



Aspiag Service S.r.l.
Despar Nordest



Abstract

Report Integrato

Abstract

Report Integrato 2018



Numero di scontrini

80,6 mln

+4,9%

Collaboratori

7.903

+2,5%

Consumo di energia
medio giornaliero
(kWh LFL)

411 mila

+0,77%



Quota di mercato

11,10%

+3,7%

Vendite nette

1,826 mld

+4,3%

Punti vendita diretti

234

+2,7%

*Rappresentiamo ancora una volta il racconto del valore
- non solo economico e finanziario - che Aspiag Service ha generato
per sé e per i propri stakeholder nel 2018.*

Identità e contesto operativo

La mission, la vision, i valori e gli obiettivi strategici guidano l'Azienda. Questi ultimi sono allineati agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) individuati dall'Agenda 2030 dell'ONU, di cui perseguiamo i 5 per noi più rappresentativi.

Mission, vision, valori

Aspiag Service opera nel settore della Distribuzione Moderna Organizzata, vendendo all'ingrosso e al dettaglio prodotti alimentari e non. Per questo scopo possiamo contare su un'ampia e consolidata organizzazione, composta da punti vendita e centri commerciali, volta alla gestione, alla promozione e alla vendita di prodotti.

Vogliamo essere leader di mercato nella nostra trading area e accreditarci sul podio dei tre migliori retailer in ciascuna delle province in cui operiamo.

Per realizzare la nostra vision facciamo riferimento ai valori individuati insieme a tutto il management e diffusi a tutti i collaboratori: attenzione al cliente, innovazione, sviluppo delle persone, sostenibilità.

OBIETTIVI STRATEGICI



Incremento della quota di mercato



Nuove aperture e ristrutturazioni



Valorizzazione dei collaboratori



Generazione di risorse finanziarie



Soddisfazione del cliente



Attenzione all'ambiente e al territorio

OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE (SDGs)



Salute e benessere



Città e comunità sostenibili



Lotta contro il cambiamento climatico



Lavoro dignitoso e crescita economica



Consumo e produzione responsabili

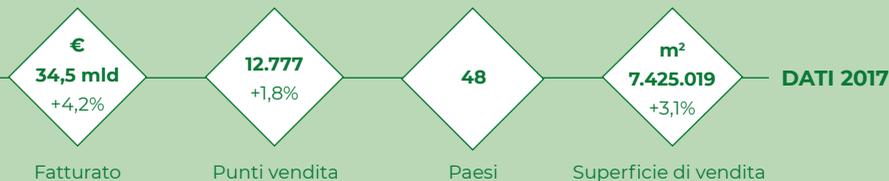
SPAR Austria

Aspiag Service è diretta e coordinata da Aspiag Finance & Services AG, che fa parte del Gruppo SPAR Austria. Quest'ultima è l'organizzazione SPAR più grande nel mondo e, già leader di mercato sul territorio nazionale, si è inserita anche in altri mercati europei quali Slovenia, Croazia, Ungheria e Italia. Inoltre, attraverso la gestione dei centri commerciali (Ses) e la vendita di abbigliamento e attrezzature sportive (Hervis) ha esteso la sua presenza anche in Germania, Rep. Ceca e Romania.



SPAR International

A livello internazionale il nostro marchio è gestito da SPAR International, presente in 48 Paesi e con sede ad Amsterdam. SPAR International poggia su valori che coniugano slancio internazionale con qualità e servizi vicini alle numerose comunità locali.



Despar Italia

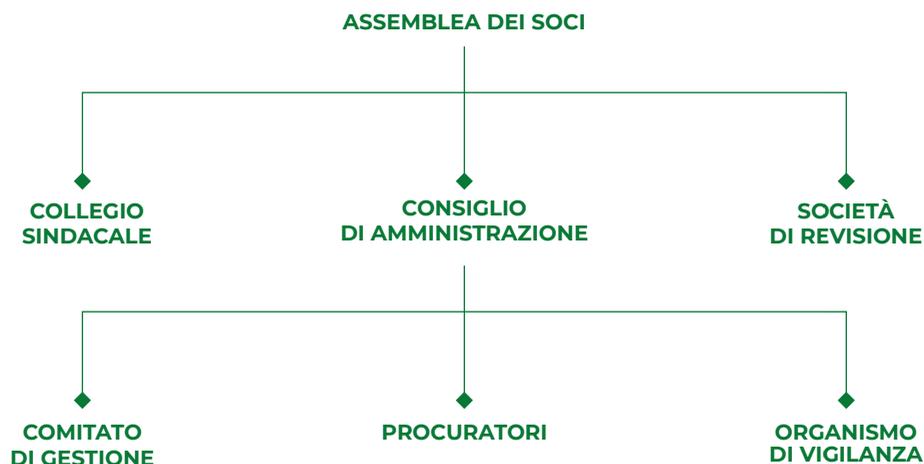
In Italia il marchio Despar è gestito da 6 diversi Soci indipendenti, il maggiore dei quali è Aspiag Service, uniti nel Consorzio a Responsabilità Limitata Despar Italia, che ha sede a Casalecchio di Reno (BO). Ciascun socio esercita la propria attività in un'area geografica predefinita, mentre Despar Italia tutela il marchio, i contatti diretti con SPAR International, lo sviluppo dei prodotti a marchio e delle promozioni.



