



QUOTA
DI MERCATO:
15,61%

+1,27%





PUNTI VENDITA
DIRETTI:
223

+2,8%



VENDITE
NETTE:
1,667
mld

+2,6%



NUMERO
DI CLIENTI:
72,9
mln

+4,8%



DIPENDENTI:
7.450

+5,4%



CONSUMO DI
ENERGIA (KWH):
392
mila LFL

-0,72%

HIGHLIGHTS 2016



MISSION, VISION E VALORI

Mission

ASPIAG SERVICE OPERA NEL SETTORE DELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA, VENDENDO ALL'INGROSSO E AL DETTAGLIO PRODOTTI ALIMENTARI E NON. PER QUESTO SCOPO POSSIAMO CONTARE SU UN AMPIO E CONSOLIDATO SISTEMA, COMPOSTO DA PUNTI VENDITA E CENTRI COMMERCIALI, VOLTO ALLA PRODUZIONE, ALLA GESTIONE E ALLA PROMOZIONE DI PRODOTTI, NONCHÉ ALLA LORO VENDITA.

Vision

L'OBIETTIVO È QUELLO DI ESSERE LEADER NEL SETTORE DELLA GRANDE DISTRIBUZIONE E NELLA TRADING AREA DI RIFERIMENTO.

Valori

PER REALIZZARE IL NOSTRO OBIETTIVO FACCIAMO RIFERIMENTO ALL'INSIEME DEI VALORI DI ATTENZIONE AL CLIENTE, INNOVAZIONE, SVILUPPO DELLE PERSONE E SOSTENIBILITÀ, INDIVIDUATI ATTRAVERSO IL COINVOLGIMENTO DI TUTTO IL MANAGEMENT E DIFFUSI A TUTTI I COLLABORATORI.

TALI VALORI SONO ESPRESSIONE DI UN PENSIERO INTEGRATO E COSTITUISCONO LA GUIDA DEL NOSTRO AGIRE QUOTIDIANO, ISPIRANDO I COMPORTAMENTI E LE DECISIONI E SVILUPPANDO UN SENSO DI APPARTENENZA E DI IDENTITÀ COMUNE AL FINE DI CONDIVIDERE I SUCCESSI.

Values in action

ATTENZIONE AL CLIENTE



Ricerca costantemente il punto di vista del cliente, i suoi bisogni e le sue necessità, al fine di orientare il proprio operato ad un servizio di qualità che crei valore per il cliente.

+4,8%
di Clienti

INNOVAZIONE



Raccogliere e condividere informazioni chiave, considerando la complessità e la volubilità del contesto operativo, per individuare soluzioni evolutive a sostegno del vantaggio competitivo.

+16,9%
di Investimenti

SVILUPPO DELLE PERSONE



Mettere al centro la persona e il suo sviluppo, ispirando comportamenti tesi ad un continuo apprendimento con l'obiettivo di facilitare la responsabilità e l'autonomia lavorativa, motivare al raggiungimento degli obiettivi e creare senso di appartenenza.

+13,9%
di Ore Formazione

SOSTENIBILITÀ



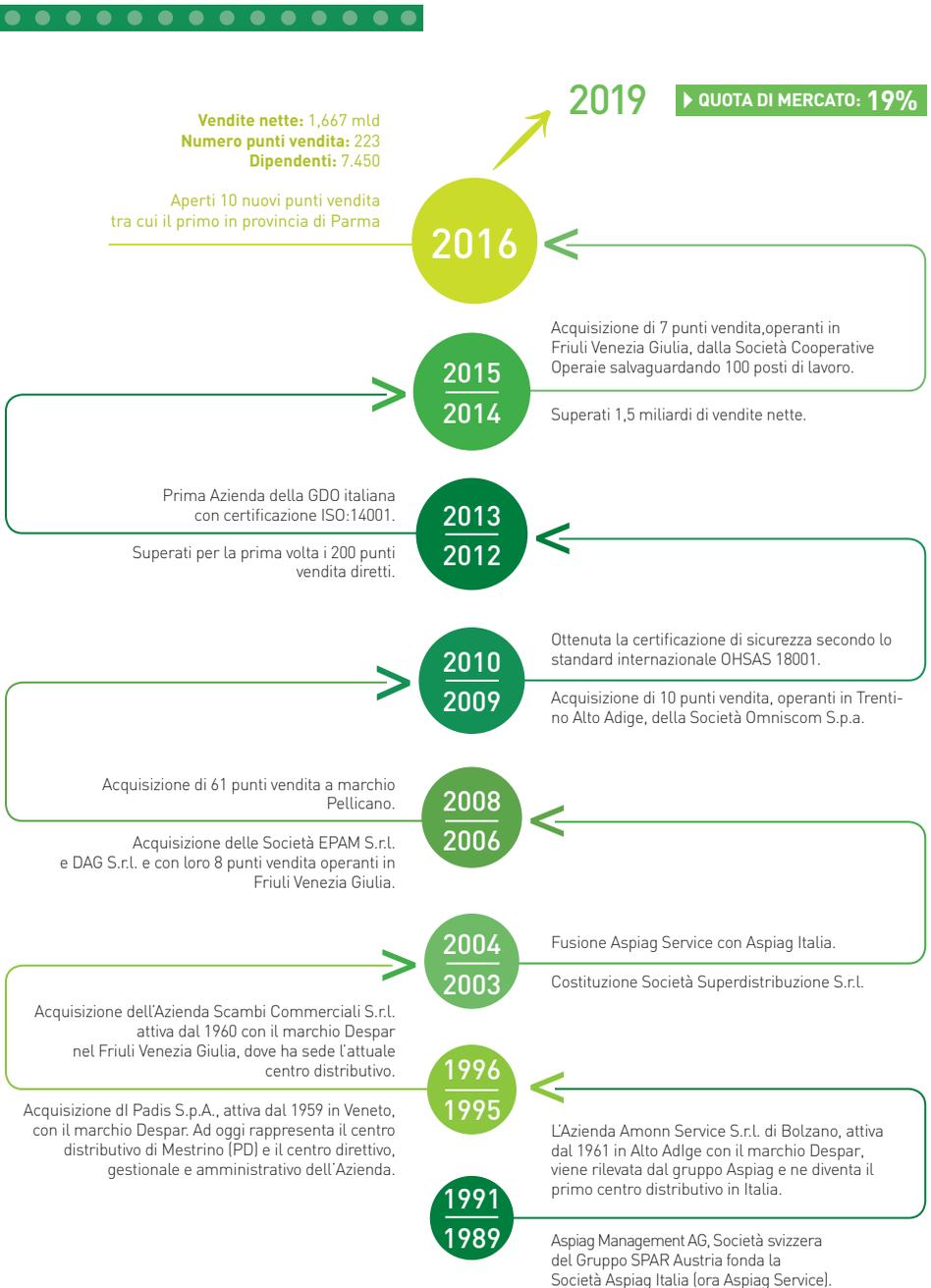
Creare un rapporto equilibrato e duraturo di tutte le attività rispetto ai loro effetti economici, sociali ed ambientali.

