



bp

bon
preu

Memòria anual

2018

Març 2018
a febrer 2019

SUMARI





EL MISSATGE DEL PRESIDENT

Joan Font i Fabregó
President i director general



Benvolguts i benvolgudes,

Durant aquest exercici hem anat aprofundint en la majoria dels projectes que ja havíem iniciat en els exercicis anteriors i que, sens dubte, hem de continuar treballant els propers temps:

- ✓ Productes de proximitat km 0
- ✓ Menjar per endur
- ✓ Sostenibilitat i reducció de residus
- ✓ Seguir treballant amb productes que contribueixin a millorar la salut de les persones
- ✓ Potenciar la competitivitat dels models comercials, incorporant seccions que fins ara no teníem: sushi, forn de peix, pizza al gust, articles per a la llar, etc.

Amb tota seguretat, hem d'avançar també en el rejuveniment dels quadres directius, en les polítiques de gènere, en l'ús de la intel·ligència artificial i en la proximitat emocional amb els nostres clients.

Hem de continuar incorporant talent en qualsevol dels àmbits de l'empresa, tant en els punts de venda com als serveis centrals, tant en tasques de recerca i intel·ligència artificial com en oficis i direcció d'equips.

Xifres 2018

Facturació:

1.347 milions d'euros

Inversió:

153,4 milions d'euros

Creació de llocs nous de treball:

981

Actes de compra:

71 milions (8,6% més que l'exercici anterior)

Clients atesos:

1,03 milions (6,7% més que l'exercici anterior)

Vendes amb targeta client:

81,2% de la venda total

Obertures

6 hipermercats Esclat

Sant Cugat del Vallès, Girona, Tarragona, Lloret de Mar, Castelló d'Empúries i Tossa de Mar

3 supermercats Bonpreu

Barcelona Les Corts, Vilanova del Vallès i Ulldecona

5 benzineres EsclatOil

Lliçà d'Amunt, Castellbisbal, Ulldecona, Vilanova del Vallès i Castelló d'Empúries

2 nous punts de recollida *online*

Mollet del Vallès i Lliçà d'Amunt

Hem treballat per apropar el centre de treball al lloc de residència dels nostres companys i per millorar els entorns de treball de tots els centres. Així mateix, hem continuat desenvolupant els programes de formació en tots els àmbits i de manera especial el PDI (Programa de Desenvolupament Individual) i el PEC (Programa d'Especialització Comercial).

Que haguem fet créixer les vendes en un 12,4% respecte de l'exercici anterior és un èxit important. Així mateix, que haguem aparegut com els millors a nivell europeu en les seccions de frescos, segons el treball de la consultora internacional Oliver Wyman, i que també l'OCU ens hagi reconegut com els millors a Espanya, ens ha de fer sentir orgullosos de les nostres ensenyes i de la feina que hem fet.

Hem de continuar potenciant la digitalització de l'empresa, per això hem anat seguint com evoluciona el mercat *online* en el sector de la distribució alimentària, tant en el nostre país com en els països del nostre entorn. Perseverarem en aquest canal i continuarem treballant per fer més còmoda i més completa la compra *online* a Bon Preu.

Joan Font i Fabregó
President i director general

1 Les fites 2018



GRUP
BON PREU

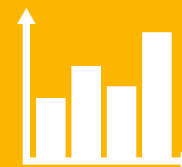


Accelerem el ritme de creixement amb l'**obertura de nous establiments** i l'impuls al **servei de compra *online***

Creació de **981 nous llocs de treball**

FACTURACIÓ DE
1.347 M€

Creixement del
12,4%
respecte del 2017



INVERSIÓ DE
153,4 M€



OBERTURES



6 hipermercats Esclat a

Sant Cugat del Vallès,
Girona, Tarragona,
Lloret de Mar, Castelló
d'Empúries i Tossa de
Mar



3 supermercats Bonpreu a

Les Corts
de Barcelona, Vilanova
del Vallès i Uldecona



5 noves benzineres EsclatOil a

Lliçà d'Amunt,
Castellbisbal,
Uldecona, Vilanova
del Vallès i Castelló
d'Empúries

2 nous punts de recollida de la compra **online** a

Mollet del Vallès i a
Lliçà d'Amunt

TRANSFORMACIÓ DIGITAL DEL GRUP



- ✓ Lançament del nou web i l'app de compra *online*
- ✓ Posem en marxa l'entrega a domicili a Osona
- ✓ Seguim avançant en omnicanalitat (pla de fidelització unificat)
- ✓ Tauletes digitals d'informació d'al·lèrgens i ingredients
- ✓ Incorporarem més caixes automàtiques de pagament
- ✓ Etiquetatge electrònic a la secció de fruita i verdura



Millores digitals en logística

- ✓ Nova infraestructura d'automatització de productes frescos
- ✓ Identificació de palets (RFID)

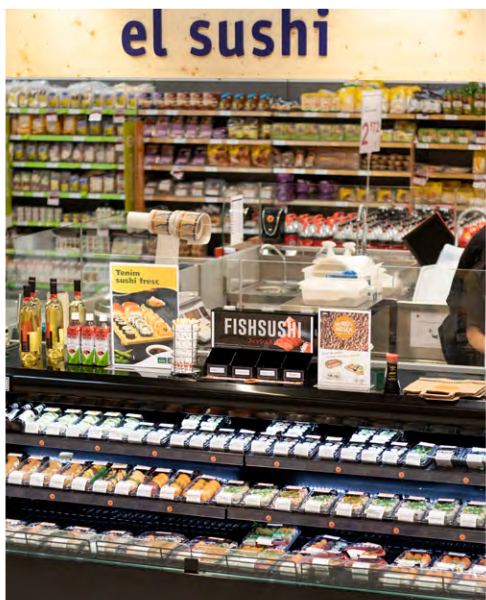
NOVETATS

OFERIM MÉS SERVEIS ALS CLIENTS



Més varietat

✓ *Corner sushi*



✓ **Forn de cocció**
de peix



✓ Renovem la **secció de basar**



✓ Seguim desenvolupant els **productes de la marca bonpreu**

- Ampliem la gamma de plats preparats **Terra i tast**
- Nova gamma de **productes ecològics bonpreu**



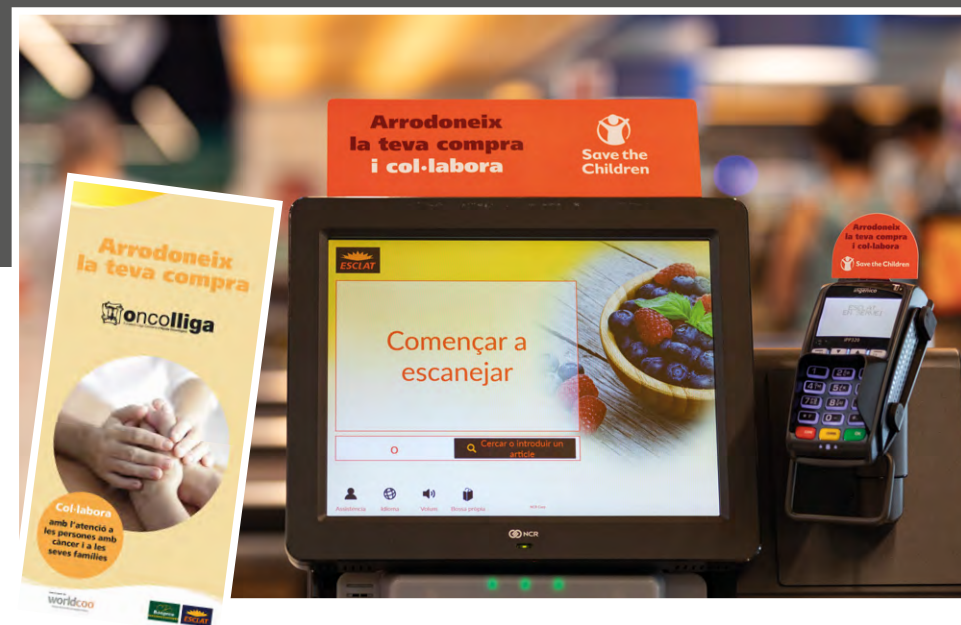
NOVETATS

OFERIM MÉS SERVEIS ALS CLIENTS



Més flexibilitat pels clients

- ✓ Nova **targeta de pagament** Bonpreu Esclat Pay



Més facilitats per a col·laborar amb causes socials

- ✓ Posem en marxa l'**arrodoniment solidari** en els pagaments amb targeta

CONSTRUIM
EL FUTUR



Compromesos amb la sostenibilitat

Eliminem 38 tones de plàstic durant l'exercici 2018



Treballem per millorar el benestar de les persones Bon Preu

Nou uniforme d'establiments

- ✓ Disseny més ergonòmic i còmode per a les persones treballadores
- ✓ Vestuari unisex i igual per a totes les seccions de l'establiment

VALORATS PELS CONSUMIDORS



Al febrer Bonpreu i Esclat vam ser reconeguts com la millor cadena de supermercats per dos prestigiosos estudis

☑ Informe de l'OCU dels supermercats 2018

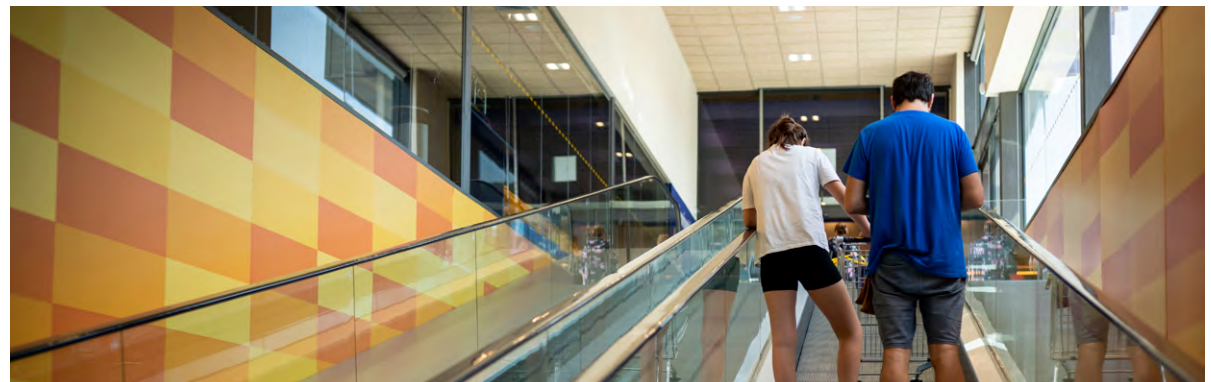
Bonpreu i Esclat obtenim la puntuació més alta de satisfacció global amb **84 punts**. Els usuaris ens han posicionat com **el millor supermercat**, sent els **primers en:**

- ☑ Qualitat del producte fresc
- ☑ Varietat dels productes
- ☑ Nivell d'atenció al client
- ☑ Rapidesa a l'hora de ser atesos
- ☑ Neteja



	Proximitat	Neteja	Productes	Marques	Atenció	Preus	Carn	Peix	Frutes	Marca blanca	Enviament a casa	Espera	Global
BONPREU	78	90	85	80	90	76	83	82	76	79	77	81	84
CONSUM	86	84	80	76	87	77	78	78	75	78	88	77	80
EL CORTE INGLÈS	72	87	87	83	81	63	85	84	80	77	85	74	80
MERCADONA	78	85	74	59	83	78	72	74	71	81	82	72	79
ALIMERKA	86	83	75	70	86	75	79	77	74	70	87	77	79
FROIZ	82	87	76	71	88	74	85	79	71	72	90	73	78
GADIS	80	79	79	75	83	73	78	78	75	70	86	69	78
BM	85	84	78	71	87	64	82	77	79	69	83	75	77
MÁS Y MÁS	88	82	75	70	86	74	81	74	71	75	83	76	77
CONDIS	86	77	70	66	85	73	73	74	73	67	77	74	76
AHORRAMÁS	80	82	73	67	80	73	76	75	74	71	78	69	75
EROSKI CENTER / CITY	82	78	74	70	82	71	75	73	70	77	82	68	75
COVIRÁN	82	69	65	61	83	71	67	46	67	65	66	74	74
SUPERCOR	81	82	76	73	83	59	82	83	74	73	87	74	74
HIPERDINO	81	75	74	68	79	74	68	65	68	68	84	64	74
LUPA	76	81	76	70	83	69	76	79	69	68	86	71	73
SPAR	81	74	69	65	83	66	76	65	67	64	89	70	73
CAPRABO	80	78	76	73	77	67	70	70	66	72	79	70	72
CARREFOUR MARKET	73	83	75	68	76	67	74	71	70	73	77	69	70
LA PLAZA DE DIA	81	71	67	61	75	74	66	67	61	68	81	62	70
SIMPLY, ALCAMPO SUPERM.	75	77	75	70	76	74	74	73	67	71	75	69	69
SUPERSOL	85	70	68	66	71	69	65	62	66	67	65	66	68

Compra Maestra 444 febrer 2019



VALORATS PELS CONSUMIDORS



Al febrer Bonpreu i Esclat vam ser reconeguts com la millor cadena de supermercats per dos prestigiosos estudis

Informe Fruit Logística, febrer del 2019

Els resultats de l'estudi mostren que **Bonpreu és el supermercat més ben valorat** per comprar-hi frescos, amb un **83%**

L'estudi de Fruit Logística analitza les **tendències en producte fresc** a Europa

Clica aquí per veure l'informe



FIGURE 4.
DETAILED SURVEY RESULTS BY COUNTRY
Source: Oliver Wyman, Fresh Survey, August-September 2018

