

Co zrobiliśmy?

GRI
[102-12] [102-13] [304-2]

Zwiększyliśmy nasze zaangażowania w partnerstwa na rzecz pozytywnych zmian

Na efektywnej współpracy korzystają wszyscy. Dlatego z naszymi partnerami biznesowymi nieustannie dzielimy się wiedzą, naszymi planami, strategią i wynikami badań rynkowych – by wspólnie kreować ofertę dostosowaną do potrzeb i zrównoważonych wyborów konsumentów. Co roku organizujemy spotkanie dla wszystkich naszych partnerów biznesowych. W 2020 roku zorganizowaliśmy aż dwa takie wydarzenia, które z uwagi na obostrzenia spowodowane pandemią odbyły się w formule online.

Coroczne „Spotkanie Partnerów Biznesowych” odbyło się pod hasłem „Razem skuteczni wobec wyzwań”. Członkowie Zarządu, w tym Prezes Żabki Polska Tomasz Suchański, zaprezentowali naszą strategię wszystkim zaproszonym. Druga część spotkania poświęcona była rozmowom o możliwości współpracy na rzecz realizacji ustanowionych celów strategicznych. Dla wybranych partnerów przeprowadziliśmy także spotkanie „Digital Business Solutions”, podczas którego zaprezentowano szereg narzędzi cyfrowych przydatnych dla współpracujących z nami podmiotów. Oba spotkania cieszyły się dużą popularnością – wzięło w nich udział łącznie niemal 800 osób. Wynik przeprowadzonego wśród uczestników badania Net Promoter Score wyniósł ponad 90.



Gospodarka obiegu zamkniętego w praktyce – ekosystem wielostronnej współpracy

Wszędzie tam, gdzie widzimy takie szanse, nawiązujemy biznesowe partnerstwa służące pozytywnym zmianom w otoczeniu. Przykładem może być **gospodarka o obiegu zamkniętym dla wody OD NOWA**. Do partnerstwa zaprosiliśmy cztery firmy (Lekaro, PRT, Alpla i Cechini), które zdecydowały się uczestniczyć w teście pierwszego w Polsce zamknięcia obiegu

dla plastiku. Razem zaprojektowaliśmy pilotaż **polegający na zbiorce opakowań z tworzyw sztucznych**. Zebrany surowiec jest przekazywany do sortowni firmy Lekaro, a stamtąd trafia do zakładu PET Recycling Team w Radomsku należącego do grupy ALPLA. Zebrane opakowania są przetwarzane na granulaty, z którego w jednej ze swoich fabryk w Polsce firma ALPLA, producent opakowań z tworzyw sztucznych, tworzy preformy, czyli surowiec w procesie wytwarzania nowych butelek. Preformy trafiają do producenta wody mineralnej OD NOWA, czyli firmy Cechini. **Dzięki temu plastik ponownie posłuży w produkcji butelek wody mineralnej OD NOWA**, wcielając w życie ideę gospodarki o obiegu zamkniętym. Więcej na temat inicjatywy piszemy w rozdziale 4.



Partnerstwo z Microsoft – technologia na rzecz „sklepu jutra”

W ramach partnerstwa z firmą Microsoft Żabka realizuje projekt „sklep jutra”. Nasza współpraca z Microsoftem to kolejny krok w stronę zwiększenia satysfakcji klientów, którzy cenią Żabkę za bliskość, dostępność i wygodę zakupów. Projekt „sklepu jutra” pokazuje jak nowoczesne rozwiązania mogą realnie poprawić komfort codziennego życia.

„Sklep jutra” obejmuje różne rozwiązania technologiczne, które pozwalają zarówno w sieci handlowej, jak i poszczególnych punktach sprzedaży zoptymalizować i zautomatyzować procesy. Zaawansowane narzędzia umożliwiają m.in. minimalizację czasu obsługi klientów, wygodniejszą i bardziej przyjazną komunikację oferty, lepsze dostosowanie asortymentu do oczekiwań nabywców oraz udoskonalenie logistyki. Będzie to możliwe dzięki wprowadzeniu takich rozwiązań jak system do analizy cen, digital signage, inteligentne półki informujące o dacie przydatności produktu do spożycia czy o stanie zatowarowania, kasy samoobsługowe z wideoweryfikacją, a także oparte na sztucznej inteligencji aplikacje wspierające klientów oraz franczyzobiorców.