+2,3%
di Valore Distribuito

+1,27% di Quota di Mercato

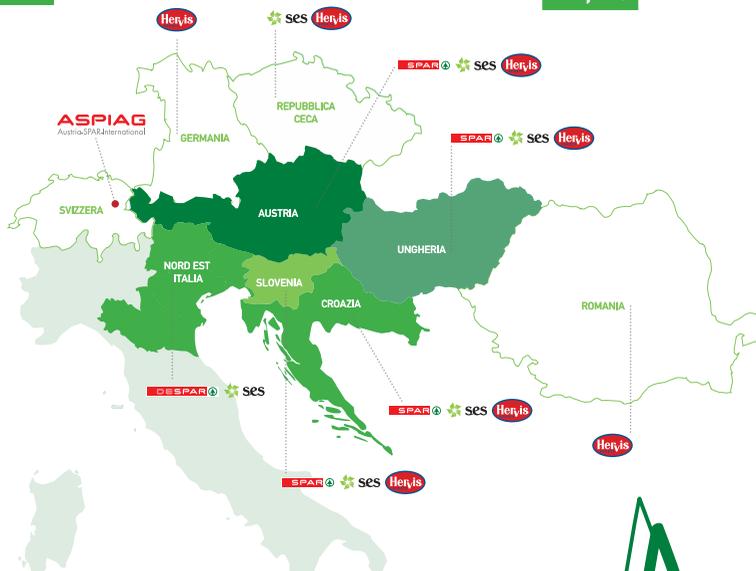
«In Despar Nordest, nel perseguire obiettivi di profitto, siamo orientati alla qualità del servizio, alla valorizzazione del cliente e del collaboratore come persone, alla tutela della loro salute e al rispetto dell'ambiente».

LA STORIA DI ASPIAG SERVICE



SPAR AUSTRIA

HIGHLIGHTS 2016 DEL GRUPPO SPAR AUSTRIA



RIPARTIZIONE FATTURATO

- Austria
- SES Spar European Shopping Centers (Austria, Croazia, Italia, Rep. Ceca, Slovenia, Ungheria)
- Italia
- Ungheria
- Slovenia
- Croazia
- Hervis (Austria, Croazia, Germania, Rep. Ceca, Romania, Slovenia, Ungheria)

QUOTA

- 43,91%
- 19,50%
- 14,16%
- 11,35%
- 5,13%
- 2,60%
- 3,35%

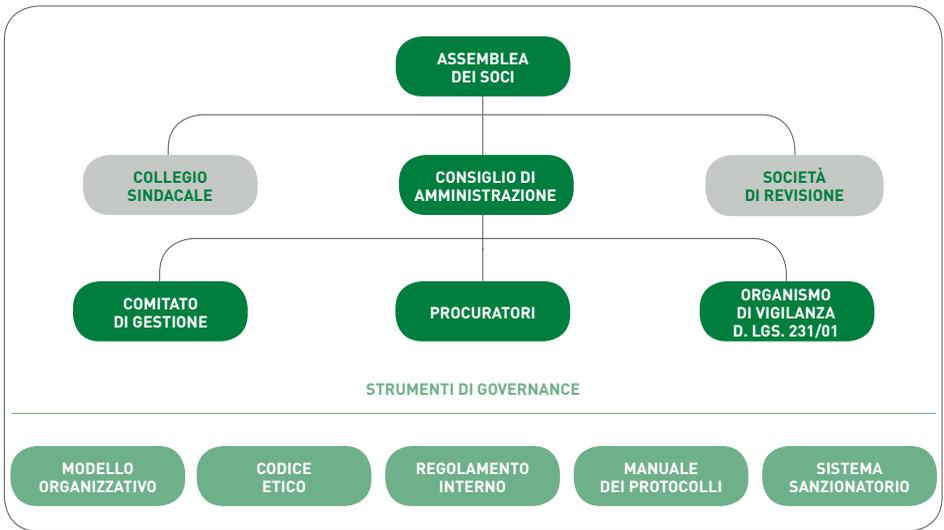
100%

Storia di Spar Austria

www.spar.at

La prima organizzazione SPAR austriaca, nota come Handelsvereinigung SPAR Tirol/Pinzgau, nacque per opera del fondatore Hans F. Reisch nel 1954, presentandosi come una catena di dimensioni medie costituita dall'Azienda grossista e da altri dettaglianti affiliati che collaboravano per gli acquisti, il marketing, l'organizzazione e gli aspetti tecnici. Dal 1959 il marchio si diffuse in tutto il territorio nazionale e negli anni settanta dall'unione di tutti gli affiliati nacque SPAR Österreichische Warenhandels AG, ossia SPAR Austria. Ancora oggi nel Gruppo lavorano le famiglie fondatrici in ruoli direzionali.

