

Co zrobiliśmy?

GRI
[203-2]

Podnieśliśmy poziom satysfakcji naszych franczyzobiorców

Regularnie sprawdzamy zadowolenie franczyzobiorców ze współpracy z nami. W 2020 r. przeprowadziliśmy dwie edycje badania satysfakcji franczyzobiorców Żabki ze współpracy z siecią – w maju i w październiku. Badania satysfakcji, które odbyły się w maju odnotowały najwyższy w historii poziom zadowolenia franczyzobiorców mierzony punktacją NPS. W odniesieniu do pierwszej edycji badania **wskaźnik satysfakcji poprawił się aż o 43 punkty, a grupa naszych promotorów powiększyła się o 21 punktów procentowych.**

Zarówno wynik ogólny, jak i oceny zadowolenia ze wszystkich pięciu obszarów współpracy z Żabką – obsługi logistycznej, realizacji zgłoszeń awarii, doboru asortymentu, systemu rozliczeń i wsparcia Partnera ds. Sprzedaży – uległy poprawie o co najmniej 15 punktów procentowych. W majowej edycji badania zapytaliśmy franczyzobiorców również o to, jak oceniają wsparcie Żabki **podczas pandemii – nasza pomoc została pozytywnie oceniona przez 86% respondentów.**

Na co dzień współpracujemy z Radą Franczyzobiorców, która jest organem opiniodawczym dla Zarządu Grupy Żabka. **Rada zgłasza również propozycje inicjatyw i usprawnień mających wpływ na dalszy rozwój naszej sieci.** Członkowie Rady biorą udział w kluczowych projektach i wspólnie z przedstawicielami Żabki wypracowują rozwiązania wspierające franczyzobiorców w codziennej pracy.

DOBRA PRAKTYKA



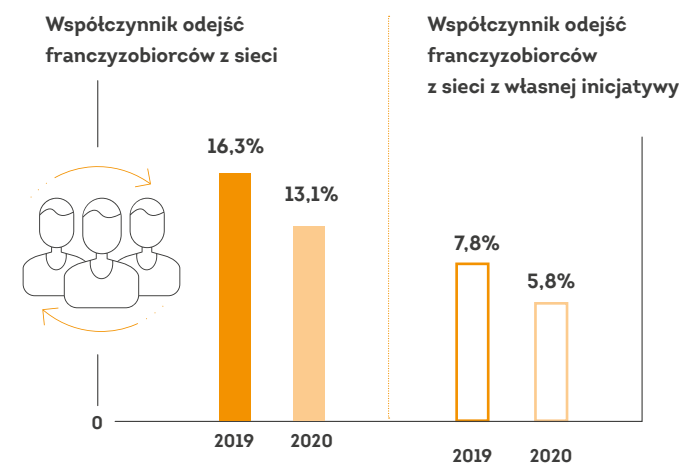
Cyberstore

Wierzymy, że najnowocześniejsza technologia to klucz do skutecznego wspierania naszych franczyzobiorców. W 2020 roku zaprezentowaliśmy franczyzobiorcom Cyberstore, czyli nowoczesne narzędzie cyfrowe przygotowane w dwóch wersjach – mobilnej oraz webowej, dostępnej z poziomu przeglądarki komputera, tabletu lub smartfona. Rozwiązanie, zastępujące wcześniejszą aplikację Frappka, koncentruje się na sześciu najważniejszych obszarach, które wskazali sami franczyzobiorcy – Zarządzanie sklepem, Magazyn, Personel, Finanse i rozliczenia, Informator oraz Raporty. **Cyberstore to nowoczesne narzędzie cyfrowe dla franczyzobiorców, które wprowadza ich w erę transformacji cyfrowej.**

Zapewniliśmy warunki do długoterminowej współpracy

Od 2016 do 2020 roku w całej Polsce przeprowadziliśmy wspólnie z franczyzobiorcami **gruntowną modernizację ponad czterech tysięcy sklepów, otwierając jednocześnie blisko 3000 nowych lokalizacji** w nowym formacie. Dokonałmy kluczowych zmian nie tylko w identyfikacji wizualnej sklepów, ale także w asortymencie, aranżacji oraz wyposażeniu. Nowy, otwarty na zmiany format przyciągnął o 20 proc. więcej nowych klientów i pozwolił szybciej reagować na potrzeby konsumentów. W konsekwencji zmian wzrosły przychody naszych franczyzobiorców.

Wskaźnikami, dzięki którym możemy porównywać wyniki w czasie i wyznaczać sobie nowe cele są wskaźniki rotacji i rotacji dobrowolnej. Wskaźnik rotacji wyniósł 13,1% (poprawa o 3,2 p.p. względem poprzedniego roku). Wskaźnik dobrowolnej rotacji ukształtował się na poziomie 5,8%, co oznacza poprawę o 2 p.p. względem ubiegłego roku).



Od 2019 r. nasi franczyzobiorcy mogą liczyć na stałą pomoc świadczoną przez Centrum Wsparcia Franczyzobiorców (CWF). Centrum dostępne jest telefonicznie lub internetowo i pomaga franczyzobiorcom we wszystkich sprawach związanych z prowadzeniem sklepu. Specjalny portal internetowy pozwala na śledzenie statusu każdego zgłoszenia oraz na komunikację ze specjalistą z danej dziedziny. W 2020 roku CWF przyjęło łącznie prawie 230 tys. zgłoszeń – o prawie 70 tys. więcej niż w 2019 roku. Oprócz tego, naszych franczyzobiorców wspierają również Interwencyjne Grupy Serwisowe, których zadaniem jest szybkie i optymalne kosztowo usuwanie awarii w sklepach.