Governance

Il sistema di Governance – allineato con le best practice nazionali e internazionali – viene costantemente consolidato per gestire la complessità operativa della Società e le sfide da affrontare per una strategia di sviluppo chiara e sostenibile.

Organigramma



L'Azienda dal 2005 si è dotata volontariamente del Modello di organizzazione, gestione e controllo della Società in base al D.lgs. 231/01.



Il C.d.A. è composto da:

8

membri, di cui

5

esecutivi incluso il Presidente.

Gli incontri nel 2018:

7

Riunioni del C.d.A.

5

Collegio sindacale

1

Meeting tra Società
di Revisione e Collegio
Sindacale

12

Comitato di Gestione

5

Management meeting

10

Comitato commerciale

1

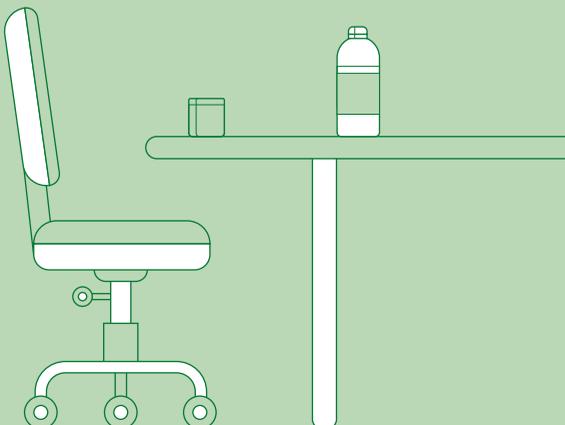
Marketing meeting

6

Retroplanning

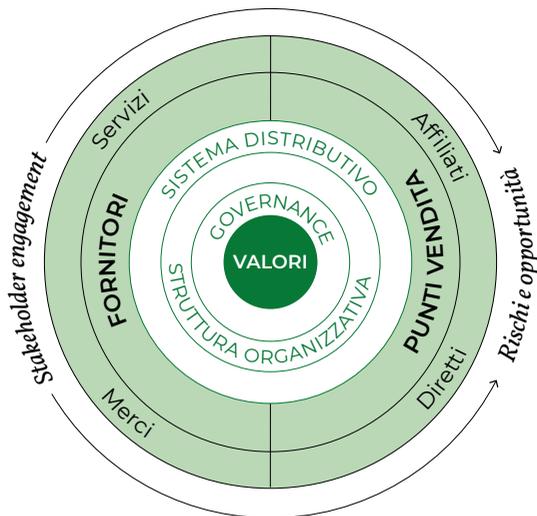
23

Coordinamento dirigenti



Business model

Aspiag Service gestisce supermercati a vocazione prettamente alimentare e acquista beni di largo consumo da fornitori di merce (industria di marca e prodotti a marchio) da rivendere nei propri punti vendita e all'ingrosso.



I punti vendita diretti

I punti vendita diretti, di cui abbiamo la responsabilità di tutte le fasi e della filiera, sono strutturati in 3 insegne, a seconda di dimensioni e offerta:



Il valore degli affiliati

Aspiag Service valorizza il proprio territorio in diversi modi e uno di questi è affiliare imprenditori locali a Despar. Oltre agli aspetti tecnici necessari, l'affiliazione al nostro marchio prevede un continuo coinvolgimento attraverso attività comuni e gruppi di lavoro, affinché i clienti affiliati siano sempre più vicini al canale diretto in termini di riconoscibilità e qualità.