IL SISTEMA DI GOVERNANCE



RIUNIONI

	2016
Marketing Meeting	1
Comitato di Gestione differenze inventariali	3
Retroplanning	8
Comitato Commerciale	9
Coordinamento dirigenti	23
Comitato di Gestione	15
Management Meeting	5
Consiglio di Amministrazione	7

	UOMINI	DONNE	TOTALE	TRA 30 E 50 ANNI	OLTRE 50 ANNI
Consiglio di Amministrazione	8	-	8	1	7
Comitato di Gestione	4	-	4	1	3
Organo di Vigilanza	2	-	2	1	1
Collegio Sindacale	4	1	5	2	3
Società di Revisione	2	4	6	6	-
Procuratori	38	7	45	25	20

Il **47%**
degli italiani
è preoccupato per lo
smaltimento dei rifiuti
e il **42%** mostra
sensibilità per
l'inquinamento
delle acque.

VERDE VERA
è la linea di cosmetici
naturali Despar per
il **benessere** della
pelle e per l'ambiente.
Oltre il 98% degli
ingredienti è di
origine naturale.

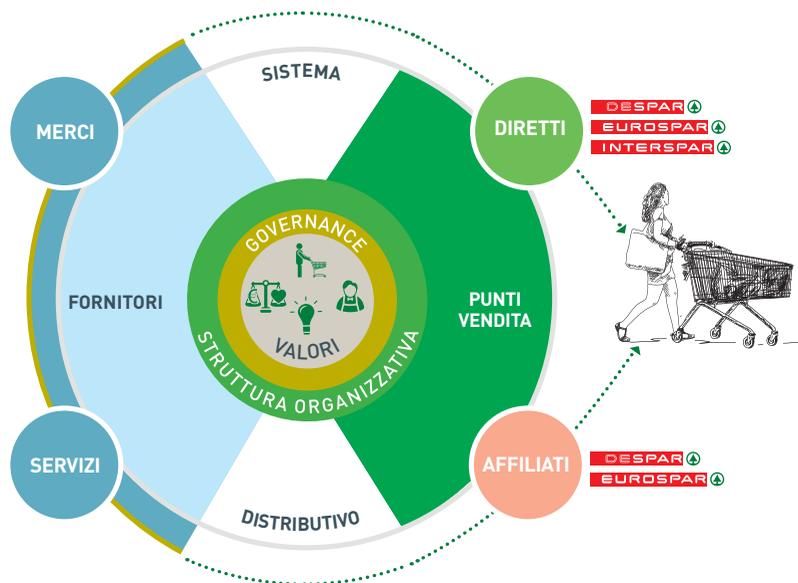
GEMMA VERDE
è la linea di detersivi
Despar **efficace** e sicura
per il **benessere** delle
persone e per l'ambiente,
con un ciclo di produzione a
bassissimo impatto
ambientale.





IL NOSTRO MODELLO DI BUSINESS

Aspiag Service gestisce supermercati a vocazione prettamente alimentare e organizza attività di acquisto di beni di largo consumo da fornitori di merce (industria di marca e non) da rivendere nei propri punti vendita.



DESPAR

Fedelmente all'identità originaria, l'insegna Despar identifica i supermercati di quartiere dalle dimensioni contenute (100-800 mq), con un assortimento di prodotti indirizzato soprattutto alla spesa giornaliera e specializzato in prodotti freschi e freschissimi, in grado di coniugare professionalità e convenienza all'interno di uno spazio tipicamente familiare.

Le linee **Premium** e Despar **Express** coniugano al meglio la nostra offerta con le abitudini di chi ricerca ambienti e prodotti di alta qualità o ha poco tempo per la spesa.

