model "amb tu", fins a arribar a les 570 botigues de nova generació. El 2017 la cooperativa reprèn la inversió en obertures pròpies amb la inauguració de 3 supermercats al País Basc i amb mitja dotzena de projectes en curs, que veuran la llum a finals de 2018. El pla d'obertures pròpies es concentrarà a les zones nord i est de la península, des de Galícia fins a Catalunya i les Illes Balears, regions on EROSKI té una posició molt reconeguda pel consumidor i representa prop del 18% de la quota de mercat.

El 2017, la cooperativa ha continuat estenent la xarxa de franquícies amb l'obertura de 55 nous establiments franquiciats. Les inauguracions, que han suposat una inversió de 12,95 milions d'euros, han generat 507 llocs de treball. Aquestes obertures representen, juntament amb la transformació engegada a la xarxa de botigues pròpies, un fort impuls a l'expansió del model comercial "amb tu", que defineix la nova generació de botigues EROSKI i que guia totes les obertures de franquícies de l'enssenya.

Catalunya és la comunitat autònoma on ha tingut lloc el nombre més gran d'obertures, amb 18 nous establiments franquiciats. La segueixen el País Basc i les Balears, amb 7 i 5 noves franquícies, respectivament. Les resta de botigues franquiciades s'han inaugurat a Andalusia (4), Galícia (4), Andorra (3), Extremadura (3), Madrid (2), Navarra (2), l'Aragó, Castella-la Manxa, Castella i Lleó, Melilla, Cantàbria, el País Valencià i La Rioja, totes elles amb una inauguració.

EROSKI manté l'alta taxa d'obertures de franquícies d'anys anteriors i mostra un balanç de més de 267 inauguracions en els últims quatre exercicis. Així, continua expandint la xarxa de franquícies amb l'atenció posada a Andalusia, Madrid, Castella-la Manxa, Extremadura i Llevant de cara als propers anys.

- Les vendes de la xarxa de franquícies EROSKI van créixer un 7% l'exercici passat.
- Les obertures han suposat una inversió de gairebé 13 milions d'euros.
- Les inauguracions han generat més de 500 llocs de treball.
- EROSKI va inaugurar l'any passat dos hipermercats franquiciats, a Melilla i Elx, i 53 supermercats franquiciats.
- El model de franquícia d'EROSKI va ser guardonat el 2017 amb el Premi a la Millor Franquícia de Comerç d'Espanya i el premi fifSUR a la franquícia destacada en el sector del comerç.
- La cooperativa ha ampliat el ventall de formats comercials amb noves botigues de conveniència RAPID.



## Busquem aliats per impulsar les franquícies

Durant el 2017, EROSKI ha tancat diversos acords de col·laboració amb entitats financeres per promoure l'emprenedoria a través del sistema de franquícies. Aquesta és una de les grans apostes per expandir el model comercial "amb tu" a totes les regions d'interès i una manera de portar la filosofia i els compromisos d'EROSKI al màxim nombre de llars possible:

- Cajasur ha posat a disposició dels franquiciats d'EROSKI una línia de finançament amb condicions avantatjoses amb l'objectiu de cobrir les necessitats financeres pròpies del negoci.
- D'altra banda, Kutxabank oferirà una completa gamma de productes financers amb condicions avantatjoses als actuals i futurs franquiciats d'EROSKI.



## Coneixes el pla d'obertures d'EROSKI?

La cooperativa accelera el ritme d'un intens pla d'obertures de franquícies basat en la cultura de l'autogestió.

<https://vimeo.com/218769542>

# Nou pla d'expansió de RAPID

Dins del pla de creixement, EROSKI va llançar el 2016 una nova enssenya de botigues de conveniència, RAPID. Es tracta de petites botigues, de prop de 150 m<sup>2</sup>, en àrees urbanes i zones turístiques amb alta densitat de població. Les noves botigues RAPID ofereixen una gamma de 3.600 productes, que inclou aliments frescos, fruites i verdures a granel, carn i peix ja envasat, i tenen forn propi per oferir sempre pa acabat de fer. L'assortiment en alimentació, begudes, drogueria i perfumeria està format per marques líders de fabricants i la marca pròpia.

Està adreçat a tots els grups de població que necessiten realitzar compres de conveniència, molts cops per respondre a necessitats no previstes. Durant els propers anys està previst estendre el model de botigues de conveniència RAPID, principalment a Madrid, Andalusia, les Balears, Llevant i Barcelona, que se sumaran a l'intens pla d'obertures de supermercats franquiciats que ha accelerat durant els últims anys. EROSKI també té convenis signats amb diferents bancs per donar suport als actuals i futurs franquiciats amb condicions avantatjoses de finançament per obrir una nova botiga i respondre a les necessitats derivades de la seva activitat ordinària.



## Premi a la millor franquícia de comerç

Per segona ocasió, EROSKI rep el Premi a la millor franquícia de comerç d'Espanya, concedit per l'Associació Espanyola de Franquiciadors (AEF). El premi reconeix el nou model d'expansió franquiciat iniciat pel grup ja fa tres anys. Durant aquest temps, més de 200 emprenedors i inversors han confiat en la marca EROSKI i avui tenen un negoci d'èxit en un sector bàsic com és l'alimentació.





CAPRABO, que va sorgir a Barcelona el 1959, és el supermercat més antic d'Espanya i l'ensenyà del Grup EROSKI a Catalunya des de 2007. Actualment té una xarxa de 320 supermercats, ubicats al teixit urbà de les zones estratègiques de Catalunya i Navarra. Caprabo destaca per la innovació, la qualitat del servei i la personalització de l'oferta.