	Importance of product categories for overall satisfaction with fruit and vegetables (F&V) Correlation, fresh satisfaction vs category satisfaction	Importance of satisfaction criteria for F&V satisfaction Correlation, category satisfaction vs satisfaction criteria	Best place to buy fresh produce Share of loyal customers rating store as best store to buy Fresh products
Austria	1. F&V 28% 2. Meat and cold cuts 22% 3. Cheese 17%	1. Quality 48% 2. Assortment 26% 3. Price and promotions 11%	1. Interspar 61% 2. Merkur 61% 3. Billa 48%
Belgium	1. F&V 22% 2. Meat and cold cuts 22% 3. Cheese 13%	1. Quality 39% 2. Assortment 26% 3. Product presentation 10%	1. Delhaize 75% 2. Carrefour 60% 3. Albert Heijn 60%
Czech Rep	1. Meat and cold cuts 33% 2. F&V 24% 3. Bread and pastries 16%	1. Assortment 28% 2. Quality 20% 3. Product availability 15%	1. Globus 74% 2. Kaufland 59% 3. Lidl 57%
France	1. F&V 41% 2. Meat and cold cuts 37% 3. Cheese 10%	1. Quality 43% 2. Assortment 15% 3. Price and promotions 10%	1. Grand Frais 2. Auchan 3. Cora/ Match
Germany	1. F&V 31% 2. Meat and cold cuts 29% 3. Cheese 14%	1. Assortment 34% 2. Quality 31% 3. Product presentation 11%	1. Globus 79% 2. Edeka 70% 3. Kaufland 61%
Italy	1. Convenience food 23% 2. Cheese 20% 3. F&V/Meat and cold cuts 19%	1. Quality 38% 2. Assortment 24% 3. Environmental commitment 6%	1. Esselunga 70% 2. Coop, Ipercoop 65% 3. Conad 65%
Netherlands	1. F&V 42% 2. Meat and cold cuts 17% 3. Convenience food 9%	1. Assortment 35% 2. Quality 33% 3. Product presentation 7%	1. Albert Heijn 76% 2. Lidl 75% 3. Emte 61%
Poland	1. F&V 28% 2. Convenience food 19% 3. Meat & cold cuts 15%	1. Quality 36% 2. Assortment 18% 3. Product presentation 14%	1. Lidl 64% 2. Kaufland 62% 3. Delikatesy Centrum 60%
Russia	1. Meat and cold cuts 20% 2. Cheese/Convenience food 18% 3. F&V 15%	1. Assortment 35% 2. Quality 15% 3. Product presentation 12%	1. Metro 80% 2. Karusel 76% 3. Lenta 64%
Spain	1. F&V 22% 2. Convenience food 18% 3. Meat and cold cuts 13%	1. Quality 47% 2. Price and promotions 10% 3. Assortment 9%	1. Bonpreu 83% 2. Hipercor 80% 3. Carrefour 67%
Switzerland	1. F&V 38% 2. Meat and cold cuts 22% 3. Cheese 11%	1. Quality 42% 2. Assortment 27% 3. Product presentation 10%	1. Migros 66% 2. Coop 61% 3. Lidl 47%
UK	1. F&V 22% 2. Convenience food 18% 3. Meat and cold cuts 13%	1. Quality 47% 2. Price and promotions 10% 3. Assortment 9%	1. Waitrose 76% 2. Morrisons 65% 3. Tesco 63%
Canada	1. Cheese 24% 2. F&V 14% 3. Convenience food 16%	1. Quality 32% 2. Product presentation 23% 3. Assortment 22%	1. Save-on-Foods 68% 2. Super C 67% 3. Loblaws 65%
US	1. F&V 32% 2. Meat and cold cuts 16% 3. Cheese 12%	1. Assortment 30% 2. Product presentation 22% 3. Quality 21%	1. Whole Foods 86% 2. Wegmans 82% 3. Meijer 77%

2 Els clients

LA NOSTRA RAÓ DE SER



ELS NOSTRES CLIENTS



L'orientació als clients
ha estat sempre
una constant amb la
voluntat de ser útils i
satisfer al màxim les
seves necessitats en el
procés de compra



71.131.433

ACTES DE COMPRA



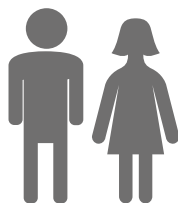
8,6%

ACTES DE COMPRA MÉS QUE EN L'EXERCICI ANTERIOR



1.025.228

CLIENTS ASESOS



+ 6,7%

CLIENTS MÉS QUE EN L'EXERCICI ANTERIOR



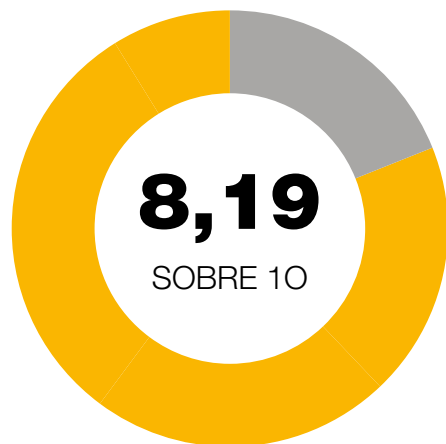
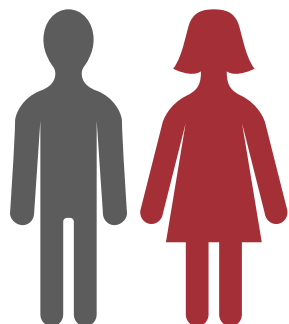
81,2%

PERCENTATGE DE VENDES AMB TARGETA CLIENT

CLIENTS SATISFETS



Enquesta de satisfacció dels clients



8,8



AMABILITAT DEL PERSONAL

7,8



RAPIDESA EN SER ATESOS

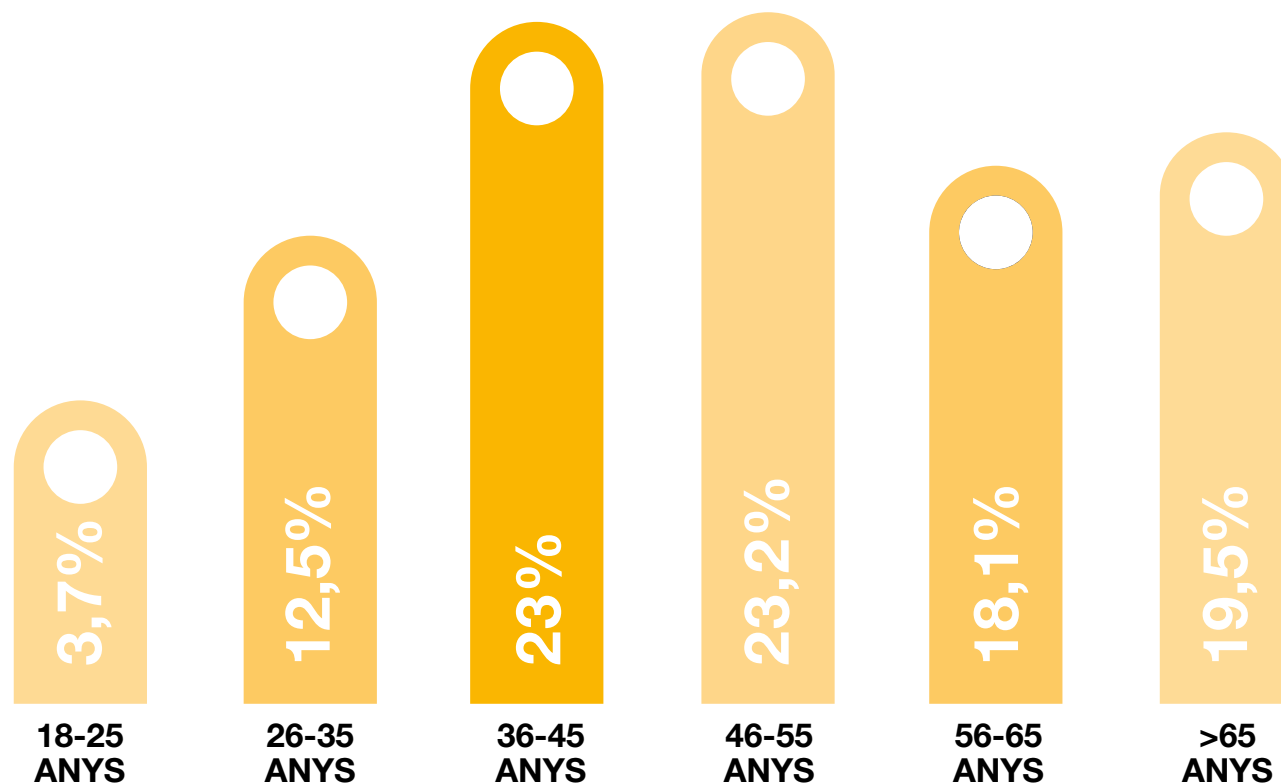
8,4



PRODUCTES FRESCOS I DE QUALITAT



CLIENTS PER GRUPS D'EDAT I SEXE



TARGETA CLIENT



Estalvi i fidelització



ACUMULA l'1%
de cada compra



NOU

Estalvi de
4 CÈNTIMS
per cada litre de
compra a EsclatOil



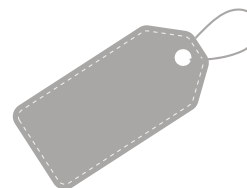
**TOTALMENT
GRATUÏTA**



GESTIÓ DIGITAL



ACUMULA el 20%
en productes
seleccionats



**PROMOCIONS
PERSONALITZADES**



**PLA DE FIDELITZACIÓ
UNIFICAT** (compres
a establiments físics i
online)



COMUNICACIÓ AMB EL CLIENT



Servei d'atenció al client

Dades d'atenció al client



28.160

Correus electrònics



56.782

Trucades



1.499

Suggeriments



PER CONTACTAR AMB BONPREU I ESCLAT
(suggeriments, consultes, peticions,
felicitations, etc.)



CANALS:

telèfon, correu electrònic, xarxes socials, butlletes
de suggeriments



**TELÈFON D'ATENCIÓ
AL CLIENT GRATUÏT:**

900 500 005

3

El model comercial

PRODUCTES DE LA MÀXIMA QUALITAT AL MILLOR PREU



PRODUCTE DE QUALITAT, FRESC I PROPER



Treballem perquè els productes frescos estiguin el mínim temps possible al magatzem i arribin amb la màxima qualitat als nostres establiments



Experts en producte fresc

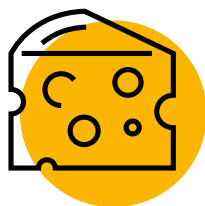
Seccions de carnisseria, xarcuteria, formatgeria, peixateria, fruiteria i fleca



Aposta pels proveïdors de proximitat i el km 0



968 productes de proveïdors locals



Xarcuteria i formatgeria de cada comarca

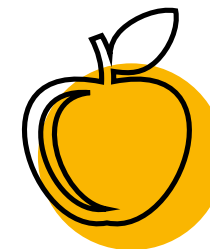


Totes les varietats de carn del país

- ✓ 36 proveïdors de carn, 31 són de Catalunya (86%)
- ✓ 400 referències: 260 referències d'autoservei (el 84% són de km 0), 140 referències al taulell (el 83% són de km 0)



Peix de totes les llotges de Catalunya



Fruites i verdures de les zones productores catalanes

- ✓ 97 proveïdors, 51 són de Catalunya (52,6%)



ÀMPLIA VARIETAT



DRET A ESCOLLIR

Oferim als clients la possibilitat de triar entre un ampli ventall de productes de diferents marques a preus molt competitius

**Més de 30.000
referències**



150
referències
sense gluten



60
referències
sense lactosa

SENSIBLES A LES NECESSITATS ESPECIALS

Àmplia selecció de productes:

- ☑ Sense gluten
- ☑ Sense lactosa
- ☑ Complements alimentaris
- ☑ Aliments específics per a diabètics i altres necessitats



Seguim ampliant la gamma d'ecològics

- ✔ Els nostres clients cada dia valoren més l'oferta de productes ecològics de totes les seccions
- ✔ Disposem de **645 referències ecològiques**: fruita i verdura, pastes, cereals, llets, productes d'higiene personal i per a la llar i productes de basar, entre d'altres
- ✔ Nova senyalització dels productes ecològics que permet identificar-los millor als lineals



bonpreu

**Seguim
desenvolupant
la marca pròpia
bonpreu amb més
de 1.500 articles
de totes les
categories**

**MARCA BONPREU:
PRODUCTES DE QUALITAT
A UN PREU MÉS BAIX**

- ✔ Productes amb una qualitat similar a la líder de la categoria a un preu més baix
- ✔ Valors dels productes bonpreu: transparència, honestedat i confiança



NOVA GAMMA DE PRODUCTES ECOLÒGICS BONPREU



Més de 80 referències ecològiques de la marca bonpreu

Productes de la màxima qualitat, amb certificació ecològica, que garanteixen el compliment dels requisits de producció ecològica

Campanya dels productes ecològics “Naturalment, productes ecològics bonpreu”



Les nostres marques pròpies



LA COLLITA Fruita i verdura

La nostra marca de fruita i verdura, amb una àmplia gamma de productes de l'hort amb la màxima frescor i qualitat



TERRA I TAST Plats precuinats

Hem seguit ampliant l'assortiment de la nostra marca de productes i plats precuinats, per oferir una àmplia varietat de productes pràctics i fàcils de consumir





Carn d'alta qualitat, més gustosa tendra i de proximitat

CARN DE L'ERA

- ✔ Oferim una carn de qualitat superior a l'estàndard a un preu molt competitiu
- ✔ Carn de cabrit, pollastre, xai, vedella, porc, conill, pollastre de pagès, aus i productes elaborats
- ✔ Procedent de granges i escorxadors de Catalunya. Respectem la tradició ramadera catalana
- ✔ Treballem amb proveïdors compromesos amb la cria respectuosa
- ✔ Nivell de benestar de l'animal òptim, perquè creixi sense estrès i s'aconsegueixi una carn de més qualitat



Novetats

NOU ESPAI DE CORNER SUSHI

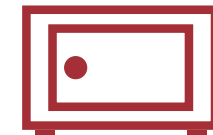


Disponible a alguns establiments Esclat

- ✔ Donem resposta a la creixent tendència del mercat pel sushi i creem l'espai de sushi amb més de 200 referències
- ✔ Oferim un ampli assortit de safates i formats de sushi fresc del dia, amb personal que el prepara al moment
- ✔ Oferim el servei d'encàrrec i tots els productes per fer sushi a casa



NOU FORN DE COCCIÓ DE PEIX



Disponible a alguns establiments Bonpreu i Esclat

- ✔ A la secció de peixateria hem incorporat un forn de cocció de peix que permet als clients endur-se la seva compra de peix i marisc cuit amb l'acompanyament que desitgin

Novetats

ESPAI DE PIZZA AL TEU GUST



Disponible a alguns establiments Bonpreu i Esclat

- ✔ Implementem el taulell de pizzas per endur a més establiments
- ✔ Els clients poden trobar pizzas fresques d'elaboració pròpia cuites al moment al forn d'una sola pedra
- ✔ A més de les varietats disponibles, els clients poden escollir els ingredients per tenir una pizza feta al gust i endur-se-la cuita o per coure a casa





EL CELLER

- ✔ Disposem de la secció del celler perquè els clients puguin triar entre una àmplia oferta de vins i caves de totes les Denominacions d'Origen (DO) i varietats i un gran ventall d'especialitats de cerveses internacionals i artesanes
- ✔ Reforcem l'assortiment de les DO pròpies de cada establiment
- ✔ Identifiquem els vins, caves i vermut guardonats pels Premis Vinari per donar a conèixer els productes catalans, de proximitat i de qualitat