EUROSPAR

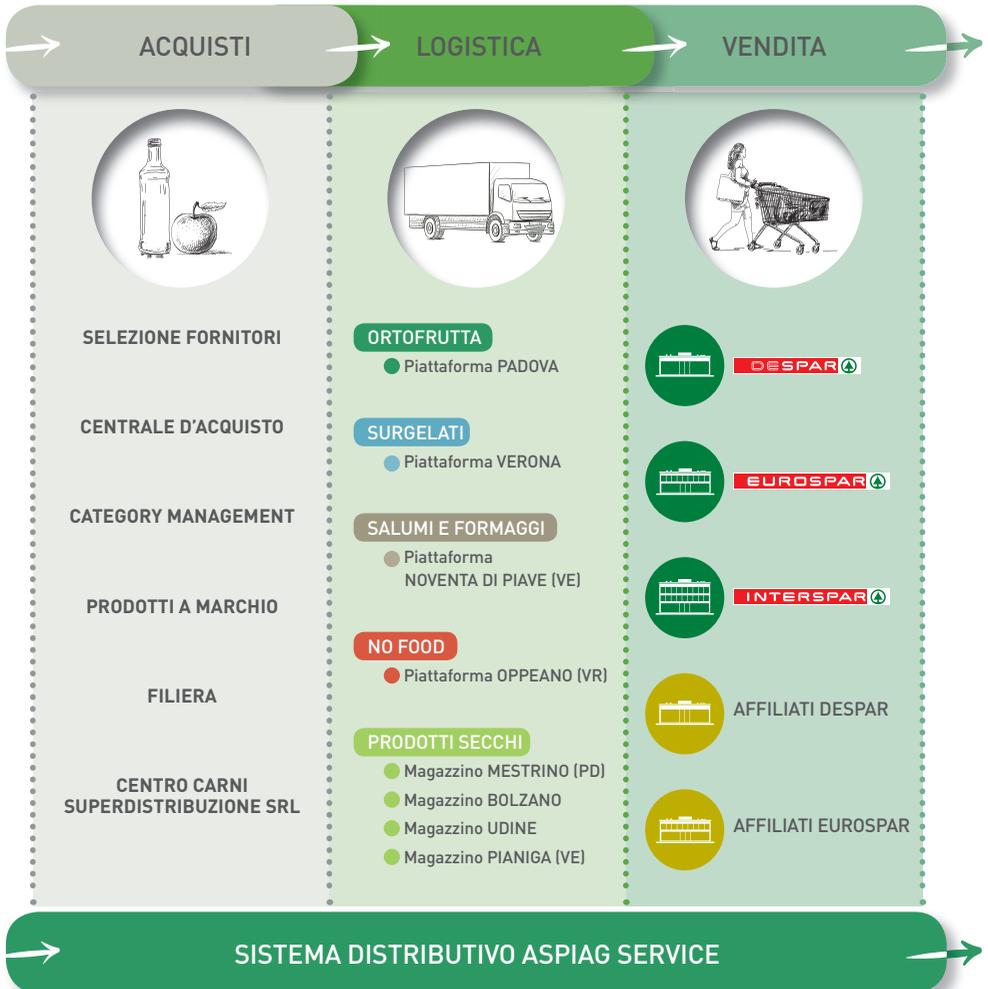
L'insegna Eurospar, creata negli anni '70, individua i punti vendita di media grandezza (801-2499 mq) in grado di servire un'area urbana più vasta e con necessità di consumo differenziate. Un punto vendita pensato per la spesa settimanale o quindicinale, capace quindi di offrire un assortimento ampio di prodotti freschi e non, oltre che di prodotti non alimentari e di alcuni servizi base.

INTERSPAR

L'insegna Interspar identifica i punti vendita più grandi. Sono caratterizzati da un assortimento massimo di prodotti alimentari freschi e freschissimi, una vasta gamma di servizi e prodotti non food, che spaziano dall'elettronica al giardinaggio, fino agli elettrodomestici.

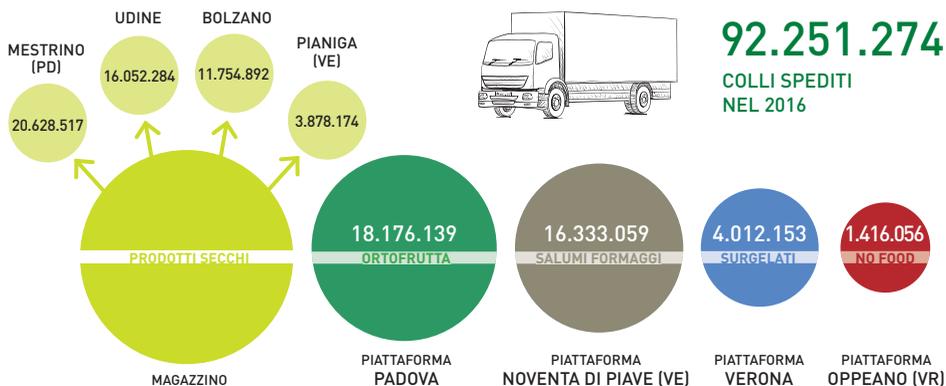
LA SUPPLY CHAIN

La posizione di Aspiag Service nel mercato può essere mantenuta in modo efficace anche grazie a una buona gestione della supply chain, che razionalizza e velocizza i processi interni.



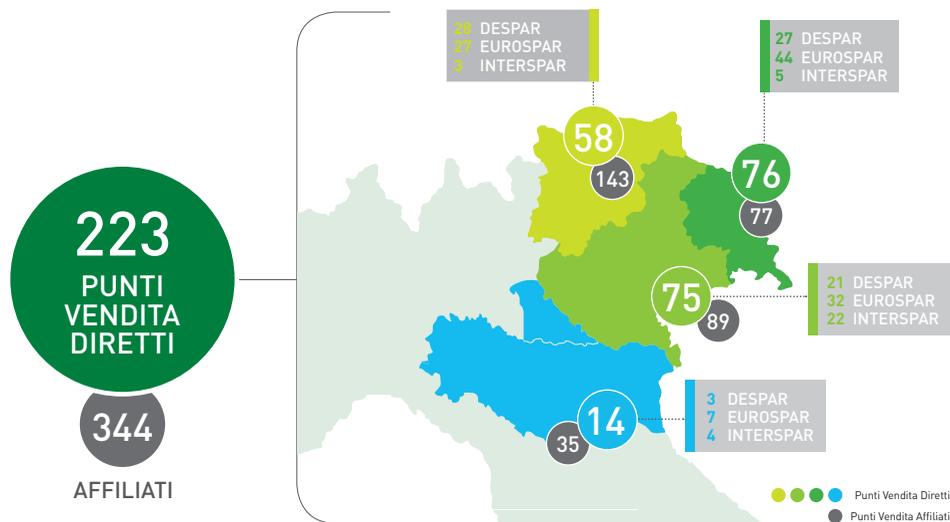
Il sistema distributivo di Aspiag Service ottimizza i flussi logistici delle merci e compie il controllo qualità e il monitoraggio di ogni fase del processo distributivo, in modo da garantire quotidianamente la freschezza e la sicurezza dei prodotti e la costanza dell'approvvigionamento ai punti vendita.