Microsoft jest nie tylko dostawcą technologii, ale także partnerem Żabki w procesie cyfrowej transformacji: począwszy od budowy modelu, doboru rozwiązań, wyboru partnerów, po implementację i zarządzanie całym procesem. Druga płaszczyzna współpracy to kontakt ze start-upami i firmami partnerskimi, skupionymi wokół Microsoft, które dostarczają innowacyjne rozwiązania opracowane z myślą o branży handlu detalicznego. To właśnie spośród ich rozwiązań zostały wybrane te, które w najlepszy sposób odpowiadają wizji transformacji Żabki i w rezultacie pozwolą zaoferować na rynku przełomowe usługi i doświadczenia dla klientów.



Fot. Prezentacja sklepu jutra podczas Spotkania z Dostawcami



AiFi, jako przykład współpracy na rzecz praktycznego wykorzystania AI

Jednym ze startupów, z którym testujemy i wdrażamy nowe rozwiązania technologiczne jest firma AiFi. W ramach współpracy dla Żabki zaprojektowane będą nowe rozwiązania, które wzbogacą obecne sklepy o nową ścieżkę zakupu dla klienta, z pominięciem kasy, jednocześnie zachowując tradycyjną obsługę sprzedawcy. Tego typu placówki będą korzystać z technologii sztucznej inteligencji, łącząc informacje z czujników i kamer, tak aby umożliwić zakupy z pominięciem kasy. Technologia ta analizuje dane w czasie rzeczywistym, rozpoznaje produkty i działania klientów.

DOBRA PRAKTYKA

ACIT - dzielimy się wiedzą z naszymi partnerami biznesowymi

Po około roku intensywnych prac uruchomiliśmy w sierpniu 2020 r. specjalną platformę wymiany danych data-as-a-service - Advanced Customer Insight Tool. Dzięki aktualizowanym na bieżąco danym o sprzedaży, promocjach oraz trendach konsumenckich narzędzie zapewnia lepsze zrozumienie zachowań klientów, wyższą jakość współpracy z dostawcami oraz optymalizację asortymentu w sklepach. Umowę na dostęp do ACIT już w 2020 roku podpisało z nami ponad 30 dostawców.



ZIELONA
Z NATURE

Na zdjęciu od lewej: Frédéric Guichard, Prezes Zarządu firmy Żywiec Zdrój i Tomasz Suchański, Prezes Zarządu firmy Żabka Polska



DOBRA PRAKTYKA

EKOmaty

Mając na względzie wspólne cele nawiązaliśmy strategiczne partnerstwo z marką Żywiec Zdrój. Razem postawiliśmy innowacyjne EKOmaty - maszyny do selektywnej zbiórki plastikowych butelek i aluminiowych puszek po napojach, dzięki którym działamy wspólnie na rzecz zamknięcia obiegu materiałów opakowaniowych. Partnerstwo odbywa się pod hasłem „Odkryj wielkie znaczenie małych kroków”. Do głównych wspólnie podejmowanych zadań w ramach partnerstwa należy prowadzenie programów edukacyjnych w zakresie prawidłowej segregacji opakowań oraz zamknięcia obiegu plastiku.



Fot. Konferencja organizowana przez „Rzeczpospolita”

ANNA GRABOWSKA
WICEPREZES ZARZĄDU DS. STRATEGII KON*

Partnerstwa z organizacjami

Nasi przedstawiciele aktywnie działają w wielu organizacjach branżowych, w których dzielimy się swoim doświadczeniem i wiedzą. Wspólnie realizujemy projekty na rzecz pozytywnej zmiany, promocji handlu i franczyzy, a także ochrony naszej planety. Jesteśmy członkami m.in.:



- **Polskiej Organizacji Handlu i Dystrybucji**, która działa na rzecz poprawy warunków rozwoju handlu w Polsce, ochrony wolnej konkurencji i swobodnego dostępu do rynku.



- **Polskiej Izby Handlu**, w ramach której uczestniczymy w konsultacjach projektów ustaw oraz w posiedzeniach komisji parlamentarnych.