670 vins
118 caves
215 cerveses
14 vermut



Més de 1.600 referències de productes

LA PARAFARMÀCIA

- ✔ Productes de salut, higiene i cura personal amb les principals marques del sector
- ✔ Personal amb formació específica per oferir un tracte personalitzat i aconsellar els millors productes en funció de les necessitats dels clients

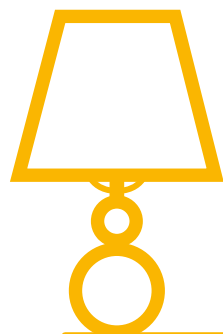
Disponible a alguns establiments Esclat



Àmplia oferta dedicada a la moda de la llar

RENOVEM LA SECCIÓ DE PRODUCTES PER A LA LLAR I DECORACIÓ

Disponible a alguns establiments Esclat



Varietat de tots els estils de tèxtils, vaixelles, accessoris de decoració, articles de regal o articles de bany, entre d'altres

Oferim dues campanyes a l'any: primavera-estiu i tardor-hivern. En cadascuna d'elles els clients poden trobar 3 col·leccions inspirades en les darreres tendències



ELS MILLORS PREUS



Productes amb la millor relació qualitat-preu i amb un clar compromís per contribuir al desenvolupament del nostre entorn

A Bonpreu i Esclat oferim els preus més competitius del mercat gràcies a l'anàlisi quinzenal de més de **3.500 referències de productes d'alimentació nostres** i de tots els competidors

Assortiment ampli amb un extens ventall de preus

Política promocional:



Ofertes

- ✓ Més de 900 articles amb descomptes cada quinzena



Descomptes

- ✓ Grans estalvis, lots i segones unitats fins al 70% de descompte
- ✓ 476 promocions personalitzades de producte



Accions promocionals personalitzades

- ✓ Acumulació de facturació en alimentació: més de 10M€ d'estalvi amb la guardiola de la targeta client
- ✓ Descompte en benzina: 6M€ d'estalvi en benzina dels clients amb la targeta client

FOMENTEM L'ALIMENTACIÓ SALUDABLE



**Ajudem els nostres clients a menjar sa per viure millor
Ens comprometem amb la seva alimentació oferint-los els
millors productes frescos**



**Oferim als clients valor afegit per apostar per un estil de vida
saludable**

Campanya “Saludables” amb consells per la salut



Fitxes de receptes als nostres
establiments perquè els clients
disposin d'idees de plats equilibrats

Fulletts qualitius per promocionar
els productes de temporada



4 Els serveis

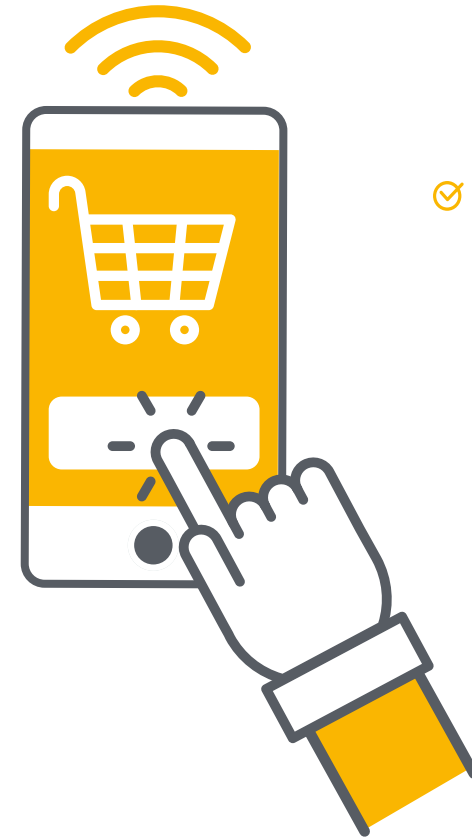
VOCACIÓ D'OFERIR UN SERVEI EXCEL·LENT ALS CLIENTS



TRANSFORMACIÓ DIGITAL DEL GRUP



- ✔ Situem el client al centre del nostre model de negoci i invertim en innovació i tecnologia com a eina de transformació de la companyia per servir millor els clients i seguir sent capdavanters en la distribució a Catalunya

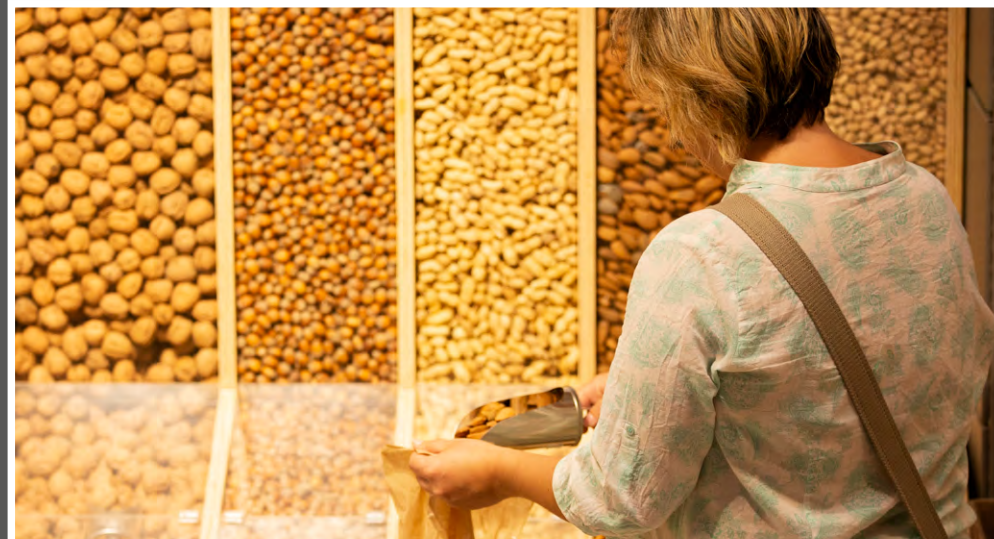


- ✔ Apostem per la tecnologia per garantir una **experiència de marca única** basada en la proximitat i la **qualitat del servei i del producte**



- ✔ Ens trobem immersos en ple procés de transformació digital per tal de donar resposta a les noves necessitats dels clients en el marc dels canvis profunds i constants que està vivint la societat

SUPERMERCATS BONPREU I ESCLAT



Des de 1974 treballem per atendre les necessitats de compra dels nostres clients. Som un equip de professionals al seu servei amb una clara vocació de servir-los i ajudar-los



La compra
agradable, còmoda
i fàcil



Espais il·luminats,
ordenats, nets
i amples



Valoració dels clients
sobre la presentació
dels productes: **8,9/10**

ENSENYES



Bonpreu

- ✓ Supermercats de proximitat amb una **àmplia gamma de productes**
- ✓ Destaquen les seccions de **producte fresc**: carnisseria, peixateria, xarcuteria, formatgeria, fruiteria i fleca



Esclat

- ✓ Hipermercats amb àmplies seccions de **producte fresc** i seccions com **basar** o **parafarmàcia**
- ✓ Àmplies zones d'**aparcament**
- ✓ En moltes ocasions també disposen de **parcs infantils**, **cafeteries** o **zones d'esbarjo**

Serveis adaptats a les necessitats dels diferents col·lectius: persones grans, famílies, joves i nens



- ✓ **Caixes automàtiques** d'autoservei
- ✓ **Wi-Fi** a l'establiment
- ✓ **Tauletes digitals** de consulta d'al·lèrgens i ingredients
- ✓ Instal·lació de **carregadors de mòbils**
- ✓ **Diversitat de carros**
- ✓ **Zones de lleure infantil**
- ✓ **Tecnologia de pagament contactless**
- ✓ **Nou servei per als vehicles elèctrics**
Pàrquing amb carregadors per a vehicles elèctrics i híbrids
- ✓ **Bancs per a reposar**



BonpreuEsclat online



Supermercat *online*:

la compra fàcil, ràpida i còmoda

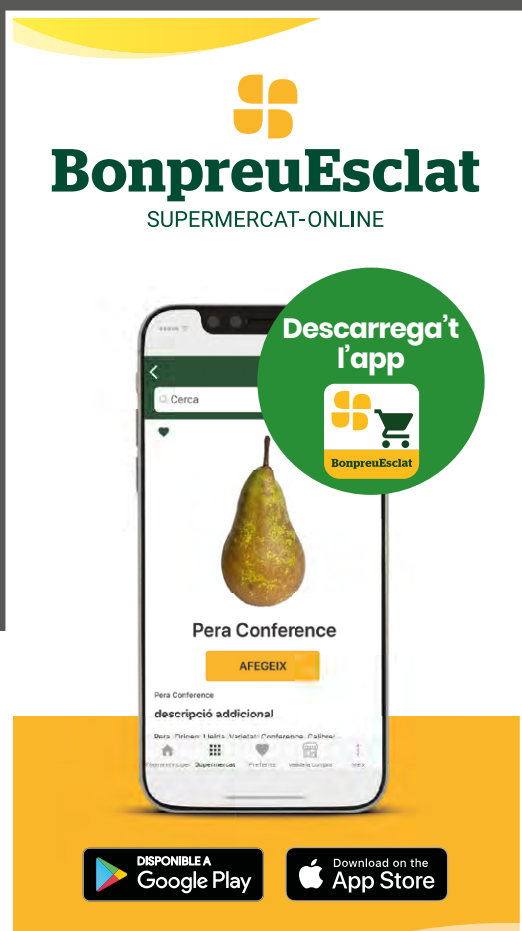
- ✓ Servei de compra *online* amb recollida amb el cotxe o bé entrega a domicili a localitats d'Osona i del Vallès Oriental



Al novembre vam llançar la nova web de compra *online* **bonpreuesclat.com**

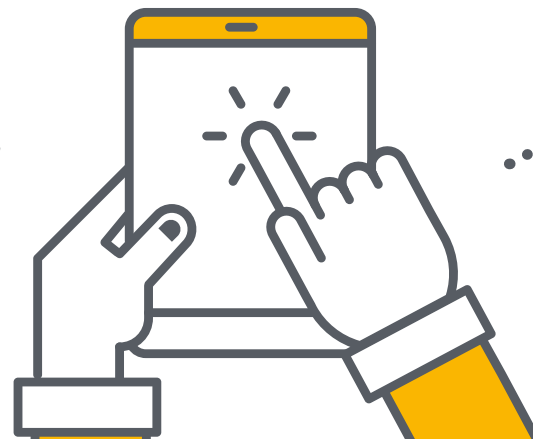
- ✓ Nova plataforma amb usabilitat de la web millorada i versió totalment optimitzada per a dispositius mòbils
- ✓ Nova imatge de marca del servei *online*: hem modernitzat la identitat digital de la web de compra
- ✓ Pla de fidelització totalment unificat entre les compres a les botigues físiques i la botiga *online*

App de compra online BonpreuEsclat

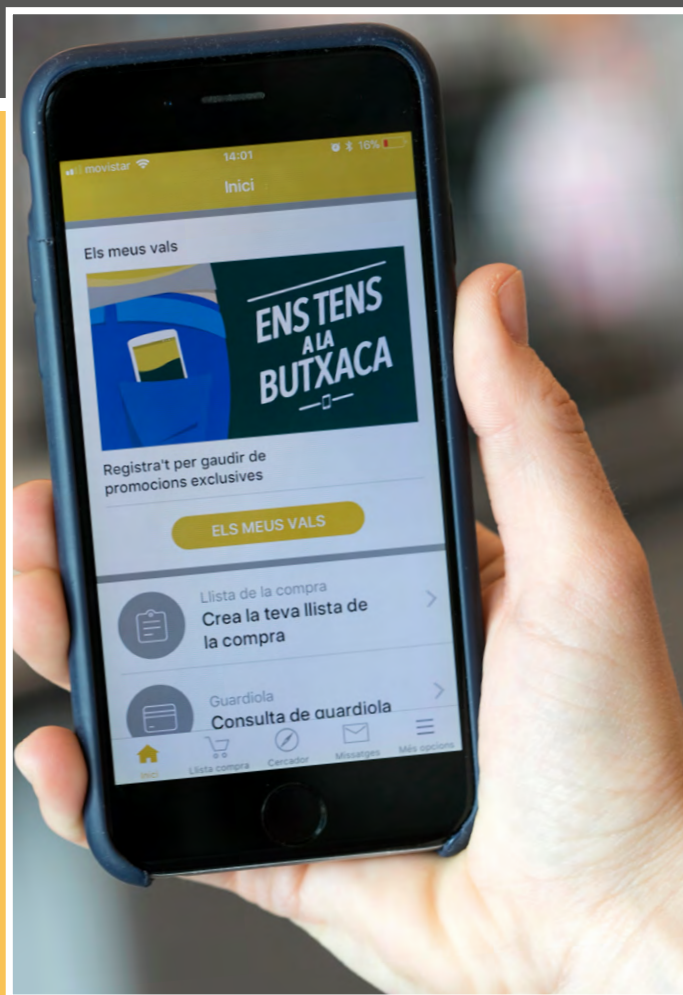


Al gener vam estrenar l'**aplicació mòbil** per comprar des del telèfon

- ✓ Permet als clients fer la compra de forma més fàcil i còmoda
- ✓ Descàrrega gratuïta a Google Play i App Store
- ✓ La nova app de compra es suma a l'app de fidelització ja existent, des d'on es pot consultar:
 - El saldo de la guardiola
 - Els vals
 - Les promocions personalitzades, entre d'altres