ATTIVITÀ DELLE PIATTAFORME DISTRIBUTIVE



La gestione dei numerosi punti vendita di Aspiag Service si articola in due canali:

- diretta di 223 punti vendita tra filiali Despar, Eurospar e Interspar, per cui abbiamo responsabilità dell'intera filiera e di tutta la struttura necessaria alla vendita;
- affiliazione di 344 punti vendita (affiliati Despar e affiliati Eurospar) a cui, mediante contratto, rivendiamo all'ingrosso la merce e prestiamo servizi.



I VALORI AGGIUNTI DELLA SUPPLY CHAIN

L'intero sistema della supply chain, nelle sue singole parti come nel suo funzionamento ergonomico e all'avanguardia, apporta valore aggiunto sia per i fornitori che per i clienti.

SICUREZZA ALIMENTARE

Adozione di procedure conformi a sistemi HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point).
Controlli con tamponi superficiali e analisi sui prodotti lavorati in punto vendita.
Controlli di filiera.



ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Casse in plastica riutilizzabili e riciclabili al 100%.
Ottimizzazione del carico e dei percorsi dei mezzi di trasporto.

QUALITÀ

Selezione dei fornitori.
Procedure informatizzate acquisti e consegne.
Formazione continua del personale di vendita.
Filiera Passo dopo Passo.



ECONOMICITÀ

Convenienza.
Diversificazione.
Prezzo.



FRESCHEZZA

Acquisti con consegne just in time.
Distribuzione "ventilata" (fabbisogno predeterminato).
Gestione efficiente dei processi di magazzino con prelievi a tecnologia "Voice Picking".
Produzione propria carni e derivati.



SERVIZIO

Attenzione al cliente.
Vasto assortimento.
Pulizia del punto vendita.
App Despar Tribù.

DISPONIBILITÀ

Gestione intelligente approvvigionamenti con la condivisione delle informazioni tra fornitore e Azienda.

VARIETÀ

Ricerca sulla tendenza delle preferenze dei consumatori.
Indagini di Customer Satisfaction.

L'Italia è
il primo Paese
per numero di
Dop, Igp e Stg

conferiti dall'Unione Europea.
I prodotti agroalimentari di
qualità riconosciuti
sono ben **269**.

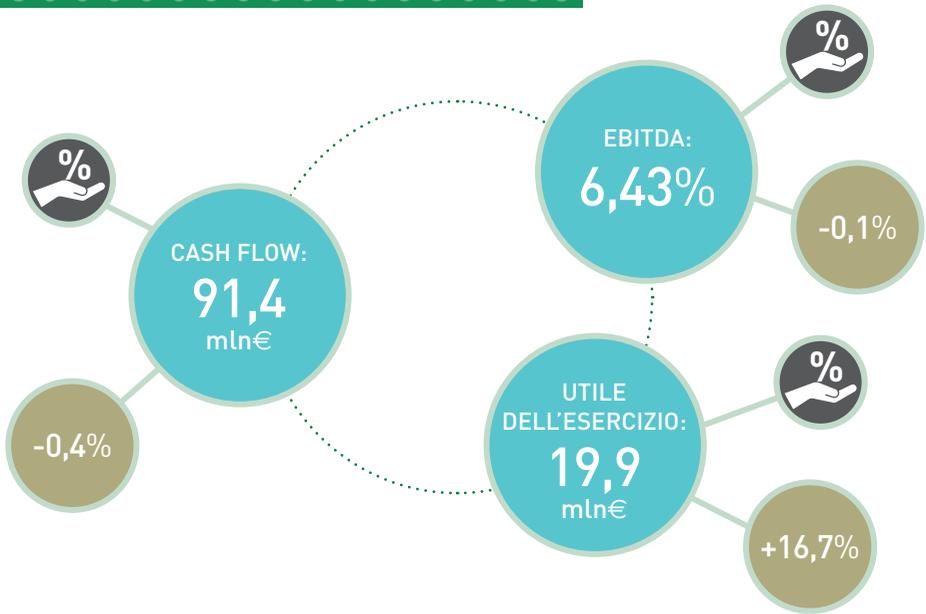
Despar
propone la linea
PREMIUM agli amanti
della buona tavola e a
chi vuole scoprire le
tradizioni regionali:
100 prodotti
all'insegna
dell'eccellenza.







GENERAZIONE DI RISORSE FINANZIARIE



DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO

L'Azienda continua il suo trend di crescita del valore economico generato, così da far crescere anche il valore economico distribuito, che interessa maggiormente fornitori e dipendenti dell'Azienda.



BUSINESS INTERNATIONAL FINANCE AWARD



Il nostro impegno nella reportistica integrata e nella comunicazione sulle tematiche economico-finanziarie è stato premiato quest'anno in occasione del Business International Finance Award, in cui Aspiag Service si è aggiudicata il premio nella categoria 'Bilancio, integrated reporting e comunicazione' conferito dai prof. Franco Amigoni e Maurizio Dallochio, del comitato scientifico rispettivo. Questo evento è segno di efficacia e continuità nel nostro modo di comunicare le nostre performance economiche.