234

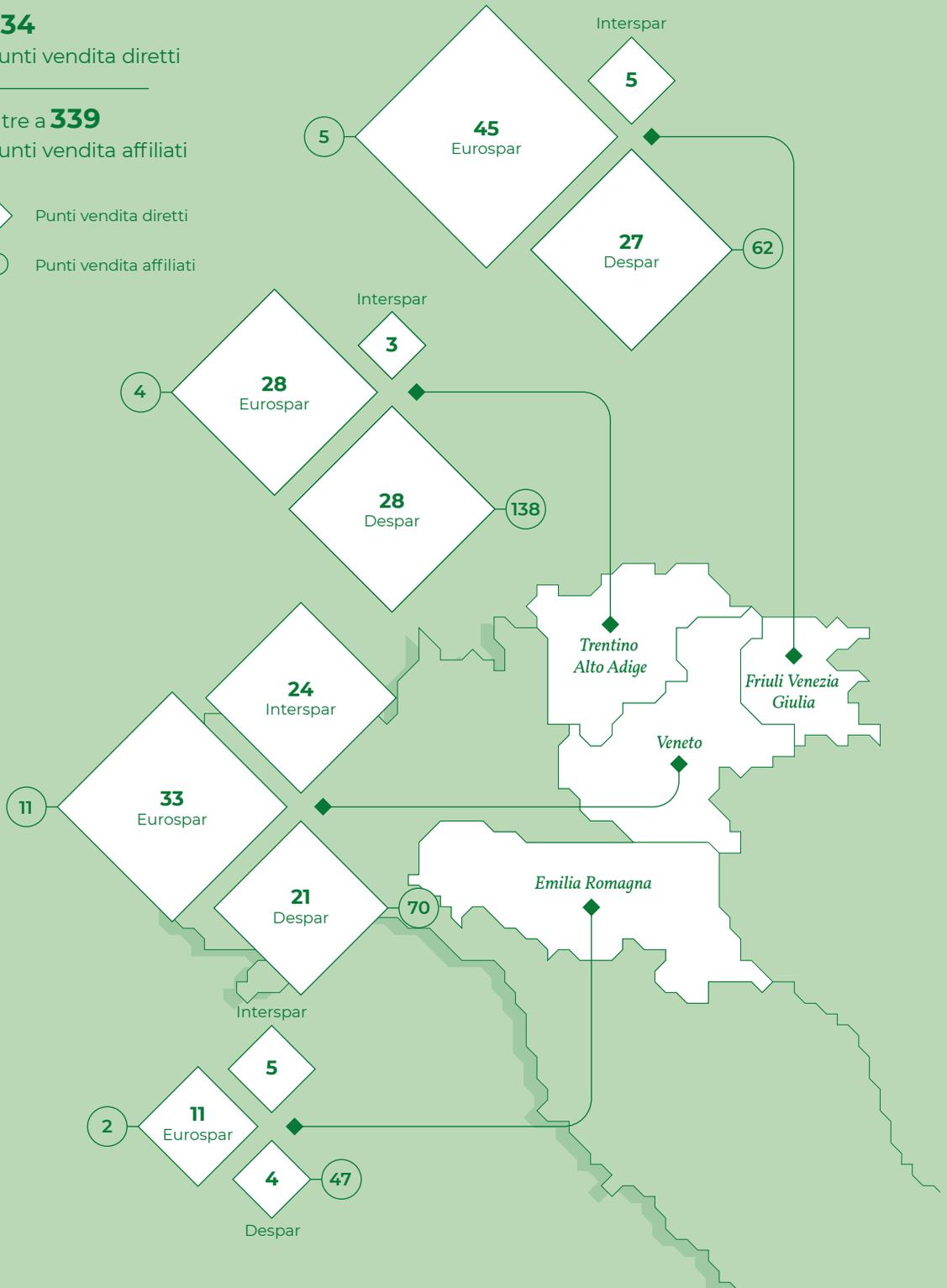
punti vendita diretti

oltre a **339**

punti vendita affiliati

◆ Punti vendita diretti

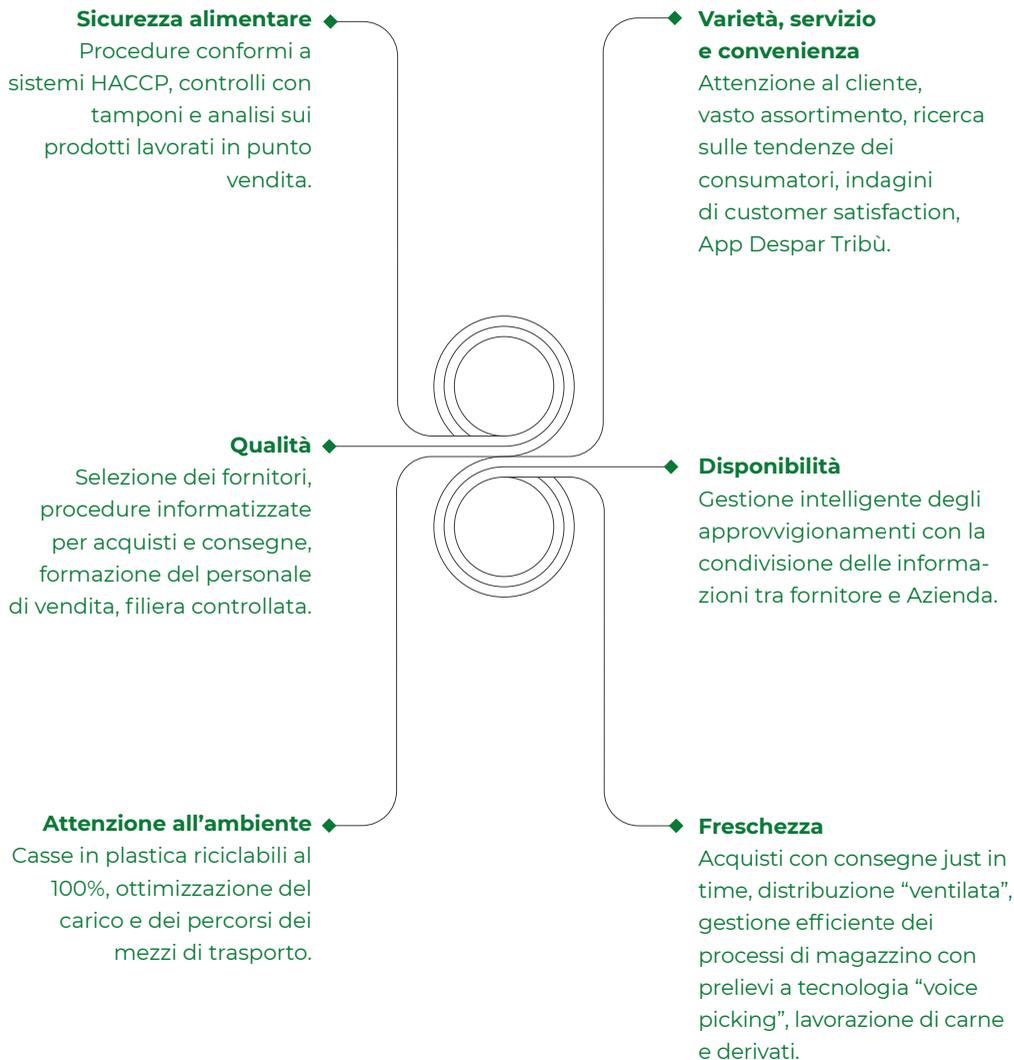
○ Punti vendita affiliati



Supply chain

La supply chain di Aspiag Service sviluppa le sinergie con i fornitori, contiene i costi, riduce l'impatto ambientale e garantisce ai clienti il controllo sulla qualità dei prodotti dalla lavorazione alla vendita.

I VALORI AGGIUNTI DELLA SUPPLY CHAIN

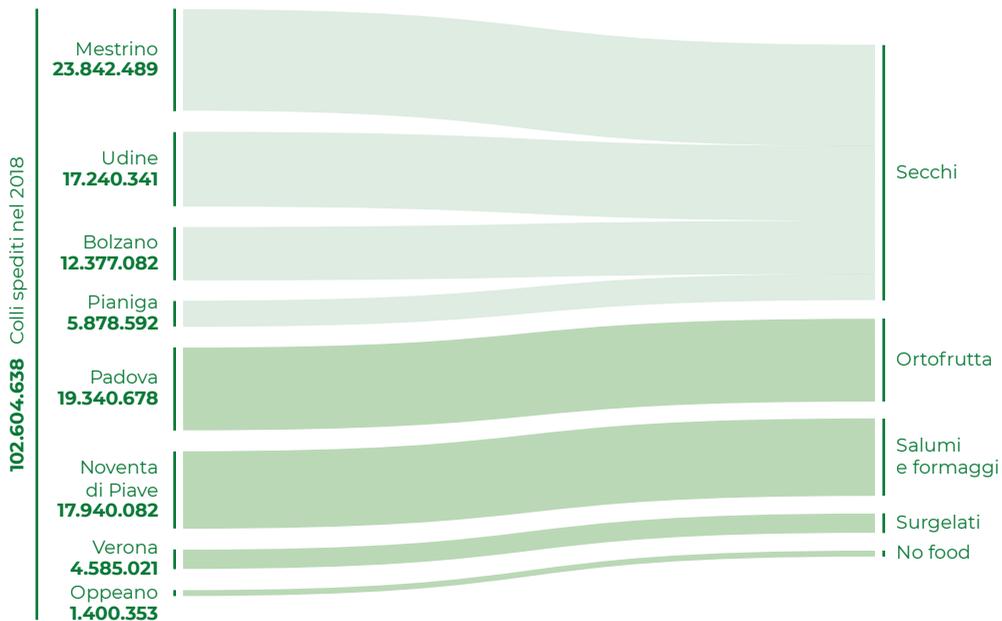


Acquisti e logistica

I fornitori vengono selezionati in base a una logica customer-oriented, che persegue qualità dei prodotti e dei prezzi e trasparenza nei rapporti. La gestione degli approvvigionamenti è supportata da processi ad hoc per la condivisione delle informazioni tra Azienda e fornitore, che velocizza il flusso tra gli ordini di acquisto e la consegna dei prodotti al punto vendita.

I CENTRI DISTRIBUTIVI E LE PIATTAFORME

Aspiag Service è supportata nelle sue attività dai tre centri distributivi (Ce.Di.) di Bolzano, Mestrino (PD) e Udine, a cui fanno capo tutti i punti vendita e che avvicinano ulteriormente l'Azienda al territorio.



Prodotti a marchio Teatro Italia

A dicembre 2018 è nata la nuova linea di prodotti a marchio Teatro Italia.

Il brand, che riprende nel logo e nell'estetica offerta il particolare punto vendita Despar ex Cinema Teatro Italia di Venezia, racchiude una gamma di prodotti super premium nella quale l'eccellenza enogastronomica italiana incontra la bellezza e il design. Le materie prime del territorio, i prodotti della tradizione e le ricette dei grandi autori offrono un'esperienza d'acquisto unica nel suo genere.