App de fidelització ↗



Promocions personalitzades i ofertes exclusives

Llista de la compra

Gestions de la targeta client

Consulta de la guardiola

Tiquets de compra

Establiments més propers

Notificacions *push*

Alta targeta Pay

Accés a la compra *online*

Nous serveis



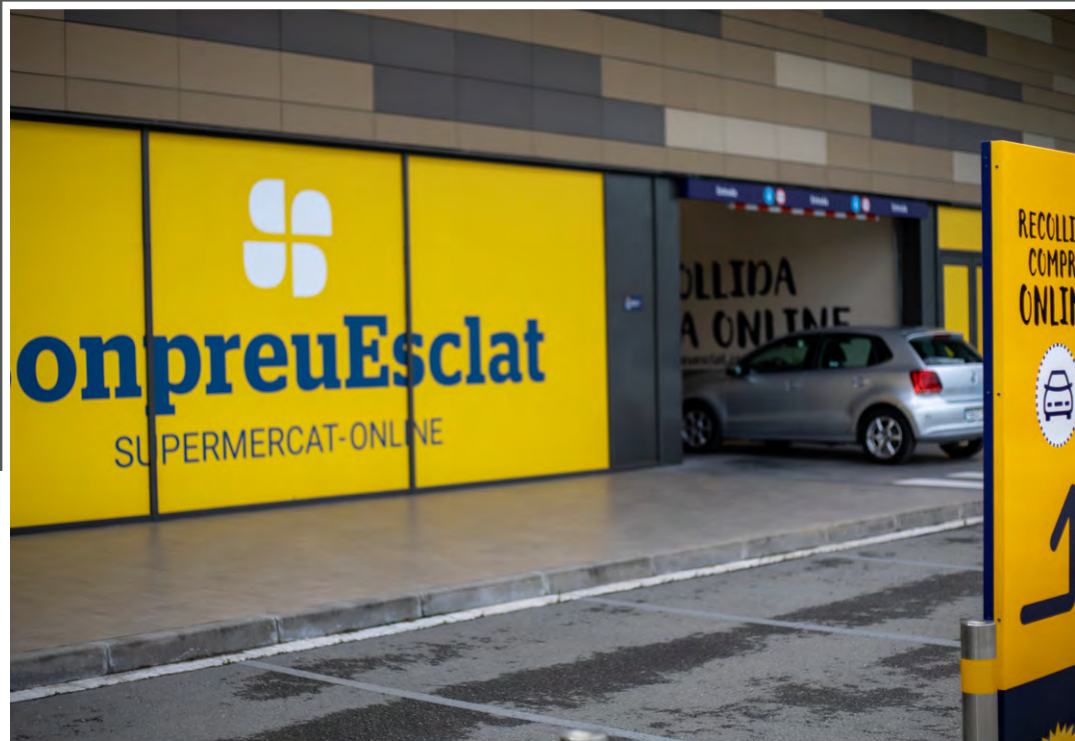
Nou servei d'entrega a casa

Al febrer vam començar a **entregar la compra** a casa als municipis de Vic, Gurb, Calldetenes, Folgueroles i Sant Julià de Vilatorca (Osona)

El desplegament del servei a altres zones de Catalunya es farà de forma gradual i progressiva per garantir sempre una **excel·lent experiència de compra** i la satisfacció del client

- ✓ Inversió de **10 milions d'euros** en la posada en marxa del servei a domicili
- ✓ **Flota de vehicles** del servei d'entrega: furgonetes amb triple temperatura per servir els productes a la temperatura òptima i preservar en tot moment la cadena de fred

Nous punts de recollida *online* del model de “compra i recull”



- ✓ És el servei que permet fer la **compra online** des de qualsevol lloc i recollir-la amb el cotxe
- ✓ Seguim ampliant els punts de **recollida online**

- ✓ Obertura dels **2 nous punts** a Mollet del Vallès i Lliçà d'Amunt
- ✓ Ja disposem d'un total de **12 punts de recollida** de la compra *online* a Girona, Malla, Manresa, Mataró, Olot, Reus, Sant Joan Despí, Terrassa, Vic, Vilafranca del Penedès, Mollet del Vallès i Lliçà d'Amunt

EsclatOil



Benzineres amb combustibles de qualitat al millor preu

- ✓ Al Grup Bon Preu disposem de **48** benzineres
- ✓ **5 obertures al 2018:** Lliçà d'Amunt, Castellbisbal, Ulldecona, Vilanova del Vallès i Castelló d'Empúries
- ✓ **Servei 24 hores**, 365 dies l'any
- ✓ Els millors preus del mercat



Tecnologia innovadora i dispositius de seguretat per garantir la màxima eficiència del servei



Cada benzinera disposa de sistemes de microfiltratge que eliminen impureses dels carburants per millorar-ne la qualitat i mantenir el vehicle en millors condicions i allargar-ne la vida



Garantim la seguretat ambiental
Tancs de doble paret, recollida de vapors i separadors d'hidrocarburs

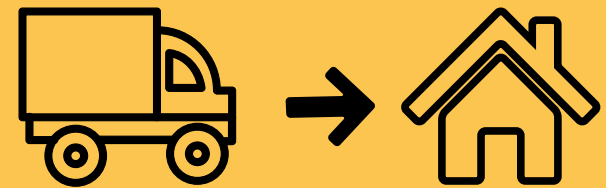
Serveis complementaris



✔ **8 benzineres disposen de minimercat amb horari de 8 a 23 hores els 365 dies de l'any**
Establiments de conveniència amb un assortiment bàsic de productes de totes les seccions

✔ **Dièsel Plus i servei AdBlue**

✔ **Rentadors de vehicles d'alta pressió** amb un acabat professional. Tecnologia d'última generació que permet un estalvi d'aigua important



✔ **Gasoil B de calefacció a domicili**

Servei a domicili de distribució de gasoil B de calefacció per a ús domèstic a tot el territori català

PRESÈNCIA A TOT EL TERRITORI CATALÀ

Bon Preu, el referent català
de la distribució alimentària



SEU CENTRAL

Ctra. C-17, km 73
08509 Les Masies de Voltregà

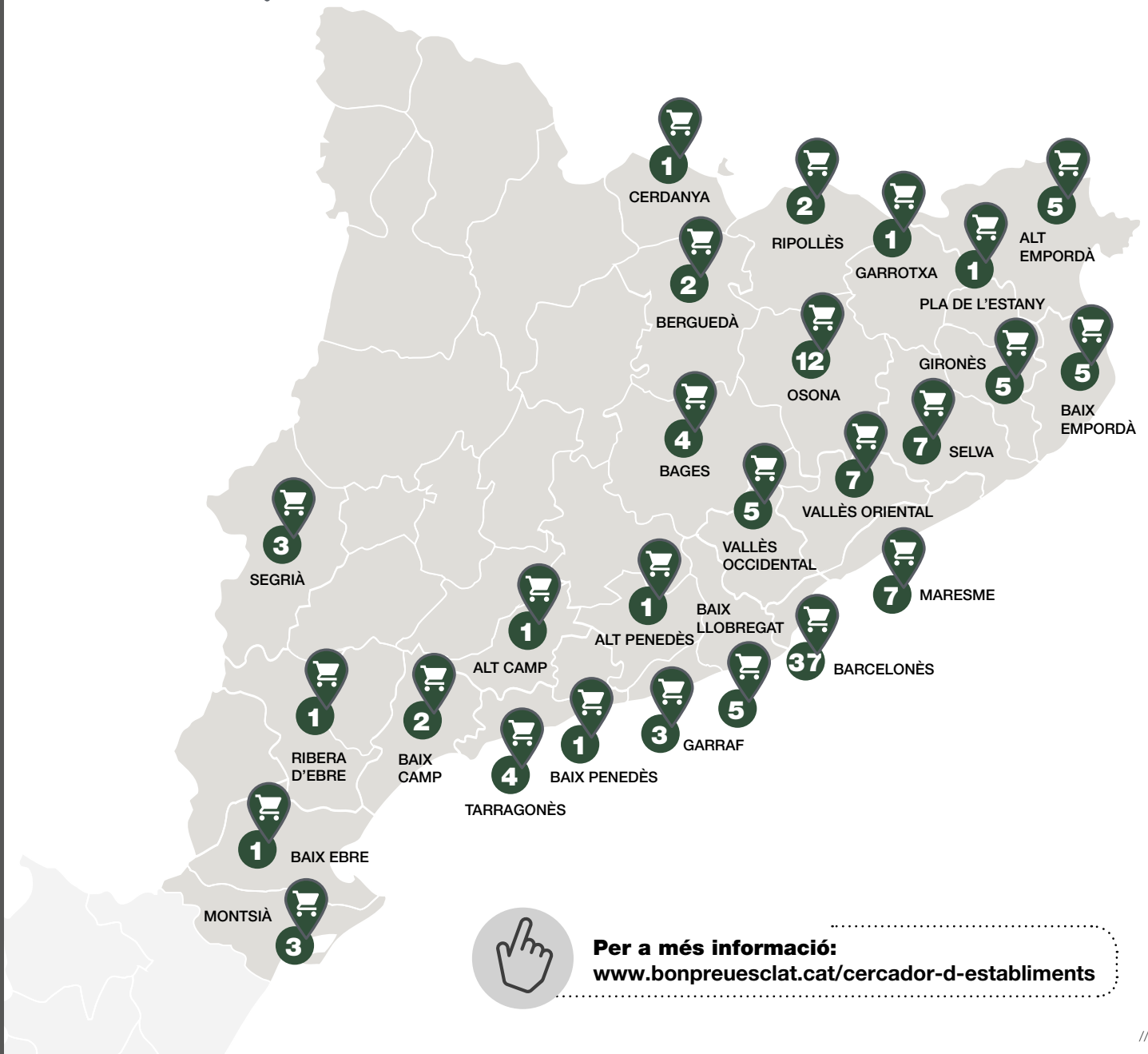
CENTRE LOGÍSTIC

Ctra. C-17, km 48
08550 Balenyà - Els Hostalets



Supermercats Bonpreu

127 establiments



Per a més informació:

www.bonpreuesclat.cat/cercador-d-establiments

PRESÈNCIA A TOT EL TERRITORI CATALÀ

Bon Preu, el referent català
de la distribució alimentària



SEU CENTRAL

Ctra. C-17, km 73
08509 Les Masies de Voltregà

CENTRE LOGÍSTIC

Ctra. C-17, km 48
08550 Balenyà - Els Hostalets



Hipermercats Esclat

55 establiments



Per a més informació:
www.bonpreuesclat.cat/cercador-d-establiments

PRESÈNCIA A TOT EL TERRITORI CATALÀ

Bon Preu, el referent català
de la distribució alimentària



SEU CENTRAL

Ctra. C-17, km 73
08509 Les Masies de Voltregà

CENTRE LOGÍSTIC

Ctra. C-17, km 48
08550 Balenyà - Els Hostalets



Benzineres EsclatOil

48 establiments



Per a més informació:
www.bonpreuesclat.cat/cercador-d-establiments

PRESÈNCIA A TOT EL TERRITORI CATALÀ

Bon Preu, el referent català
de la distribució alimentària



SEU CENTRAL

Ctra. C-17, km 73
08509 Les Masies de Voltregà

CENTRE LOGÍSTIC

Ctra. C-17, km 48
08550 Balenyà - Els Hostalets



Punts de recollida *online*

www.bonpreuesclat.com

12 establiments



Per a més informació:

www.bonpreuesclat.cat/cercador-d-establiments

PRESÈNCIA A TOT EL TERRITORI CATALÀ

Bon Preu, el referent català
de la distribució alimentària



SEU CENTRAL

Ctra. C-17, km 73
08509 Les Masies de Voltregà

CENTRE LOGÍSTIC

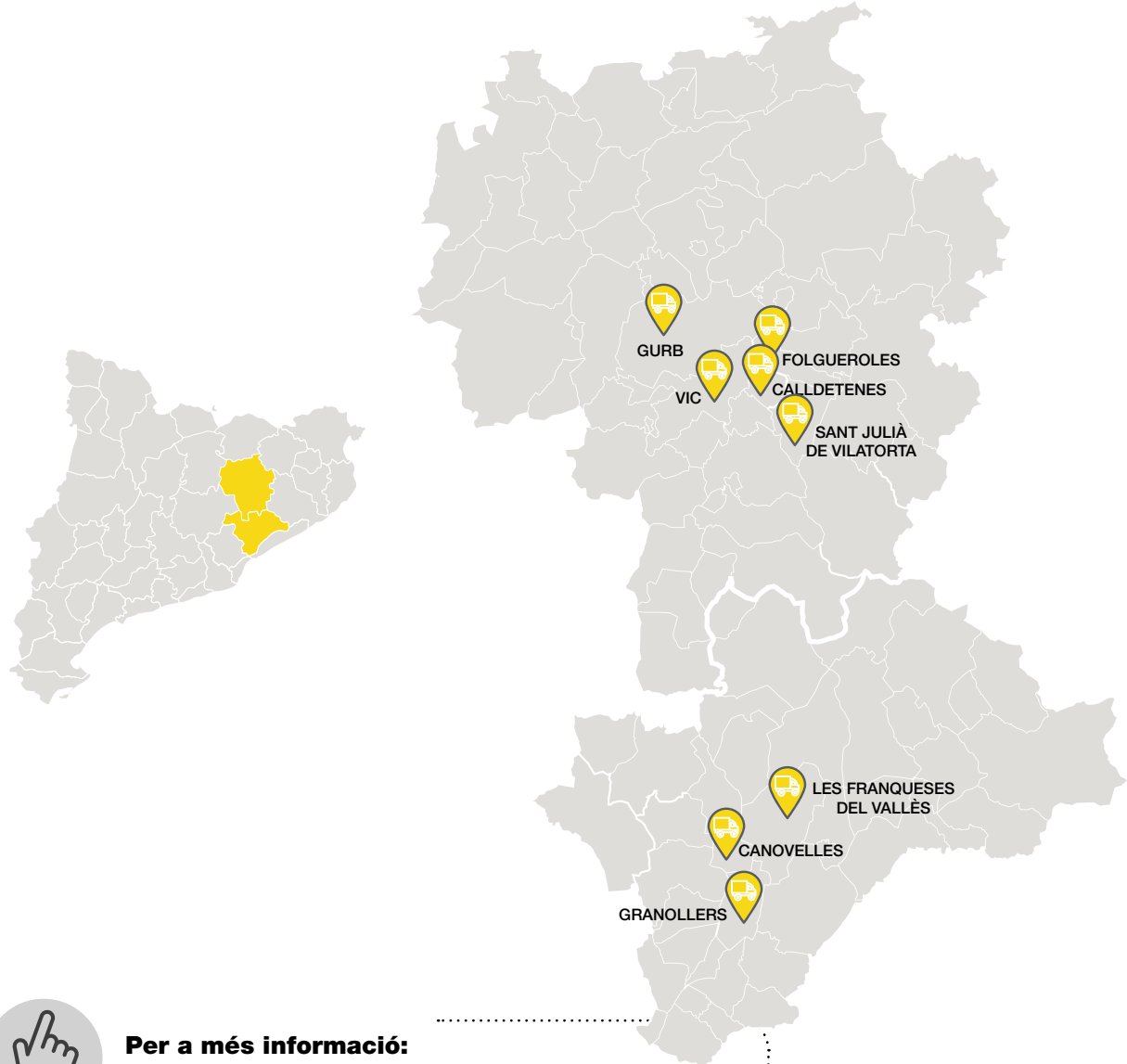
Ctra. C-17, km 48
08550 Balenyà - Els Hostalets