NUOVE APERTURE E RISTRUTTURAZIONI

PUNTI VENDITA DIRETTI

10 NUOVE APERTURE 8 RISTRUTTURAZIONI E AMMODERNAMENTI

PUNTI VENDITA AFFILIATI

15 NUOVE APERTURE 7 RISTRUTTURAZIONI E AMMODERNAMENTI



Despar nell'ex cinema Teatro Italia

Il 2016 ha visto l'innovativa apertura del punto vendita Despar nell'ex Cinema Teatro Italia di Venezia. Il palazzo di inizio '900 è stato riaperto e recuperato dal totale abbandono ma mantenuto nel suo stile liberty e in ogni suo dettaglio artistico e architettonico.

L'edificio, è stato trasformato in un punto vendita all'avanguardia sia dal punto di vista estetico che dei consumi, in linea con la politica ambientale di Aspiag Service e con la necessità di rispettare la particolarità del palazzo. Per questo l'allestimento del supermercato, l'illuminazione, gli impianti, le decorazioni, sono state controllate e approvate dalla Sovrintendenza delle Belle Arti per la loro realizzazione, al fine di garantirne la reciproca coesistenza.

Le scaffalature sono basse per permettere accesso visivo agli affreschi, oltre che per renderne comodo l'utilizzo e i banchi frigo sono dotati di porte per limitare la dispersione di temperatura e umidità, che danneggerebbero gli affreschi e le sale stesse.

Tutte misure pensate in un'ottica di progresso funzionale e di bellezza.

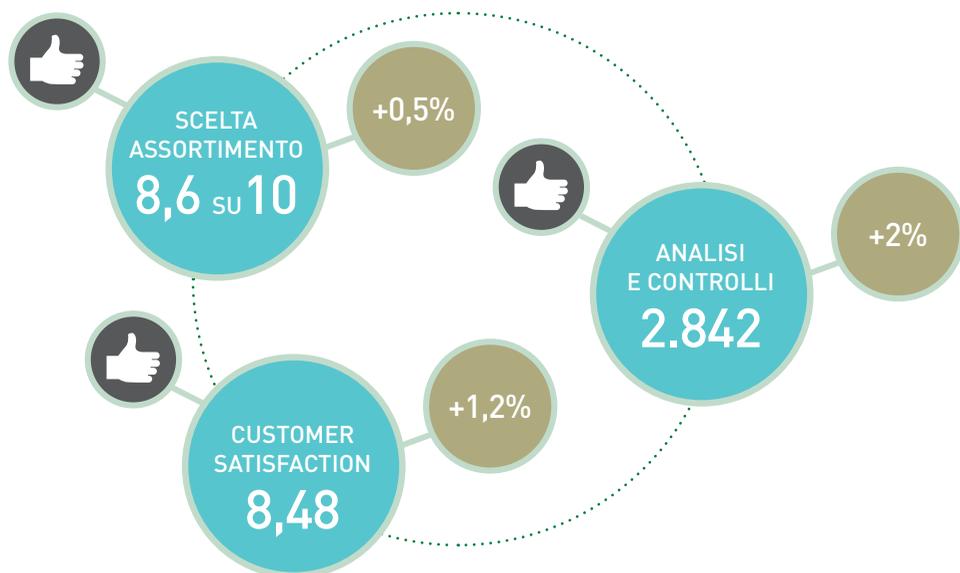


Tra le riqualificazioni e le ristrutturazioni di edifici storici citiamo:

- Interspar di Parma: riqualificazione area industriale ex Bormioli, con punto vendita certificato in classe A3 per la prestazione energetica;
- Despar di Rialto a Venezia: prima apertura nel centro storico di Venezia, che ha visto un moderno restauro del palazzo storico in cui è situato il punto vendita;
- Eurospar Premium di via Mancini a Trento: restauro del palazzo Nogarola / Guarienti, recuperando il ricco e pregiato patrimonio artistico in esso contenuto;



SODDISFAZIONE DEL CLIENTE



DESPAR TRIBÙ

È la digital community che valorizza la relazione con i nostri clienti. L'app permette di raccogliere i Punti Cuore e accumularli per avere sconti nella spesa in modo veloce e sostenibile.



Utenti registrati
141.668



Spesa media con loyalty tribù
€ 70,03



Inserimento di prodotti mensili in lista spesa
34.238



Buoni spesa scaricati
155.354



Redemption buoni
91%



Scansioni mensili di QR code
60.201

CASADIVITA DiVita Magazine



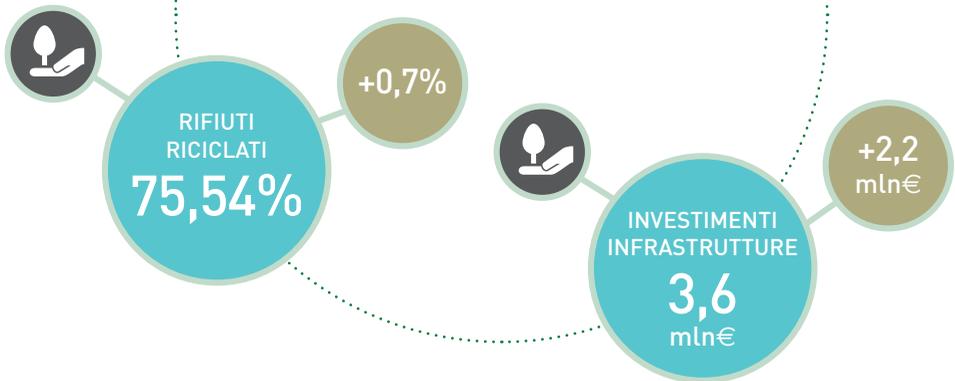
4 Numeri all'anno
315.000 Copie a numero
5.000 Copie del ricettario "100 modi di dire verdure"