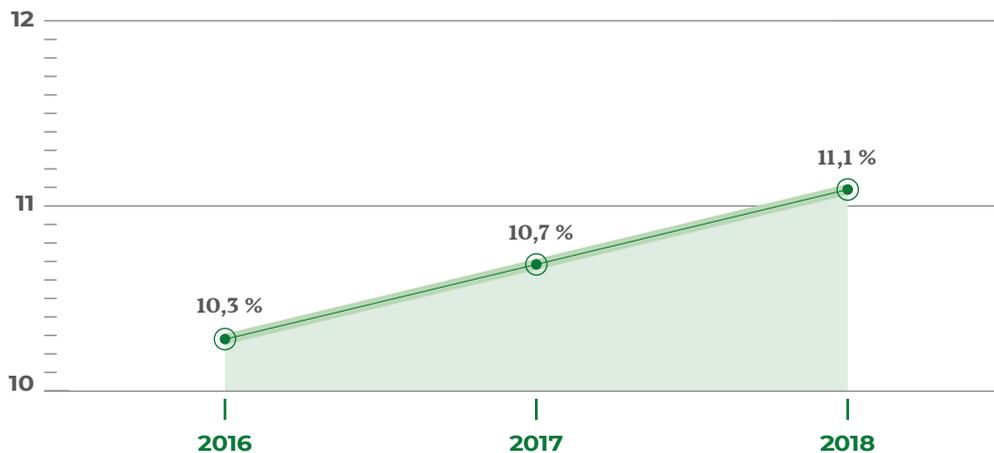
Strategia e performance

L'obiettivo strategico primario per Aspiag Service è l'incremento della quota di mercato, obiettivo che garantisce crescita, riconoscibilità del marchio, qualità dell'Azienda e della sua offerta.

Incremento della quota di mercato

Nel Triveneto siamo leader di mercato con la quota del 18% secondo i dati del comparto grocery. Coerentemente con lo sviluppo nei territori dell'Emilia Romagna, la quota di mercato risulta in crescita rispetto agli anni precedenti, con un valore dell'11,1%.

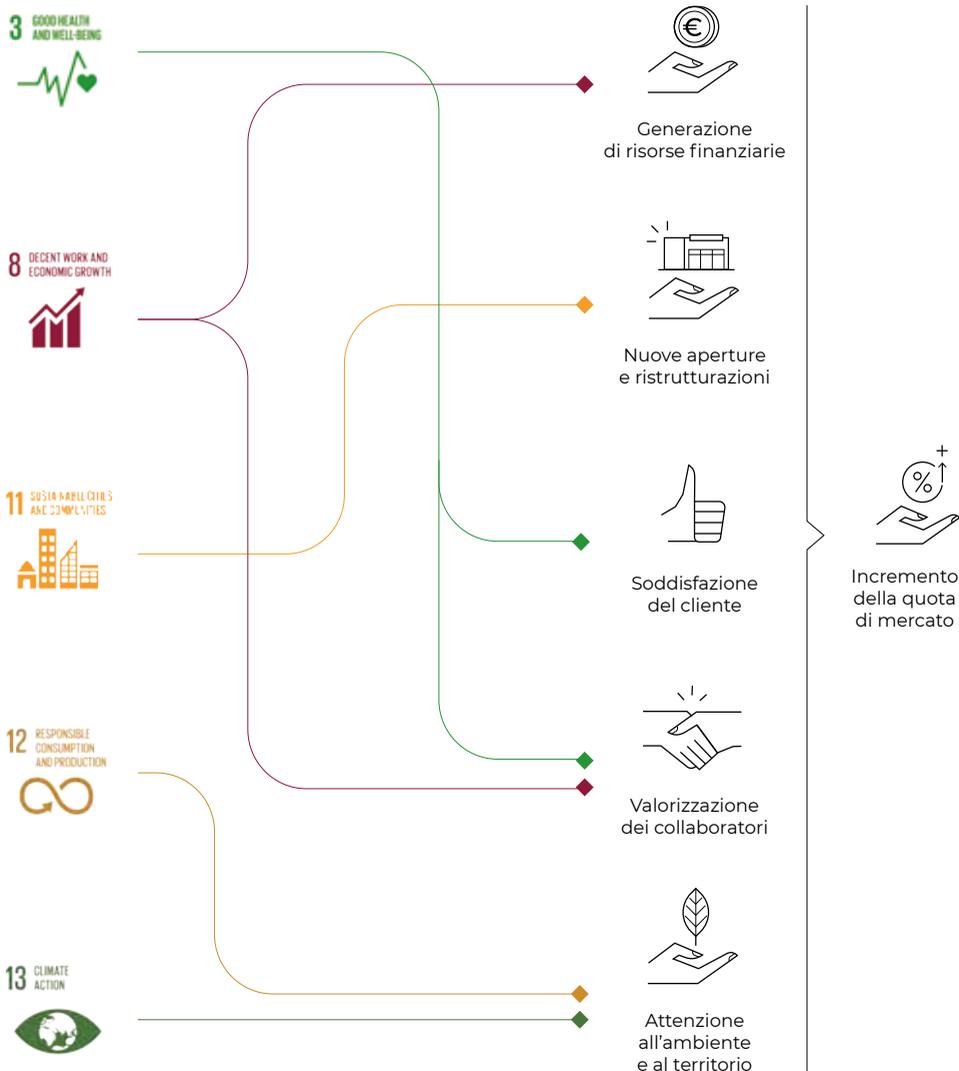
QUOTA DI MERCATO



Nota: i dati in tabella si riferiscono alla quota di mercato "Grocery Iper + Super fonte Nielsen" al 31/12 di ciascun anno per il Triveneto e l'Emilia Romagna.