Entrega a domicili *online*

www.bonpreuesclat.com

Disponible a Osona i al Vallès Oriental



Per a més informació:

www.bonpreuesclat.cat/cercador-d-establiments



LA CIUTAT LOGÍSTICA QUE ABASTEIX ELS SUPERMERCATS BONPREU I ESCLAT



Total **650 treballadors**

Subministrament de **més de 25.000 productes** cap a tots els establiments

Magatzem de Balenyà

Inclou sala per a l'expedició dels productes, sala d'emmagatzematge, oficines, serveis i nou magatzem *online*

Magatzem de Masies

Disposa dels productes secs de les campanyes de basar: càmping, joguines i permanent de basar i tèxtil

Novetats en logística



Estanteries dinàmiques d'expedició

Permet optimitzar l'espai d'expedició

Nova instal·lació d'una compactadora en continu de cartró i plàstic

Bales de fins a 1.000 quilos que permeten estalviar en el transport als establiments



NOVA INFRAESTRUCTURA D'AUTOMATITZACIÓ DE PRODUCTES FRESCOS



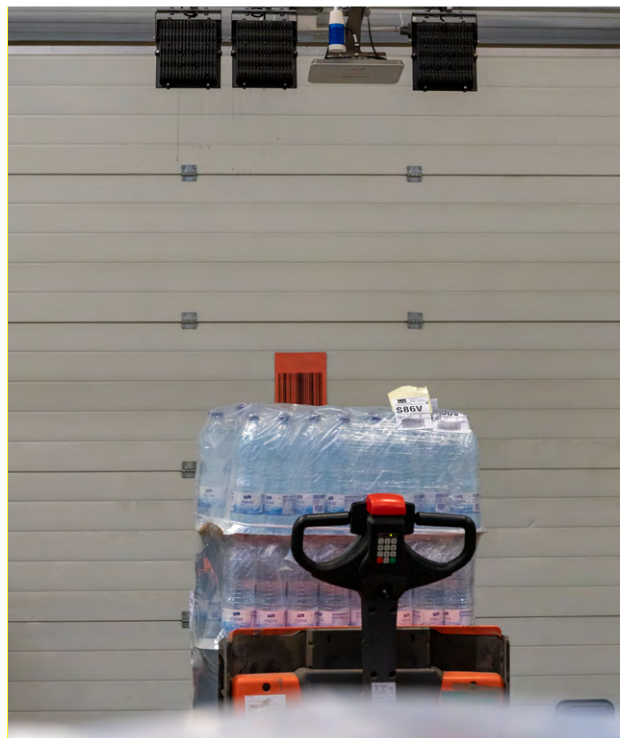
Ubicada en el magatzem de productes refrigerats

El nou sistema permet:

- ✓ Gestionar de manera més eficient l'expedició de safates dels **productes refrigerats** de 2-4°C
- ✓ Optimitzar les **instal·lacions** actuals
- ✓ Augmentar l'**oferta de productes frescos**, controlant i gestionant les safates de manera individual
- ✓ Augmentar l'**eficiència del transport** en un 15%
- ✓ Optimitzar els **camions per a la distribució** de comandes del Grup
- ✓ Aconseguir una **mobilitat més sostenible** i la millora de la qualitat de l'aire



Ha suposat una inversió de
10 milions d'euros



Identificació per radiofreqüència (RFID) al magatzem de productes secs

- ☑ Gravació d'informació en una etiqueta electrònica que identifica el destí i contingut del palet per enviar als establiments



Geolocalització de tots els camions mitjançant una aplicació mòbil que permet tenir geolocalitzats cadascun dels camions per controlar els compliments horaris

5 Les persones

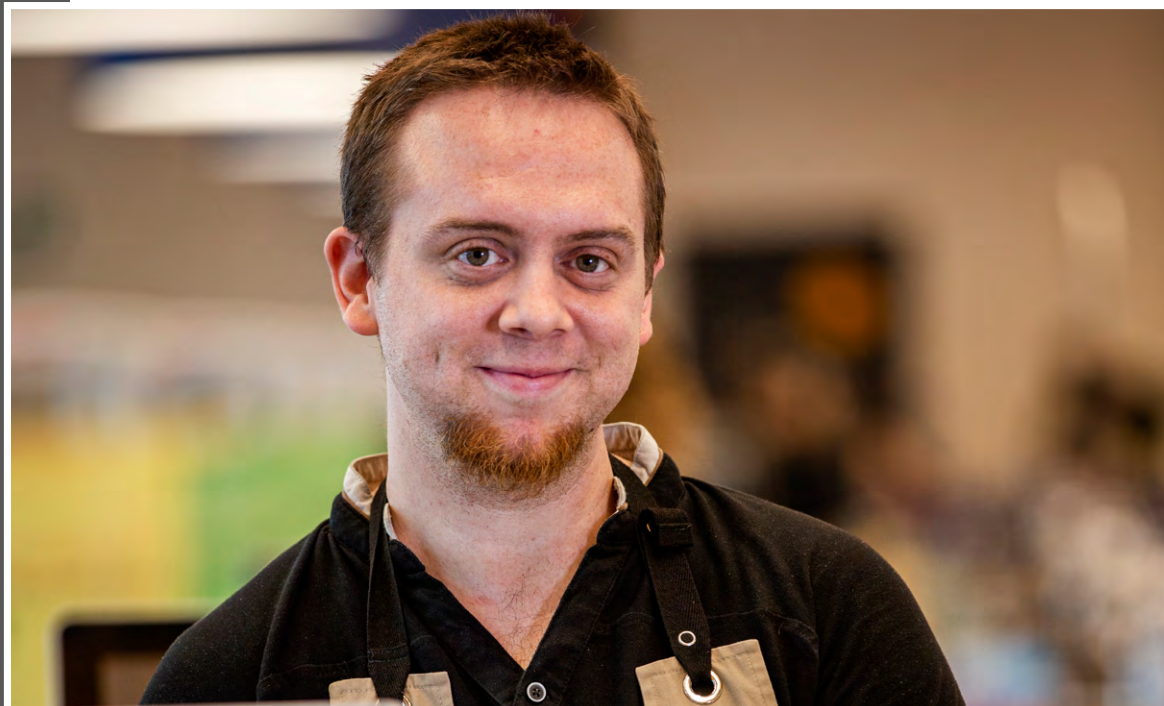
JUNTS CONSTRUÏM EL NOSTRE FUTUR



PERSONES 2018



Les persones Bon Preu són el millor actiu estratègic que tenim. El seu compromís, entusiasme i identificació amb la cultura empresarial del Grup són les bases que ens han permès arribar fins on som avui

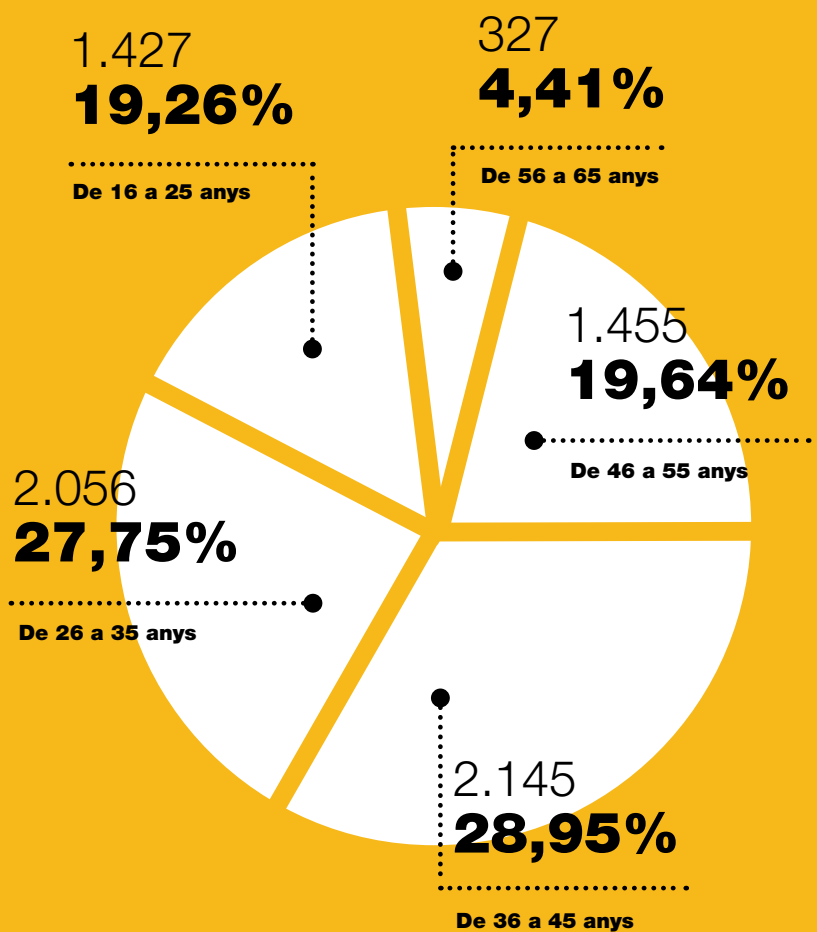


Professionals
7.410

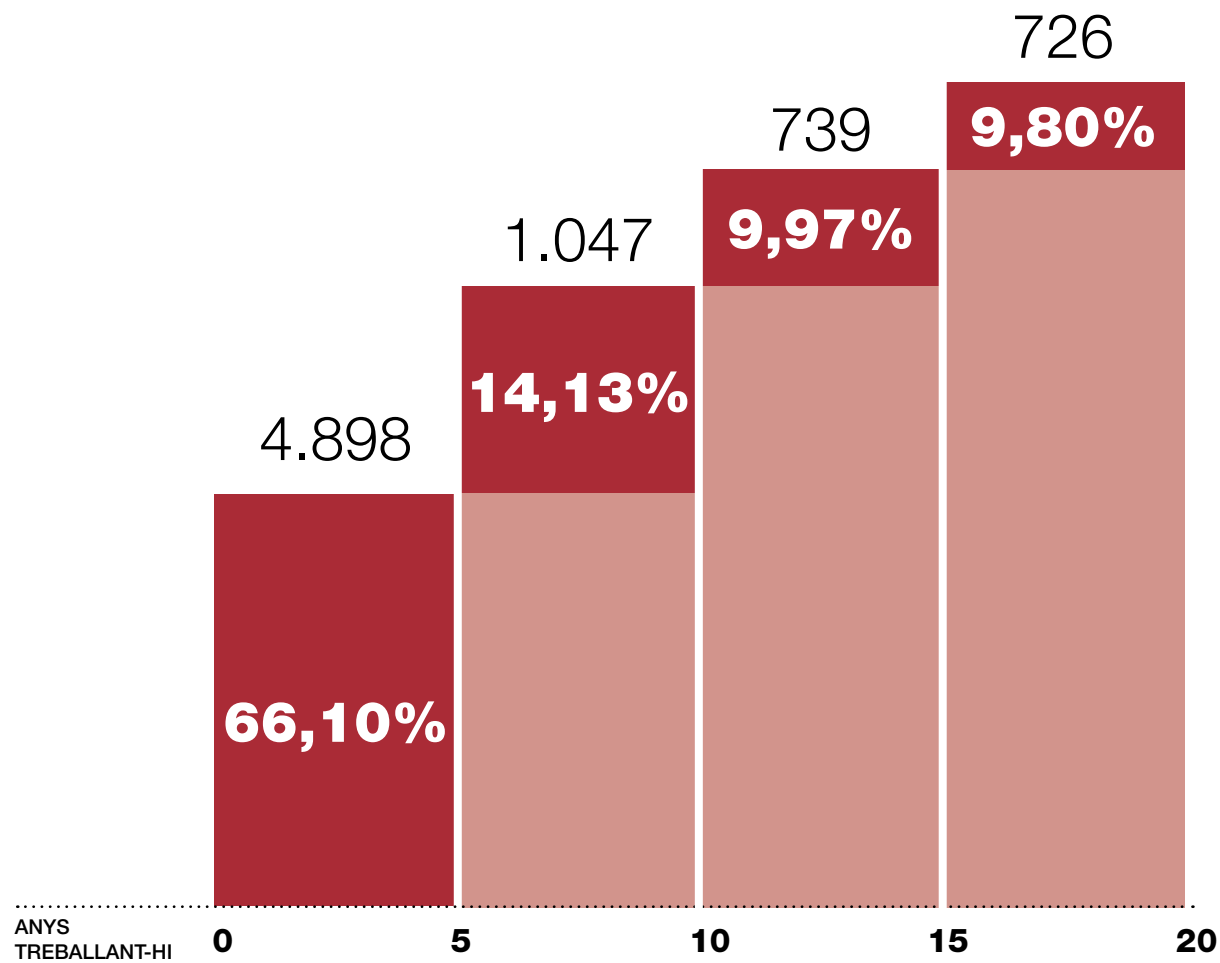
Nous llocs de treball
981



Distribució de la plantilla segons grups d'edat



Distribució de la plantilla segons antiguitat



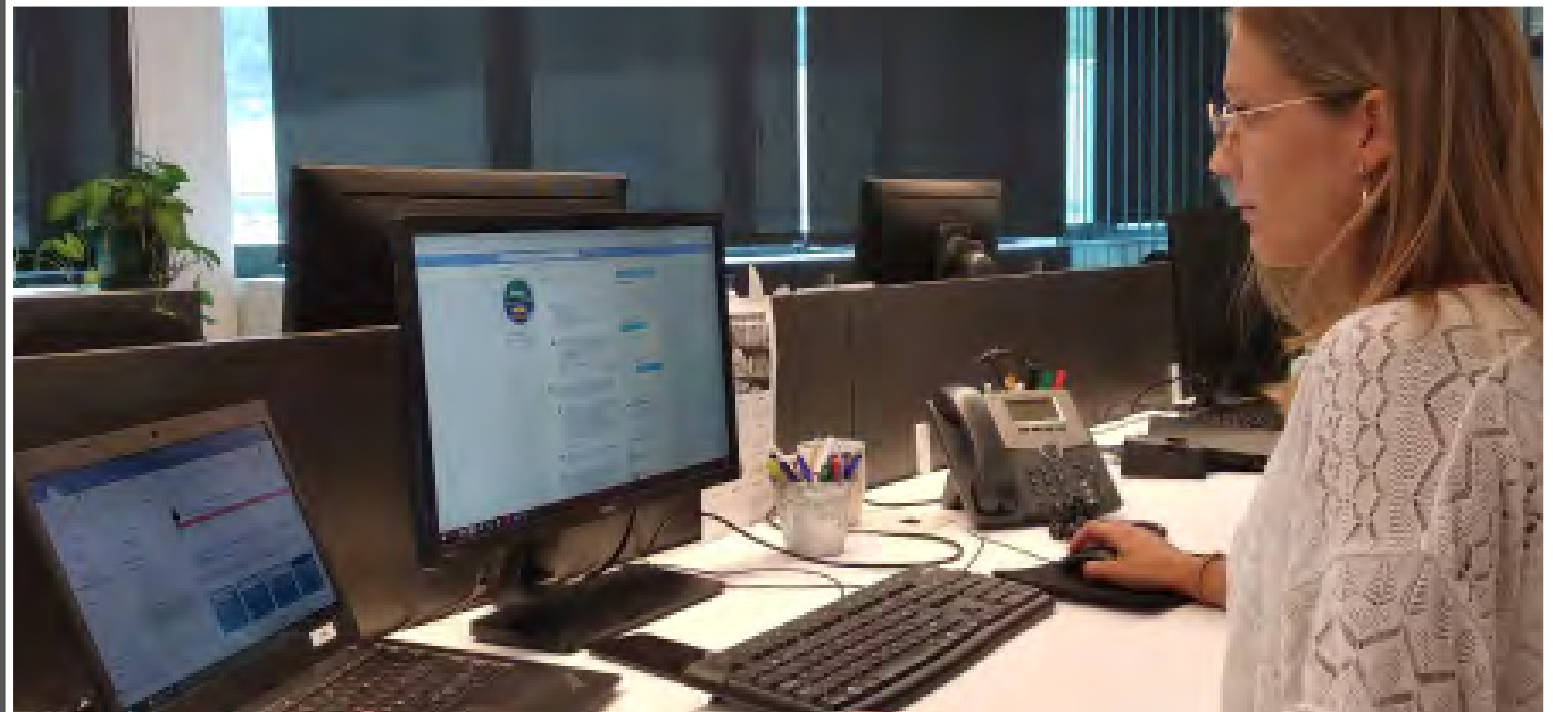
CREEM OCUPACIÓ ESTABLE I DE QUALITAT



Al Grup Bon Preu fomentem la contractació de caràcter indefinit i oferim perspectives clares d'estabilitat i desenvolupament professional