PET FRIENDLY



ATTENZIONE ALL'AMBIENTE E AL TERRITORIO

CERTIFICAZIONE
ISO 14001



LE BUONE ABITUDINI

È un percorso di prevenzione primaria sostenuto da Despar per il Sociale, rivolto agli insegnanti e agli alunni delle scuole primarie. Il progetto si fonda sul desiderio di rompere quella barriera che impedisce alle conoscenze di divenire pratica quotidiana, accogliendo dentro di noi una buona abitudine. Il successo di questa iniziativa è testimoniata dal fatto che quest'anno Le Buone Abitudini è giunta alla decima edizione, festeggiata in un evento di due settimane a Vicenza.

2015/2016



52 ISTITUTI SCOLASTICI

250 INSEGNANTI

36 COMUNI

6.532 BAMBINI



ALIMENTI DONATI NEL 2016

5,4 mln€

di alimenti donati per evitarne lo spreco

200

Onlus del territorio

1.800.000

Pasti donati a persone bisognose

1.764

Cassonetti di rifiuti evitati

VALORIZZAZIONE DEI COLLABORATORI

CERTIFICAZIONE
OHSAS 18001



PREMIO TALENT HUNTING

Aspiag Service si è aggiudicata ben tre riconoscimenti messi in palio dall'Università di Padova in occasione della prima edizione dell'evento "Best Talent Hunter". L'università, attraverso il suo servizio Stage & Career, premia le aziende che nell'anno accademico scorso sono state particolarmente attive nella promozione delle politiche di inserimento lavorativo per studenti e neolaureati dell'Università di Padova.

Despar Nordest ha ottenuto il riconoscimento in ben tre categorie: miglior Azienda per numero di stage effettuati nell'anno 2016, miglior Azienda per tasso di inserimento lavorativo dopo lo stage, e miglior Azienda per la qualità del tutoraggio. È l'unica Azienda della grande distribuzione organizzata ad aver visto premiato il proprio impegno con tre diverse attestazioni di merito.

In questo modo, come in altri, Aspiag Service resta fedele al proprio impegno verso la qualità del lavoro e dei collaboratori, incoraggiando e coltivando il talento dei giovani all'interno dell'Azienda.

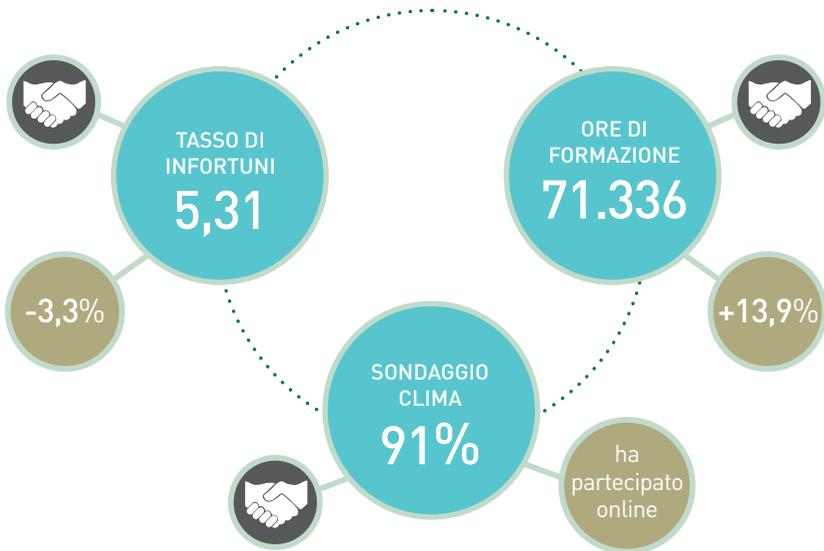


PROGETTO SALUTE

Il progetto sostiene il benessere dei dipendenti facendo conoscere i benefici della polizza contrattuale sanitaria e incentivando i controlli, le visite specialistiche, le cure e le maternità, supportandone i costi e aumentando le convenzioni con le strutture sanitarie. Ad oggi si contano più di 50 strutture convenzionate sparse nel Triveneto.

Tutte le informazioni necessarie sul progetto sono disponibili sul sito internet aziendale.

Progetto Salute	2016	2015	2014
N° prestazioni	4.627	1.878	1.080
Risparmio dei collaboratori (€)	510.650	290.250	194.400



PERFORMANCE MANAGEMENT

Il Performance Management è iniziato nel 2016 insieme ai dirigenti e ai responsabili che hanno individuato i valori e gli obiettivi di Aspiag Service, in linea con la cultura aziendale.

Questo progetto di valutazione della performance e di sviluppo delle persone non è altro che un sistema di gestione integrato, il cui fine è quello di mappare le competenze presenti in Azienda e che vede responsabili e collaboratori a stretto contatto per la definizione e il raggiungimento degli obiettivi prefissati, nonché della relativa supervisione.

I comportamenti, l'attitudine e i risultati del collaboratore pongono le basi per la sua valutazione e il suo conseguente sviluppo professionale.