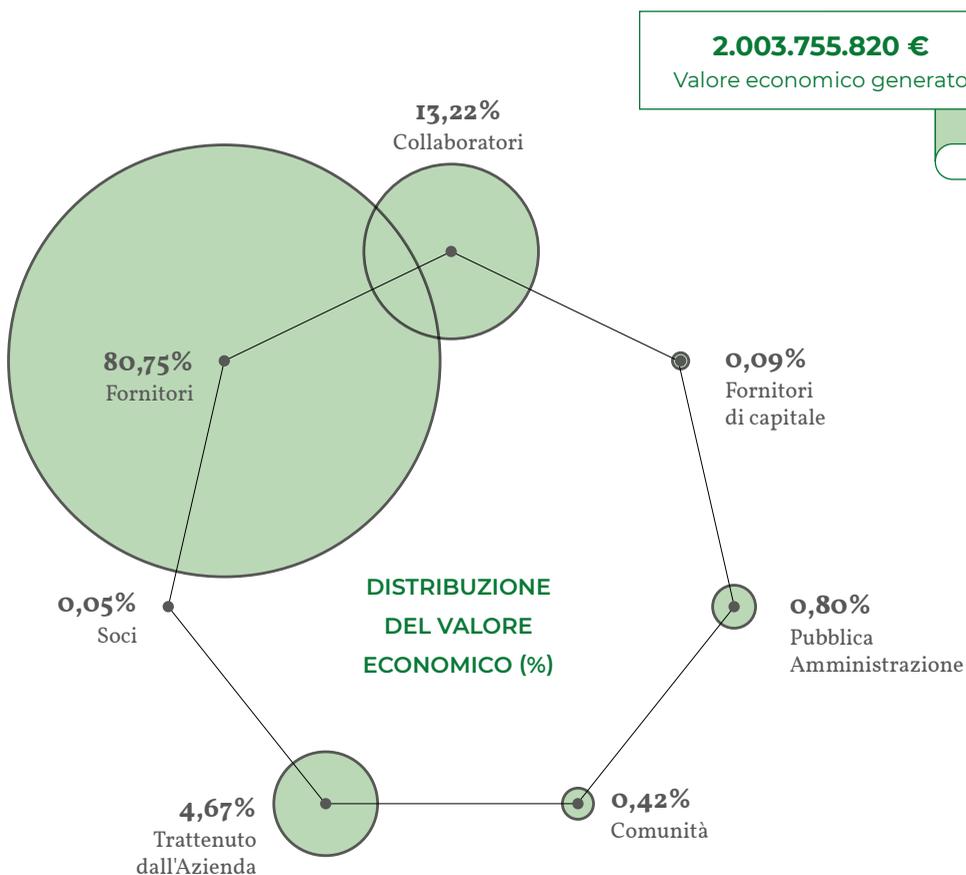
L'impegno per lo sviluppo sostenibile

Da anni l'Azienda si impegna concretamente nella sostenibilità. Aspiag Service è in linea con il programma per lo sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 dell'ONU, che prescrive i 17 obiettivi – suddivisi in 169 target – per uno sviluppo globale equo e duraturo. Gli SDGs sono incrociati con gli obiettivi strategici, in modo da mostrare la sostenibilità delle nostre performance economiche e socio-ambientali.