Treballem per professionalitzar els equips i aconseguir una atenció i servei al client excel·lents





DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL

Motivació i creixement per assolir els objectius



La formació de l'equip humà del Grup és bàsica per aconseguir oferir un servei excel·lent



3 eixos per aconseguir els objectius establerts:

- ✓ Millora contínua
- ✓ Motivació
- ✓ Competència de tot l'equip

Professionalitzem els nostres equips mitjançant la formació



636
cursos



7.741
persones formades



36.283
hores de formació



8,72
avaluació de la formació (sobre 10)



272.524€
inversió en formació

ESCOLES DE COMERÇ

Centres formatius de qualitat



Objectiu

Continuar professionalitzant els nostres equips



Cada escola disposa de:

- ✓ Aula pràctica de 100m² amb capacitat per formar 15 persones alhora
- ✓ El mobiliari i els estris que s'utilitzen a l'establiment per realitzar la pràctica de peixateria, xarcuteria, carnisseria, fleca o fruiteria



Disposem de tres Escoles del Comerç

- ✓ Bonpreu del carrer Sicília de Barcelona
- ✓ Esclat de Malla
- ✓ Esclat de Valls

Dades 2018



72

cursos



806

persones formades a l'Escola de Comerç



7.674

hores de formació

PROGRAMES FORMATIUS



Disposem de diferents programes
formatius especialitzats



144

**Persones
en procés
de promoció**



132

**Persones
promocionades
internament**

Programa
d'Especialització
Comercial

PEC

Formació
continuada per
a futurs gerents,
caps de torn i
caps de caixes
d'establiments



Programa de
Desenvolupament
Individual

PDI

Formació
individualitzada
per desenvolupar
els professionals
amb més talent.
Per adquirir una
visió àmplia i
transversal dels
processos clau
de l'empresa



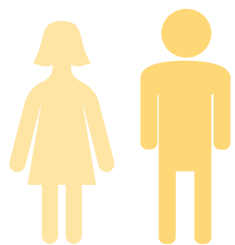
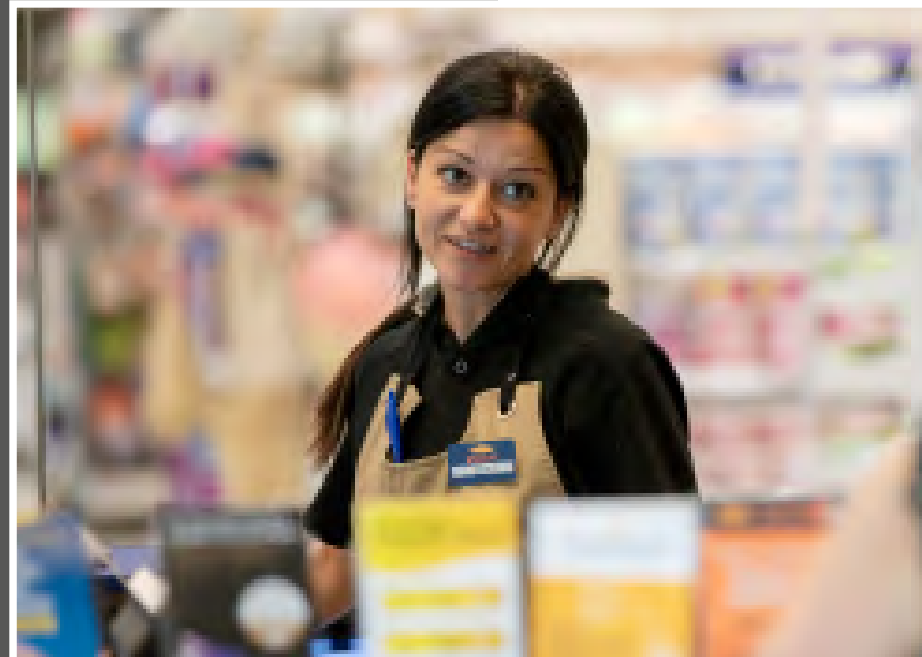
10 alumnes aollits a través de convenis de
pràctiques durant el 2018

- ✓ Estudiants de grau de diferents universitats
i alumnes de formació professional dual
d'instituts d'arreu del territori



GESTIÓ DEL DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL (GDP)

Disposem de talent, en el lloc adequat
i en el moment oportú



La GDP és la valoració que duem a terme un cop l'any tots els col·laboradors/es del Grup

Objectius:

- ✓ Ajudar als professionals en el seu desenvolupament
- ✓ Mesurar el progrés professional de les persones Bon Preu
- ✓ Identificar talent i donar oportunitats de promoció interna



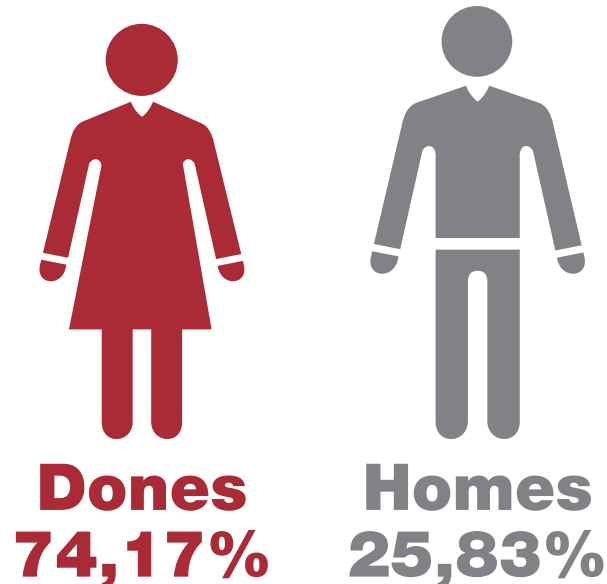
PLA D'IGUALTAT ENTRE DONES I HOMES

El Grup tenim com a objectiu la integració en la igualtat d'oportunitats de gènere

Treballem en 3 eixos principals:

- Igualtat d'oportunitats en l'accés i promoció interna
- Igualtat en les condicions de treball
- Conciliació de la vida familiar i laboral

Distribució dels professionals del Grup per gènere



→ **77%** de càrrecs de responsabilitat són **dones**

INTEGRACIÓ DE PERSONES EN RISC D'EXCLUSIÓ SOCIAL



Col·laborem amb institucions i serveis públics per aconseguir la **inserció de col·lectius** amb dificultats per accedir al món laboral

Superem àmpliament el **compliment amb la LGD (Llei General de Discapacitat)** en un percentatge superior al 3%

PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

LA SEGURETAT DE
LES PERSONES ÉS
EL PRIMER



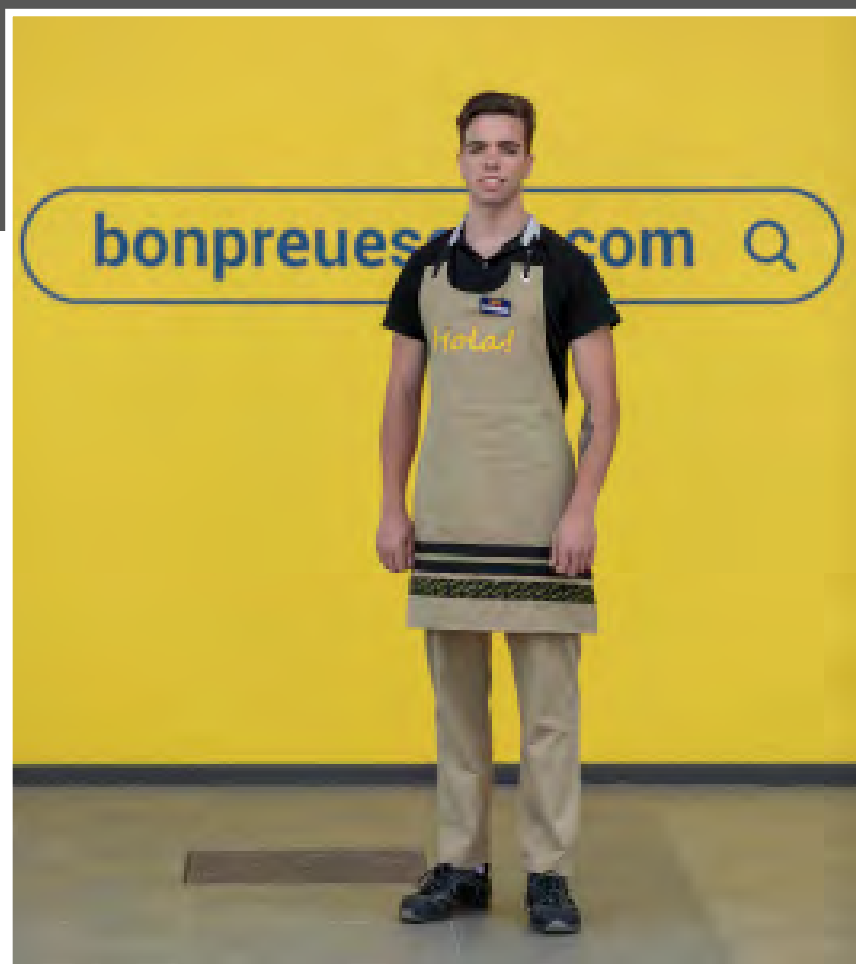
Al Grup Bon Preu tenim un gran compromís amb la millora contínua per tal d'aconseguir unes condicions de treball saludables per a totes les persones que hi treballem i per a tots els centres



✓ **Reducció del nombre d'accidents**
(respecte de 2017): **-18,82%**

✓ **8 punts a l'índex de freqüència**
És 8 vegades menys freqüent que una persona tingui un accident que al 2017

NOU VESTUARI D'ESTABLIMENTS



Implantem el nou vestuari d'establiments a Bonpreu i Esclat, amb una nova imatge més moderna i un disseny més ergonòmic i còmode per a les persones treballadores

- ✓ Nou vestuari unisex i igual per a totes les seccions de l'establiment
- ✓ El conjunt està format per: samarreta tipus polo, pantalons, jersei, davantal i gorra i/o còfia, a part d'altres articles opcionals
- ✓ Totes les peces s'han dissenyat buscant el màxim confort i benestar per a l'equip

La previsió és implementar-lo a tots els establiments al 2020

BENESTAR I CONCILIACIÓ



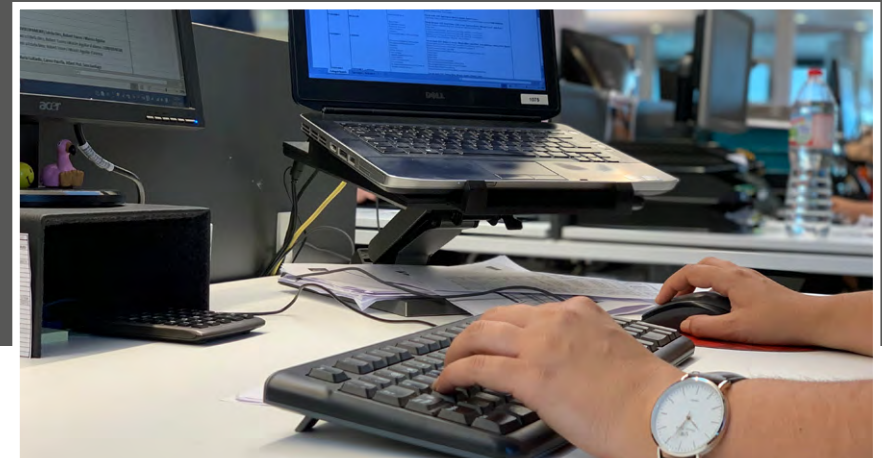
Compromesos amb el
benestar de les persones

- ✓ Mitjançant un programari establím **horaris més estables i planificats** amb antelació que faciliten la conciliació familiar i laboral pels col·laboradors/es dels establiments
- ✓ Vetllem perquè els professionals tinguin el seu lloc de treball al **més a prop possible del seu nucli familiar**