PROGETTO ALLIEVI STORE MANAGER

Il progetto Allievi Store Manager è un percorso formativo annuale di 912 ore, sia d'aula che in punto vendita, che vede coinvolte molte aree aziendali e che ha come fine la formazione di chi ambisce ad essere il responsabile di negozio del futuro. Il percorso dopo il conseguimento del titolo di Allievo Store Manager prevede le fasi di affiancamento operativo e di lavoro nei ruoli intermedi e al termine di questi sarà possibile per i selezionati divenire Store Manager.

Quasi la metà
degli italiani vive con
un animale domestico
(43,3%)
e in 2 case su 10
ce n'è più di uno.

Despar
con le linee
SCOTTY e MOLLY
per cane e gatto
propone una gamma
di 36 prodotti
a marchio.

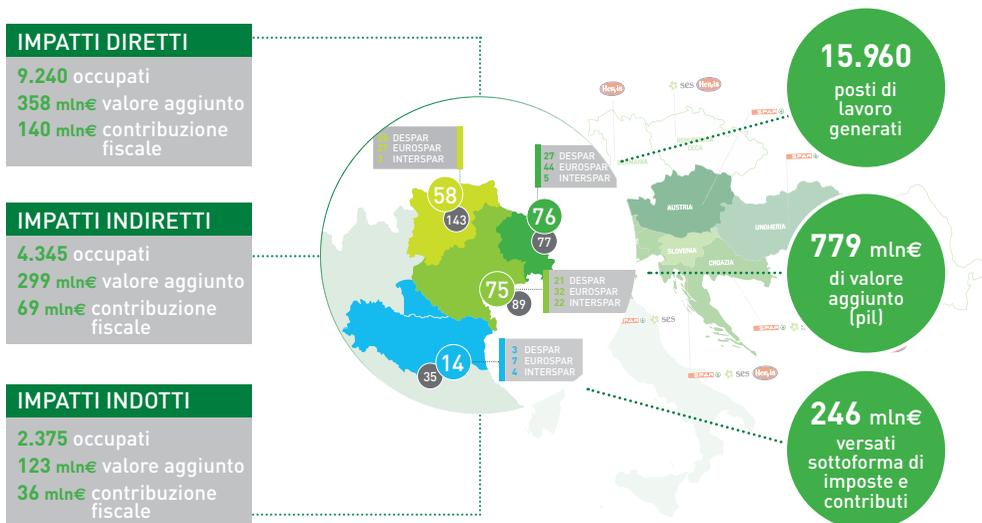




IL VALORE ESTESO DI ASPIAG SERVICE

Nel 2016 la Società ha condotto una valutazione degli impatti economici e sociali legati alle attività di business che svolge nelle regioni della trading area.

Tali impatti sono stati misurati in termini di posti di lavoro attivati, contribuzione al PIL e contribuzione fiscale.



Il Despar Festival, che comprende anche la nostra iniziativa 'Sapori del Nostro Territorio', è stato l'evento con cui l'Azienda ha potuto mostrare i propri valori e il proprio impegno nella CSR. Il Festival mettendo al centro l'attenzione per la persona, per il buon cibo, per il territorio e l'ambiente, ha visto lo svolgimento nell'arco di una settimana di laboratori, degustazioni e il coinvolgimento delle scuole.



PROSPETTIVE FUTURE



QUOTA
DI MERCATO:

19%

entro
il 2019



147,9
mln€
di investimenti

+6
punti
vendita
diretti

Estensione
della formazione
in modalità
e-learning



Progettazione
e condivisione
di un modello
di leadership
aziendale

Focus sui
nuovi trend
di mercato



Studi sulla
durata
commerciale
dei prodotti
preincartati

Introduzione
della chiusura
dei banchi
frigo



+5
Punti vendita
certificati
ISO 14001:2004

Vegetariani
e vegani
nel 2016 rappresentano
il **7,6%** della
popolazione.
In crescita i **vegani**,
che raggiungono quota
3%.

Le vendite
del **biologico**
aumentano nel 2016
del **20%**, confermando
l'attenzione crescente degli
italiani alla loro salute
attraverso
l'alimentazione

Despar
con i prodotti a
marchio delle linee
BIO_LOGICO, **VITAL**
e **VEGGIE** propone una
vasta scelta di prodotti
biologici, funzionali,
vegani e
vegetariani.





ASPIAG SERVICE S.r.l.

Sede Legale
Via Bruno Buozi, 30
39100 Bolzano

www.despar.it

**Coordinamento del
Working Group a cura di:**
Raffaele Trivellato, CFO di Aspiag Service
(raffaele_trivellato@despar.it)

Ideazione e Progetto grafico:



MERCURIO^{GP}
www.mercuriogp.eu



ASPIAG SERVICE S.r.l. ha deciso di far stampare questo bilancio su carta proveniente da foreste gestite in maniera responsabile secondo i criteri FSC® (Forest Stewardship Council®)

Per la stampa sono stati usati inchiostri con solventi a base vegetale.

*I nostri clienti ogni giorno
ci chiedono di seguirli nel loro
percorso di vita, ma non solo.
Nella scelta del loro stile di vita.*

*Despar risponde da sempre
con un attento assortimento
e una grande ricerca di qualità.*

**L'innovazione guida
anche la scelta dei
nostri prodotti a marchio.**

*La nostra migliore risposta
all'evoluzione
della comunità.*

REPORT INTEGRATO 2016

Attraverso il Report Integrato vogliamo essere sempre più vicini a tutti gli Stakeholder, dando continuità al nostro impegno di presentare la realtà Aspiag Service nel modo più completo, trasparente e accessibile, anche in questa versione ...*in sintesi.*

Per una versione completa del Report Integrato si rimanda al link <http://www.despar.it/it/report-integrato/>



Aspiag Service S.r.l.
Despar Nordest