- **Konfederacji Lewiatan**, w której wspólnie z innymi przedsiębiorstwami zabiegamy o konkurencyjne warunki prowadzenia biznesu, dbamy o trwały wzrost gospodarczy, lepsze prawo, zdrową konkurencję, zwiększenie zatrudnienia i wzmocnienie kapitału społecznego.



- **The Consumer Goods Forum**, w ramach którego jesteśmy sygnatariuszem The Global Food Safety Initiative (GFSI), a także dwóch koalicji – na rzecz zapobiegania marnowaniu żywności i odpadom z tworzyw sztucznych.



- **Polskiej Organizacji Franchyzodawców**, która dba o ochronę praw i reprezentowanie pracodawców-franchyzodawców w Polsce.



- **Amerykańskiej Izby Handlowej w Polsce** (American Chamber of Commerce in Poland), apolitycznej organizacji non-profit działającej na rzecz rozwoju polsko-amerykańskich stosunków gospodarczych.



- **Rady Reklamy**, która tworzy i promuje najwyższe standardy w reklamie, chroniąc konsumentów przed nieetycznymi i nieuczciwymi przekazami.



- **Polskiej Koalicji ds. Zrównoważonego Oleju Palmowego**, gdzie wspólnie z innymi firmami pracujemy m.in. nad zwiększaniem w Polsce świadomości dotyczącej wykorzystywania oleju palmowego ze zrównoważonych źródeł. Od 2019 roku olej palmowy został całkowicie usunięty z produktów naszych marek własnych.



- **Klubu Partnera Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu**, w ramach którego dzielimy się wiedzą ze studentami, wymieniamy doświadczeniem z innymi członkami i światem naukowym. Współpracujemy również z innymi uczelniami wyższymi, w tym m.in. z Wyższą Szkołą Logistyki w Poznaniu w ramach studiów dualnych.

DOBRA PRAKTYKA



Network Poland

Żabka wśród członków United Nations Global Compact

W 2020 r. Żabka Polska przystąpiła do United Nations Global Compact (UNGC) – największej światowej inicjatywy skupiającej firmy i instytucje aktywnie działające w obszarze zrównoważonego rozwoju. Wierzymy, że łącząc siły z innymi przedstawicielami świata biznesu, dla których ważne jest dobro naszej planety, będziemy mogli lepiej i odważniej stawiać czoła globalnym wyzwaniom, przede wszystkim klimatycznym, ale także gospodarczym i społecznym. Przystępując do United Nations Global Compact, chcemy podkreślić nasz zrównoważony i odpowiedzialny rozwój i świadomość naszych zobowiązań wobec środowiska naturalnego, pracowników i franchyzobiorców oraz społeczności, w których funkcjonują nasze sklepy.

United Nations Global Compact zrzesza ponad 11,5 tys. największych firm oraz 3,5 tys. instytucji ze 156 krajów świata. Poprzez szerokie spektrum działań, współpracę z rządem, administracją publiczną, sektorem prywatnym, organizacjami pozarządowymi i instytucjami naukowymi UNGC wspiera rozpowszechnienie 10 uniwersalnych zasad dotyczących praw człowieka, standardów pracy, ochrony środowiska oraz przeciwdziałania korupcji, a także realizację generalnych celów ONZ, w tym 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDG).



Fot. Adam Manikowski podczas konferencji Spotkanie z Dostawcami, z prowadzącym Tomaszem Kammelem

DOBRA PRAKTYKA

„PołączMY się”

W 2020 r. pod hasłem „PołączMY się!” zorganizowaliśmy coroczne spotkanie ze wszystkimi prowadzącymi sklepy franchyzobiorcami. W tym roku spotkanie przeprowadzone zostało w formule online i stało się elementem Miesiąca Franchyzocentryczności - inicjatywy promującej dobrą współpracę organizacji z franchyzobiorcami. Celem spotkania było podsumowanie współpracy, a także przedstawienie naszych planów na przyszłość. Mimo nietypowej formuły spotkania swój udział zadeklarowało prawie 5300 franchyzobiorców, a ostateczna frekwencja wyniosła prawie 90%. Za pomocą interaktywnej formuły zadaliśmy o aktywny udział naszych franchyzobiorców w tym wydarzeniu, zapraszając ich m.in. do konkursów, chatów, zapewniając możliwość zadawania pytań na żywo, a także prezentując szereg animacji i filmów.