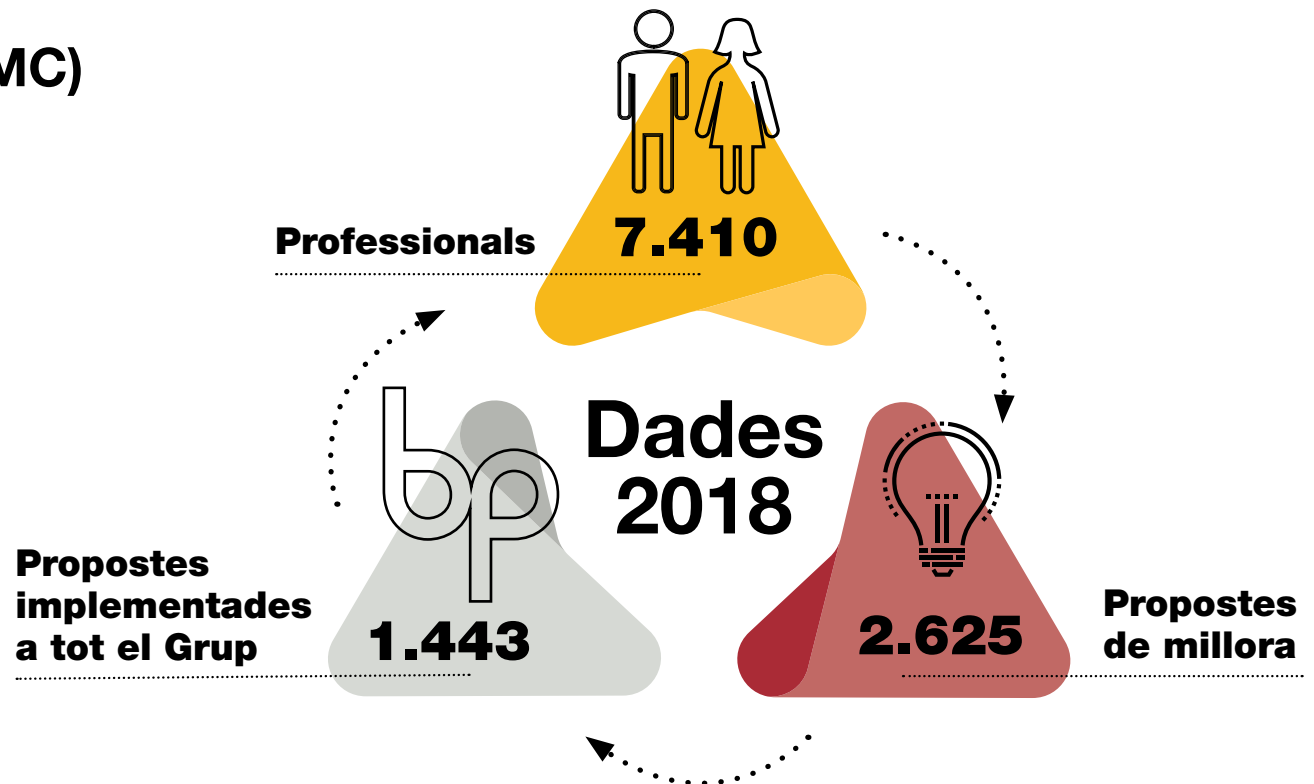
COMUNICACIÓ

La confiança mútua, element clau



Equips de millora contínua (EMC)

- ✓ Una metodologia que, mitjançant les propostes de millora de les persones del Grup, aconsegueix millorar el dia a dia de tots els professionals i el servei als nostres clients
- ✓ L'EMC forma part de la nostra manera de treballar i és una eina per convertir els problemes en oportunitats de millora



6

La responsabilitat social corporativa

COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT, LA SOCIETAT I EL NOSTRE ENTORN



LA RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA

Apostem per la sostenibilitat, la millora del nostre entorn social i dels nostres equips humans



El **Grup Bon Preu** sempre hem estat compromesos en mantenir el **màxim** equilibri entre el desenvolupament de la nostra activitat, la protecció del medi ambient i la contribució al benestar de la societat

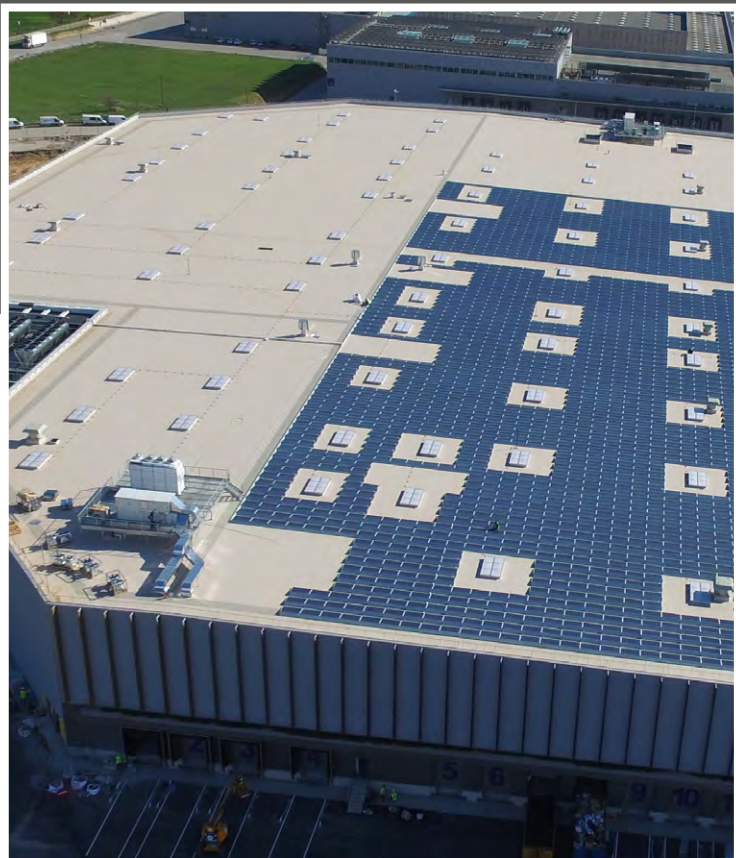


- ☑ Estem **plenament arrelats al territori** on duem a terme la nostra activitat
- ☑ Un dels **objectius principals** de gestió dels nostres establiments és **desenvolupar la nostra activitat comercial de manera sostenible**

SOSTENIBILITAT I MEDI AMBIENT



Apostem per l'eficiència
i l'estalvi d'energia



→ Implementem mesures per aconseguir la màxima eficiència en tots els processos

- ✓ Estalvi d'energia
- ✓ Generació d'energia renovable
- ✓ Gestió i reciclatge dels residus generats

Generació i autoconsum d'energia renovable

Al Grup Bon Preu hem invertit en producció fotovoltaica d'autoconsum, que permet aprofitar les cobertes dels edificis per produir energia elèctrica pel nostre consum

- ✓ Disposem de **8 instal·lacions fotovoltaiques** en els establiments de: Balenyà (2), Valls, Piera, Sta Coloma de Farners, Hostalric, Maçanet de la Selva i Llagostera
- ✓ El magatzem de productes refrigerats de Balenyà compta amb una **instal·lació d'autoconsum fotovoltaic** amb potència de 650 kWp que permet estalviar 890.000 kWh anuals en consum de la xarxa elèctrica, cosa que suposa la generació del 40% del consum elèctric del magatzem

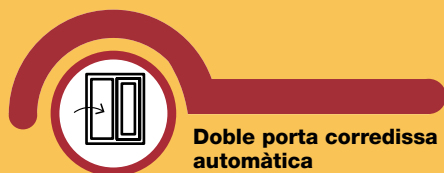
EDIFICIS ECOEFICIENTS



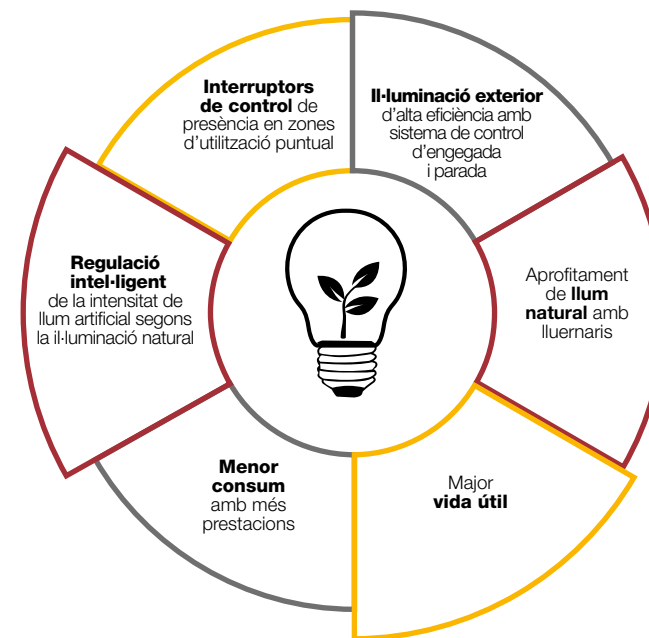
Aïllaments, climatització, il·luminació
i refrigeració de productes

Edifici

Aïllament de tancaments externs



Il·luminació

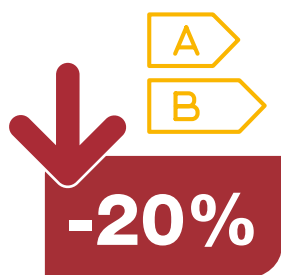


EDIFICIS ECOEFICIENTS

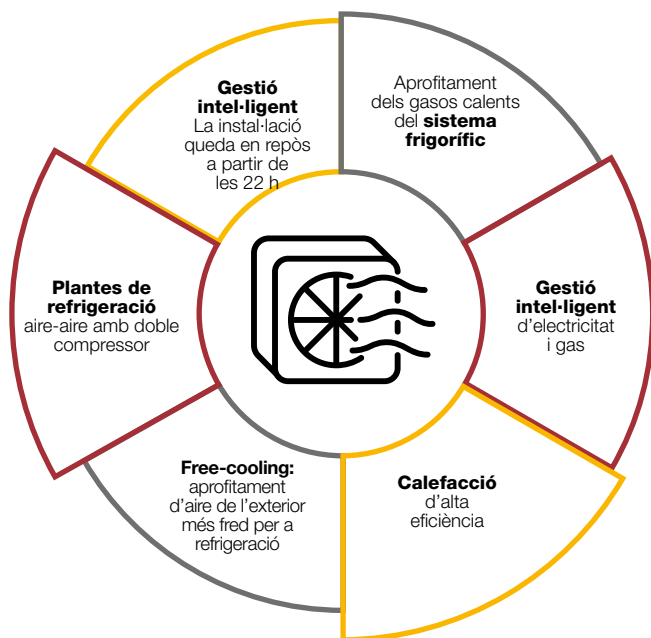


Aïllaments, climatització, il·luminació
i refrigeració de productes

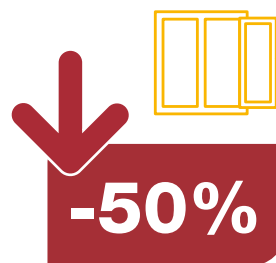
Climatització



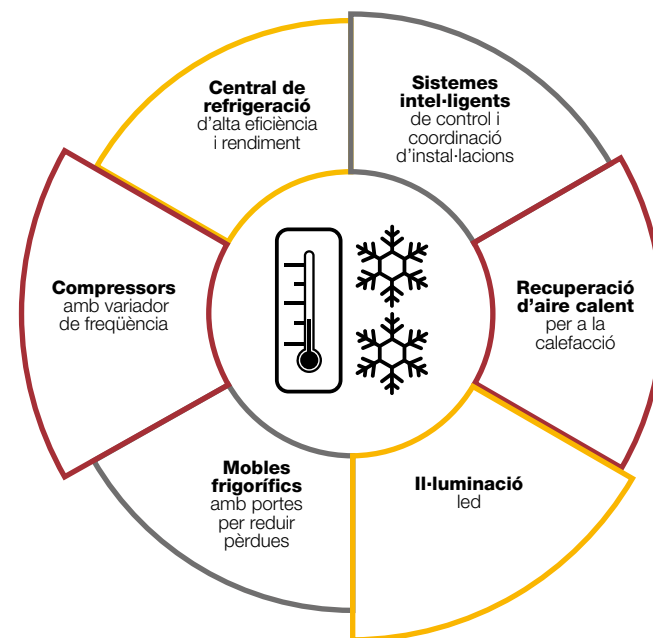
Reducció del 20% del consum energètic vs convencional



Refrigeració



Reducció del 50% d'energia vs armaris oberts convencionals



RECICLATGE



Tots els establiments Bonpreu i Esclat disposen d'una màquina compactadora de cartró i plàstic



Disposem d'una planta de reciclatge a les instal·lacions de Balenyà

Reciclem els residus: cartró, plàstic, pòrex i fusta que es recullen als establiments de diferents sistemes d'embalatge amb els quals rebem els productes

Realitzem un esforç en **classificació i inversió en mitjans de compactació** en origen per reduir el volum amb la finalitat de minimitzar l'energia necessària pel transport posterior

Durant el 2018 hem reciclat:



7.939
TONES
RECICLADES
DE CARTRÓ



722
TONES
RECICLADES
DE PLÀSTIC



27
TONES
DE
POLIESTIRÈ

Bon Preu ens sumem a la lluita contra el plàstic



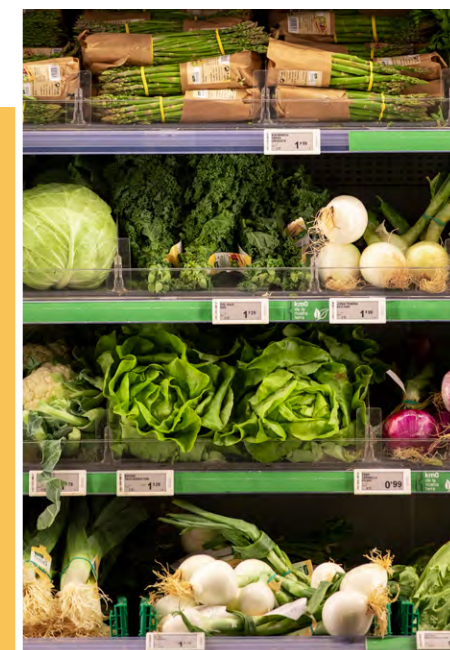
Hem eliminat **38 tones de plàstic** durant l'exercici **2018** i continuem treballant en aquesta línia

Conscients de l'excés de plàstic en l'embalatge dels productes, Bon Preu estem treballant intensament amb els nostres proveïdors per reduir la quantitat de plàstics als nostres establiments i fomentar el respecte al medi ambient

Les mesures que han permès retirar els embalatges de plàstic per oferir alternatives més sostenibles als clients han estat:



Eliminem els alvèols de plàstic a la secció de fruita i verdura i els substituïm per alvèols de cel·lulosa. Aquesta mesura ha suposat la reducció de **20 tones de plàstic a l'any aproximadament**



Eliminem les safates de plàstic de diverses referències, com el porro tallat, xirivies, api tallat, naps, col llombarda, col valenciana, dàtils i pebrot del padró, el que es tradueix en un estalvi de **9 tones de plàstic a l'any**



Eliminem els envasos de plàstic del 85% de la fruita i la verdura ecològica. Aquesta iniciativa suposa la reducció de **8 tones de plàstic a l'any**. L'objectiu a curt termini és arribar a substituir el plàstic del 95% de les referències ecològiques per materials més respectuosos amb el medi ambient



Canviem el format de la malla de les taronges de km 0, reserva de la biosfera Terres de l'Ebre, passant de la banda típica de plàstic per una banda que redueix la utilització del plàstic fins a un 41%, el que representa un estalvi de **600 kg de plàstic a l'any**

En 4 referències de carn d'autoservei hem implantat la substitució de l'envàs de plàstic per una safata de cartró, que redueix fins a un **70%** la utilització de plàstic.