### Creixem en franquícia

CAPRABO avança en l'expansió comercial a través del model de franquícies, engegat el 2010. L'any passat va inaugurar un supermercat a Granollers, un altre a Barcelona i un tercer, sota el model Aliprox, a l'Hospitalet de Llobregat.

### Les famílies al centre

El compromís empresarial de Caprabo es concentra en l'ajuda a les famílies, a través del programa Benvingut Nadó; el foment de l'alimentació saludable, amb el programa Tria Bo, Tria Sa; les iniciatives Solidaritat i de la cura del medi ambient. Té el Programa de Microdonacions, pel qual dona als bancs d'aliments tots els productes que diàriament deixen de ser aptes per a la venda, però que són aptes per al consum.

### Proper a tu

Caprabo ha creat el primer mapa digital de productes de proximitat de Catalunya i es converteix en la primera companyia de supermercats que desenvolupa un mapa en línia amb informació detallada sobre els productes agroalimentaris més representatius i propis de les 41 comarques catalanes.



VEGALSA EROSKI forma part del Grup EROSKI des de 1998 i és el referent en la distribució comercial a Galícia. Actualment desenvolupa la seva activitat també a les comunitats limítrofes d'Astúries i Castella i Lleó, on té una forta implantació.

L'aposta per la producció agroalimentària local de qualitat i el valor de l'origen, una constant en tota la trajectòria de la companyia, fa un salt qualitatiu amb la campanya "Aposta pels proveïdors locals", organitzant al llarg de l'any un munt d'actes de promoció i posada en valor de la qualitat, el sabor i l'origen de la millor selecció dels productes de la terra. Gracias a aquesta campanya, es van destinar més de 326 milions d'euros a compres de 909 proveïdors de Galícia, Astúries i Castella i Lleó.

L'alimentació saludable és un altre dels objectius estratègics d'aquest any. N'és un bon exemple l'activació de la iniciativa "Come rico. Vive sano", emmarcada en el projecte d'abast nacional "Prevención de la obesidad. Aligera tu vida".

A més, s'ha realitzat una ferma aposta per la innovació per potenciar el comerç electrònic. S'han ampliat a 34 els centres de distribució amb servei a domicili i de recollida a la botiga. Es dona cobertura a domicili a 9 de cada 10 llars gallegues.

Premis i reconeixements:

- **Premi AGAFAN** pel suport de la companyia a les famílies nombroses.
- **Títol d'Excel·lència Gallega 2017** de l'Associació d'Empresaris Gallecs de Catalunya, concedit a Ventura González Prieto, per la seva trajectòria empresarial.
- **Premi d'Humana-Fundación Pueblo para Pueblo** a Vegalsa-Eroski pel compromís amb la responsabilitat social empresarial i la reutilització tèxtil.
- **Premi eWoman negoci en línia**, atorgat pel Grupo Faro de Vigo-La Opinión de A Coruña, reconeixement a la innovació a través dels desenvolupaments a la web per comprar en línia [www.eroski.es](http://www.eroski.es).

## Negocis de diversificació

EROSKI té actualment més de 200 establiments de diversificació entre agències de viatges, gasolineres, botigues esportives, òptiques i botigues per a majoristes, com Cash & Carry.



### Viajes EROSKI

EROSKI té la seva pròpia agència de viatges, Viajes EROSKI, i una divisió de viatges d'empresa, Travel Air. Actualment Viajes EROSKI treballa amb una xarxa comercial de 159 agències, que inclou Viatges Caprabo, a Catalunya, a més de les oficines en línia [www.viajesEROSKI.es](http://www.viajesEROSKI.es) i [www.viatgescaprabo.com](http://www.viatgescaprabo.com). A més, Viajes EROSKI té una posició destacada en els viatges d'empresa i organització de congressos, amb oficines d'atenció exclusiva a empreses, a través de la marca Travel Air. Travel Air té setze centrals d'atenció exclusiva a l'empresa a les principals ciutats, Madrid i Barcelona entre elles, set implants i una divisió especialitzada en l'organització de convencions i congressos, Travel Air Events. Travel Air forma part de GEBTA (Guild European Business Travel Agents) i de ITP (Internacional Travel Partnership).



### Òptiques

EROSKI disposa d'una cadena de 16 centres òptics amb els millors professionals, productes, serveis i garanties. Les seves òptiques ofereixen una variada gamma de productes de qualitat i disseny: ulleres graduades i de sol, lents de contacte, líquids i accessoris, etc. El millor producte propi, les primeres marques del mercat i les últimes tendències en exclusiva amb múltiples avantatges.



### Forum Sport

FORUM SPORT és l'ensenyà d'esports del Grup EROSKI. Actualment té 59 botigues, que inclouen dos outlets i una franquícia, a més d'una plataforma en línia. Amb 25 anys d'experiència en la venda especialitzada de material esportiu i present a 10 comunitats autònomes, la cadena manté un ritme de creixement positiu. La seva xarxa comercial inclou vuit botigues Dooers, especialitzades en vambes i roba per a joves.

FORUM SPORT dona feina a 850 persones.



### Gasolineres

EROSKI va tancar el 2017 amb 50 gasolineres, ubicades estratègicament al costat dels hipermercats i supermercats. Les gasolineres EROSKI mantenen la política de la cooperativa de traslladar als clients els millors preus, facilitats de pagament i descomptes, de manera que puguin omplir el dipòsit en les millors condicions possibles.