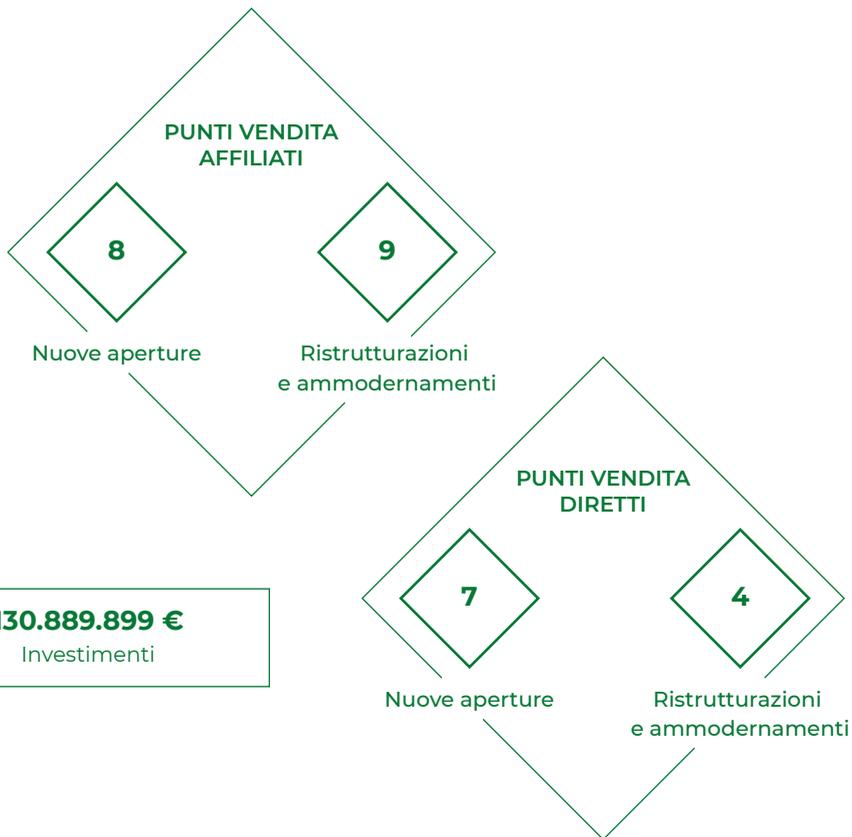
Generazione di risorse finanziarie

La capacità di generare risorse finanziarie pone le basi per la permanenza nel mercato e rappresenta il driver per la solidità finanziaria, intesa anche come sostenibilità economica. Di conseguenza seguono la sostenibilità sociale, con la soddisfazione delle aspettative degli Stakeholder e la sostenibilità ambientale, con la riduzione al minimo dell'impatto ambientale delle attività dell'impresa. Le risorse finanziarie aziendali sono costituite dai risultati dell'attività operativa e da quanto si riceve dal Gruppo, che dispone di leve finanziarie proprie. Tutto ciò permette di raggiungere gli obiettivi prefissati e innescare un circolo virtuoso tra produzione e investimento.



Nuove aperture e ristrutturazioni

Per una strategia efficace è fondamentale mantenere alto il livello di innovazione e sviluppo. Un grande sforzo di miglioramento viene svolto ovviamente nei punti vendita, che sono il luogo di incontro tra l'Azienda e i clienti e l'esempio maggiore del nostro capitale infrastrutturale. L'attività di sviluppo attua questo obiettivo con l'espansione o l'acquisizione di altre catene di supermercati o singoli negozi e comprende l'analisi e la misurazione dei principali parametri del territorio (popolazione residente, presenze turistiche, potere d'acquisto, eventuale potenziale residuo). Anche le periodiche ristrutturazioni degli spazi mirano a offrire al cliente un luogo sempre funzionale e confortevole e prevedono le migliori soluzioni in termini di sostenibilità e tecnologia.



Soddisfazione del cliente

48.950

PRODOTTI OFFERTI

3.699

ANALISI E CONTROLLI

8,34

CUSTOMER SATISFACTION

L'offerta di prodotti e servizi viene diversificata al fine di migliorarne la riconoscibilità e andare incontro alla domanda dei clienti. La qualificazione dell'assortimento avviene in base all'insegna, alla tipologia di territorio, all'attenzione per chi cerca prodotti funzionali-salutistici, vegani o per intolleranti e garantendo fasce di prezzo diverse per tutelare il potere d'acquisto. I prodotti offerti sono accuratamente controllati attraverso frequenti analisi e tracciati in tutte le loro fasi.



Despar Tribù

L'App Despar Tribù è l'applicazione che valorizza la relazione con i nostri clienti e ne accresce la fedeltà attraverso un servizio completo. L'app permette di raccogliere i Punti Cuore per avere sconti nella spesa attraverso giochi, concorsi, collection e altre iniziative. In questo modo l'app può individuare meglio chi siano i nostri clienti e incrociare le loro richieste alle nostre offerte. L'app ha conosciuto uno sviluppo notevole negli ultimi anni, arrivando a 120.000 utenti attivi base mese e ponendosi come ottimo strumento di comunicazione e di engagement, grazie alla possibilità di raggiungere tutti gli utenti nell'arco di 12 ore.

227.079

UTENTI ATTIVI IN CASSA

+ di 2 mln

COUPON SCARICATI

90%

REDEMPTION DEI COUPON

Eventi "Sapori del nostro territorio"

2.500 Partecipanti	33 Laboratori	15 Produttori coinvolti	18 Giorni di degustazione
------------------------------	-------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------

Le Buone Abitudini

105 Istituti scolastici	686 Insegnanti	16.000 Alunni	44 Comuni
-----------------------------------	--------------------------	-------------------------	---------------------

Corsi di introduzione al mondo enogastronomico

300 Ore di lezione	800 Partecipanti	40 Corsi	10 Docenti coinvolti
------------------------------	----------------------------	--------------------	--------------------------------



Valorizzazione dei collaboratori

Uno dei pilastri della strategia è la valorizzazione dei 7.903 collaboratori, che rappresentano il vero vantaggio competitivo e l'alto livello qualitativo dell'Azienda stessa.