A part de les mesures ja aplicades, estem estudiant altres mesures de substitució que permetrien retirar del mercat **20 tones de plàstic més l'any**, que se sumarien a les 38 ja retirades durant el 2018, arribant fins a un total de **58 tones l'any**

FOMENT DE LA REUTILITZACIÓ



- ✓ A Bonpreu i Esclat volem fomentar la reutilització i oferim alternatives sostenibles a la bossa de plàstic:



Caixes de cartró



Diferents formats de bosses reutilitzables:

- bossa compostable: totalment biodegradable
- bossa de paper
- bossa multifuncional

- ✓ A banda de potenciar l'ús d'aquests formats, també volem potenciar l'ús del cabàs o del carret de compra, entre d'altres
- ✓ El Grup sempre hem buscat la implicació dels consumidors per tal de generar canvis d'hàbits que permetin preservar el medi ambient i contribuir al benestar de la societat

LA SOCIETAT I L'ENTORN



Involucrats amb el
que ens envolta



Les nostres col·laboracions

- ✓ Posem en marxa l'**arrodoniment solidari** en benefici de causes socials: els clients tenen l'oportunitat d'arrodonir l'import de les compres realitzades amb targeta de crèdit o dèbit i realitzar microdonacions per col·laborar amb causes socials. Els projectes solidaris on es destinen les donacions canvien cada mes

Projecte realitzat amb la col·laboració de Worldcoo, que desenvolupa i implementa canals de recaptació solidària

- ✓ Col·laborem amb més de **140 entitats** fent donacions d'aliments
- ✓ Més del **96%** dels establiments Bonpreu i Esclat disposen d'acords de donació d'aliments amb entitats com Càritas, Creu Roja, serveis socials d'ajuntaments o altres associacions amb l'objectiu de donar setmanalment producte sec i fresc

Gran recapte d'aliments 2018



Un any més, els
establiments Bonpreu
i Esclat han tornat a
ser punts de recollida

Aconsegüim recollir
560.696 quilos
d'aliments

Bonpreu i Esclat hem
donat **16.984 quilos**
d'aliments (llegum,
farina i llet), fruit de
la col·laboració en el
Gran Recapte



TREBALLEM PER EVITAR EL MALBARATAMENT ALIMENTARI



Treballem per millorar **processos interns de gestió d'aliments** per evitar el malbaratament



Ajustem l'oferta amb la demanda per **evitar sobrants d'aliments**



Donem a entitats benèfiques el sobrant dels aliments no aptes comercialment, però que són perfectament consumibles

COMPROMESOS AMB LA CULTURA



Renovem el conveni de col·laboració amb la Confederació Sardanista de Catalunya



Convoquem la **segona edició del concurs de projectes de les entitats socials i/o culturals de Balenyà**, amb l'objectiu d'enfortir el teixit associatiu del municipi i promoure projectes que millorin el patrimoni cultural, històric, arquitectònic, i la qualitat de vida dels veïns

PERSONES



Vetllem pel bé comú de les
persones en la societat



18,25%

dels contractes
indefinites
d'aquest exercici
són a joves
d'entre 16 i 25
anys



**Integració de
persones en risc
d'exclusió social**



**Creem ocupació
i estabilitat en el
territori**



**Oferim oportunitats
per als més joves**

7

La gestió econòmica i creació de valor

TRANSPARÈNCIA EN LA GESTIÓ I EQUILIBRI ECONÒMIC



CREACIÓ DE VALOR



Al Grup Bon Preu tenim una trajectòria fidel als orígens, compromesa amb el territori i amb visió de futur:

- ✓ Volem formar part del dia a dia de la ciutadania de Catalunya
- ✓ Som professionals de l'alimentació amb vocació de país
- ✓ Defensem el perfil ètic i el compromís de la gestió empresarial

Missió

Som una organització compromesa amb els ciutadans i amb el territori. Hem orientat la nostra activitat al mercat català, amb l'anhel de ser útils i oferir el millor servei, preu i qualitat de producte als ciutadans

Visió

Cerquem la creació de riquesa a curt i llarg termini amb la voluntat de contribuir al desenvolupament sostenible de l'entorn on duem a terme la nostra activitat, mitjançant l'aplicació de criteris ètics i empresarials

Valors

- Honestetat i confiança
- Voluntat de servei
- Desenvolupament professional
- Actitud positiva
- Consciència d'equip
- Pragmatisme i eficiència

COMITÈ DE DIRECCIÓ I CAPS DE DEPARTAMENT



Comitè de direcció

- **Joan Font i Fabregó**
President i director general
- **Antoni Amblàs i Padrós**
Director comercial
- **Pere Anglada i Dordal**
Director financer
- **Joan Sabartés i Pardo**
Director d'operacions

Caps de departament

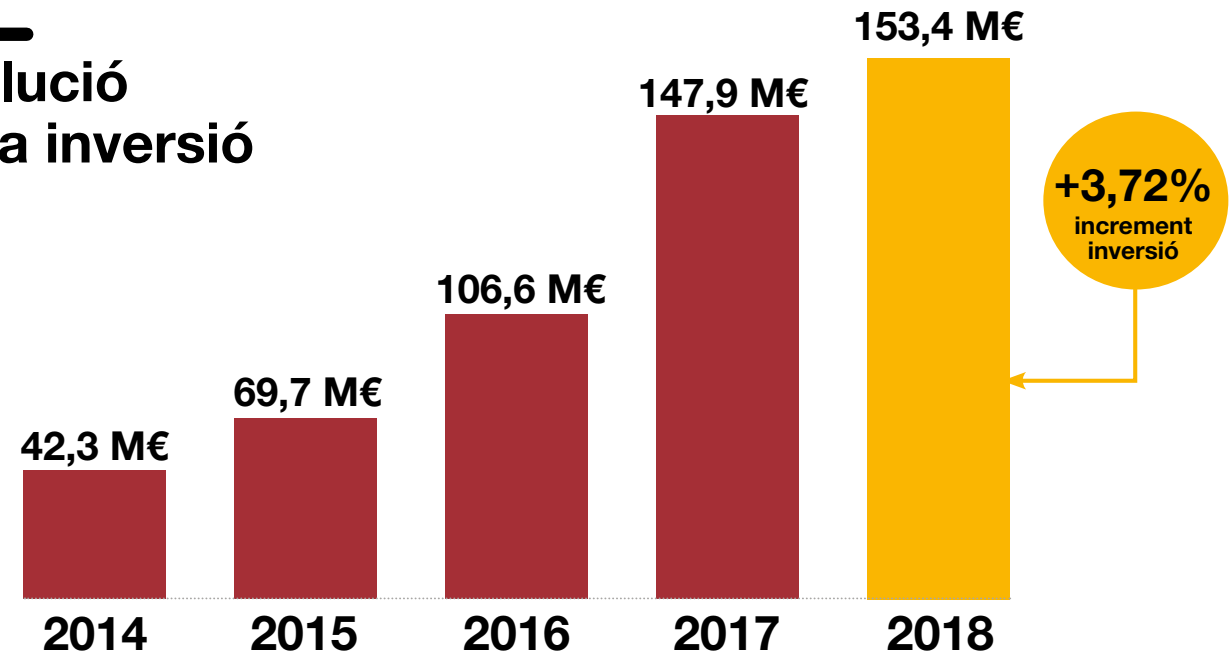
- **Nani Masdeu i Rodes**
Cap ensenya Bonpreu
- **Jaume Moncunill i Salvans**
Cap ensenya Esclat
- **Josep Castany i Rovira**
Relacions Externes i cap ensenya EsclatOil
- **Neus Roca i Palazón**
Compres
- **Albert Aranda i Barceló**
Persones
- **Josep M. Vinyes i Paré**
Expansió
- **Manel Prat i Peláez**
Màrqueting i Comunicació
- **Joan Macià i Porta**
Tecnologies de la Informació
- **Salvador Puntí i Vila**
Logística
- **Anna Font i Tanyà**
Cap ensenya *online*

GESTIÓ ECONÒMICA



El resultat de la
feina ben feta

Evolució de la inversió



Inversió

153,4 M€

Obertures

112,2 M€

**Reformes i
ampliacions**

22,5 M€

Futures obertures

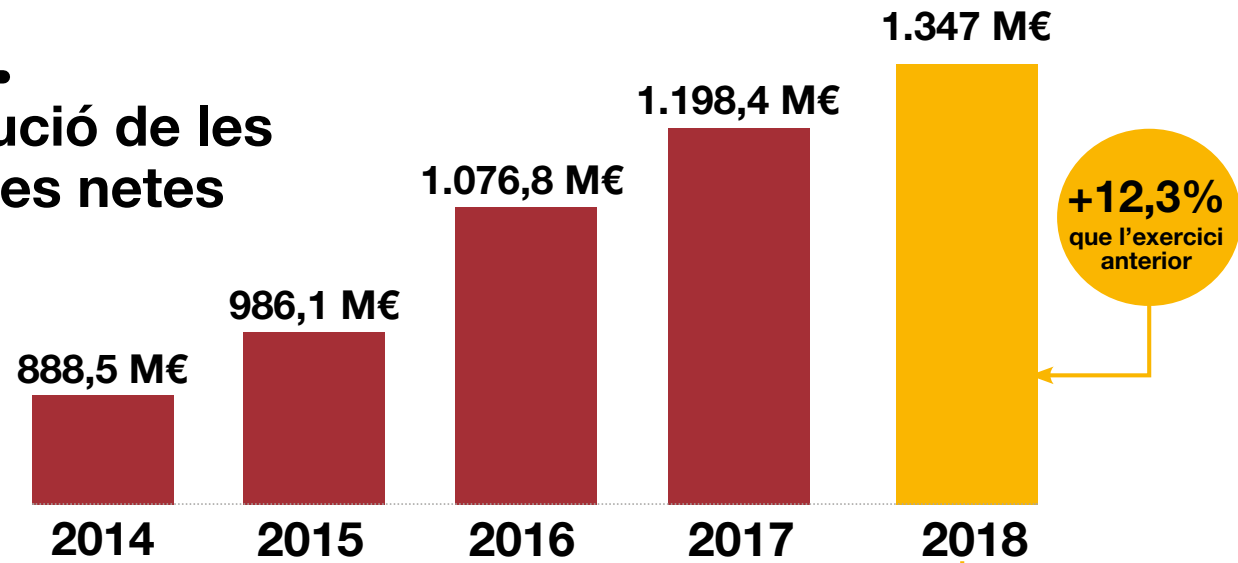
29,3 M€

GESTIÓ ECONÒMICA

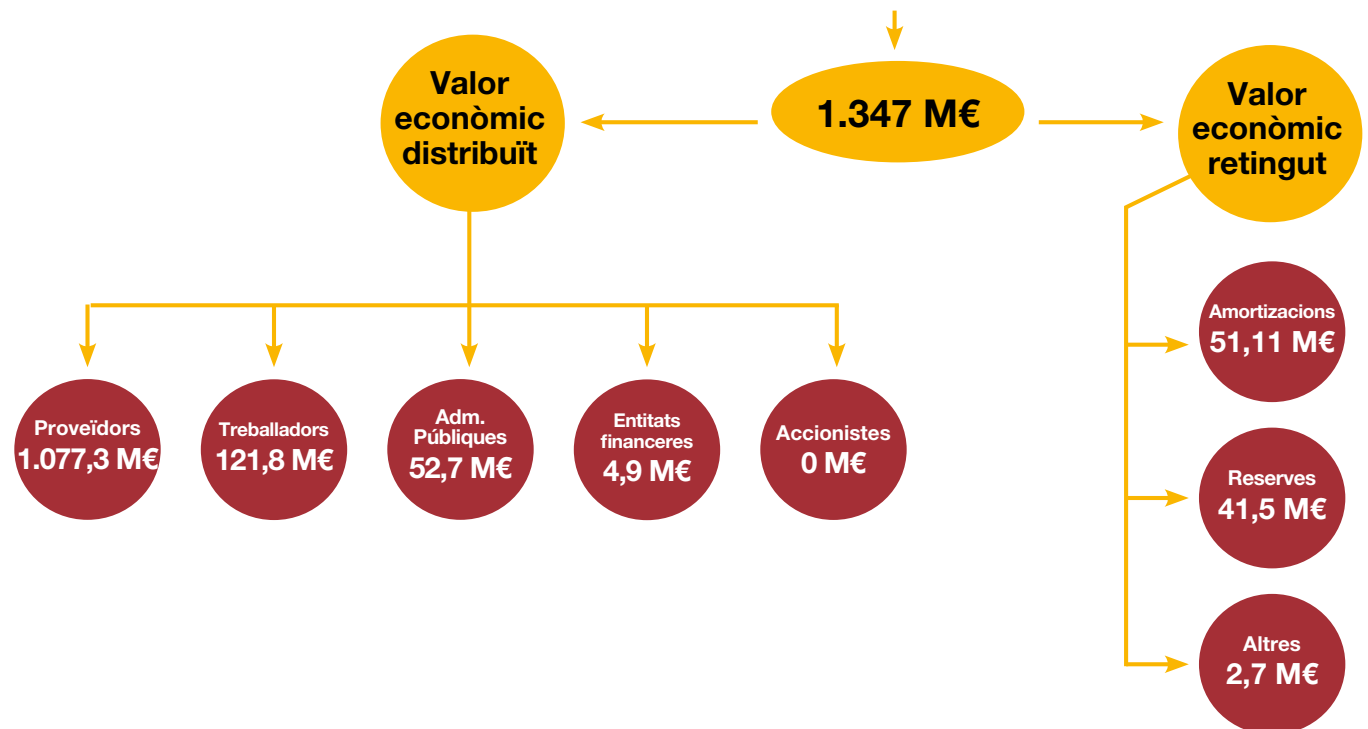


El resultat de la
feina ben feta

Evolució de les vendes netes



Cashflow social



TRAJECTÒRIA DEL GRUP



Fidels als orígens mirem endavant