7.903

COLLABORATORI

€ 5,3 mln

INCENTIVI

89.074

ORE DI FORMAZIONE

OHSAS

18001

Best Talent Hunter

La manifestazione "Best Talent Hunter", organizzata dall'Università degli Studi di Padova, premia le aziende particolarmente attive nella promozione delle politiche di inserimento lavorativo per studenti e neolaureati dell'ateneo. Nel 2018 i premi vinti sono stati tre:

2018

Miglior azienda
per numero di
offerte di stage

Miglior attività
di Recruiting
on Campus

Miglior azienda
per numero di
offerte di lavoro



La gestione dei collaboratori

Aspiag Service permette un ampio ricorso a regimi di orario parziale, facilitando la conciliazione dei tempi di lavoro e vita, specialmente per le donne. Il Work-Life Balance agevola i collaboratori stessi a tornare alla propria occupazione anche al termine del congedo parentale. L'Azienda sostiene i collaboratori anche con diversi progetti formativi o iniziative. Tra i primi citiamo il Progetto Allievi Store Manager, atto a formare i futuri responsabili di negozio in un percorso di 910 ore sia d'aula che in punto vendita. Tra le iniziative di Aspiag Service, di particolare valore è il Progetto Salute, per il sostegno al benessere dei collaboratori attraverso la divulgazione dei benefici della polizza contrattuale sanitaria e l'incentivo a controlli, visite specialistiche e maternità.



Attenzione all'ambiente e al territorio

Ambiente

www.despar.it/it/node/30/politica-ambientale

La politica ambientale regola il rapporto tra l'Azienda e il contesto naturale in cui si trova e persegue linee strategiche in tema di energia, emissioni, rifiuti, filiera, sistema di gestione ambientale.

38

FILIALI MONITORATE CON
L'ENERGY MANAGEMENT

75,91%

RIFIUTI RICICLATI

€ 5,3 mln

SPESE PER LA TUTELA
AMBIENTALE

DAL 2018

TUTTI GLI INTERSPAR SONO CERTIFICATI ISO 14001

Territorio

Aspiag Service si rivolge alle comunità locali in cui opera, attraverso raccolte fondi per catastrofi naturali, supporto alla ricerca, sponsorizzazione di attività sportive e di manifestazioni di paese, donazioni di merci a diverse Onlus e l'avvio di programmi di educazione alimentare nelle scuole.

€ 1,2 mln

SPONSORIZZAZIONI

152

EVENTI
SPONSORIZZATI

€ 454.263

DI LIBERALITÀ
E RACCOLTE FONDI

€ 6,7 mln

IN ALIMENTI DONATI



Prospettive future

In un contesto generale di crescita lenta, Aspiag Service ritiene di poter incrementare ulteriormente la propria quota di mercato e ciò trova conferma anche nella pianificazione del triennio 2019-2021.



Nuove aperture e ristrutturazioni



7

Nuove filiali dirette

6

Nuovi punti vendita affiliati



Soddisfazione del cliente

Attivazione di un Ufficio Qualità interno

Riduzione sale e zucchero nelle ricette dei prodotti a marchio

Vendita di prodotti bio sfusi in tutti gli Interspar



Generazione di risorse finanziarie

PREVISIONI DI CRESCITA NEI PROSSIMI 3 ANNI	2019	2020	2021
Vendite netto IVA	4,38%	6,27%	5,82%
Vendite netto IVA LFL	1,53%	1,50%	1,50%
EBTDA	0,65%	5,18%	13,73%
Investimenti (milioni di euro)	154,6	174,4	126,8

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



Valorizzazione dei collaboratori

Centralizzazione Ufficio Recruiting
Sviluppo della ISO 45001

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



Attenzione all'ambiente e al territorio

Energy management esteso a tutti i punti vendita certificati ISO 14001
Scheda di valutazione dei fornitori con criteri di sostenibilità
Completamento del nuovo polo agroalimentare Agrologic

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



13 CLIMATE ACTION



Agrologic e la sostenibilità

Il nuovo polo agroalimentare, Agrologic, si avvia verso il suo completamento e già registra contenuti importanti. Agrologic avrà infatti il primo impianto CO₂ trascritto di 45.000 m² di refrigerazione per freschi, carne, salumi e formaggi. Questo ambizioso progetto permetterà un importante risparmio e costituisce un'avanguardia tecnologica e ambientale (sarà anch'esso certificato ISO 14001), essendo stato sin da subito pensato e realizzato in modo sostenibile sotto ogni aspetto.



Aspiag Service S.r.l.

Sede Legale

Via Bruno Buozzi, 30 - 39100 Bolzano

www.despar.it

Aspiag Service S.r.l. fa parte del gruppo internazionale Spar Austria con sede a Salisburgo ed è la concessionaria del marchio Despar per il Nordest italiano e l'Emilia Romagna.

Sede legale: Bolzano.

Capitale sociale: Euro 79.320.000,00 interamente versato.



Concept design

Realizzazione grafica

a cura di:

The Visual Agency

Milano (MI)

Stampato da:

Grafiche Nuova Jolly s.a.s.

Rubano (PD)

Aspiag Service S.r.l. nel rispetto dell'ambiente, ha scelto di far stampare questo report 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.



Aspiag Service S.r.l.
Despar Nordest