Dużą popularnością wśród franczyzobiorców cieszy się uruchomiony w 2020 r. Informator Franczyzobiorców – serwis www, w którym umieszczamy wszelkie informacje związane z prowadzeniem sklepu pod szyldem Żabki. Można tam również znaleźć podstronę dotyczącą inicjatyw franczyzocentrycznych, gdzie na bieżąco opisujemy wszystkie benefity, ułatwienia pracy, możliwe wsparcie czy ulepszenia systemowe. Popularność Informatora potwierdziło przeprowadzone przez nas badanie satysfakcji – nowe narzędzie

uzyskało wysoki wynik NPS 60 pkt. **Zachęcamy też franczyzobiorców, aby poprzez Kuźnię Pomysłów, zgłaszali swoje autorskie pomysły na usprawnienia w funkcjonowaniu sieci Żabka.**

Konsekwentnie rozbudowujemy także katalog usprawnień i benefitów dostępnych w ofercie franczyzy. Franczyzobiorcy mają m.in. dostęp do portalu "Praca za rogiem", który ułatwia proces poszukiwania i rekrutacji pracowników. Dodatkowo, dbając o optymalizację kosztów stałych, zapewniamy naszym partnerom dostęp do atrakcyjnych ofert dot. zakupu paliwa czy abonamentu telefonicznego. Mając na uwadze zdrowie franczyzobiorców, zapewniamy im, ich rodzinie i pracownikom możliwość skorzystania z prywatnej opieki zdrowotnej.

Misja specjalna – „Operacja Żabka”

DOBRA PRAKTYKA

W 2020 r. zaprosiliśmy wszystkich franczyzobiorców, którzy odczuwają potrzebę uzyskania wsparcia w praktycznych aspektach prowadzenia sklepu i chcieliby rozwijać swoje kompetencje, do projektu Operacja Żabka. Całość przypominała popularne programy telewizyjne, w których ekipy specjalistów przyjeżdżają na miejsce i pomagają bohaterom odcinka rozwiązać taki czy inny – najczęściej kulinarny lub mieszkaniowy – problem. W naszym przypadku „ekipa do zadań specjalnych” jest grupa ekspertów w sprawach różnych obszarów związanych z prowadzeniem sklepu Żabka. Przez cztery dni po przyjeździe do franczyzobiorcy specjaliści kompleksowo analizują działanie danej placówki i wspólnie z franczyzobiorcą przeprowadzają „żabkowe rewolucje” w każdym wymagającym zmian aspekcie. Efekty usprawnienia pracy sklepu są najczęściej policzalne prawie natychmiast – wyrażają się w większym zadowoleniu klientów oraz wyższych obrotach placówki.

Rozwijaliśmy przedsiębiorczość

W 2020 r. – mimo trwającej pandemii – swój biznes z Żabką zdecydowało się poprowadzić ponad 1800 nowych franczyzobiorców, czyli o ponad 200 więcej niż zakładaliśmy na początku roku. Oznacza to, że na koniec 2020 roku Żabka bezpośrednio i pośrednio generowała ponad 33 tys. miejsc pracy – głównie poprzez zatrudnienie w sklepach. Ok. 70% nowych franczyzobiorców dotacza do naszej sieci dzięki poleceniom dotychczasowych franczyzobiorców lub współpracowników. Jednocześnie ok. 30% nowych franczyzobiorców to wcześniejsi sprzedawcy w Żabce, którzy rozwijają swoją karierę prowadząc własny sklep. **Ponad 70% nowych franczyzobiorców po raz pierwszy otwiera działalność gospodarczą rozpoczynając współpracę z Żabką.**

ponad
33 tys. to liczba miejsc pracy generowanych przez Żabkę na koniec 2020 roku

1841 nowych, przystępujących do sieci franczyzobiorców w 2020 roku

↑ 32% wzrost liczby nowych, przystępujących do sieci franczyzobiorców względem 2019 roku

Z Żabką, każdy ma możliwość otworzyć i rozwijać własny biznes. Zapewniamy bezpieczeństwo finansowe w postaci gwarantowanego dochodu w wysokości 16 tys. zł netto miesięcznie przez pierwszych 12 miesięcy od otwarcia punktu, a po tym okresie - 14,5 tys. zł.

Każdego kandydata chcącego podjąć z nami współpracę kompleksowo przygotowujemy do prowadzenia sklepu. Korzystamy z indywidualnie dostosowanego modelu szkoleniowego, w którym nowy franczyzobiorca spotyka się z Franczyzobiorcą-Trenerem oraz Partnerem **ds. Szkoleń**. Kandydaci uczą się każdej potrzebnej do prowadzenia sklepu umiejętności w już działających placówkach.

Wspólnie z franczyzobiorcami inicjujemy również działania na rzecz okolicznych mieszkańców. Wspieramy program Bezpieczny Staż realizowany przez Fundację Samodzielni Robinsonowie. Celem programu jest **zapobieganie wykluczeniu społecznemu młodych ludzi** z pieczy zastępczej – z domów dziecka i rodzin zastępczych. Podopieczni Fundacji kierowani są na staże – m.in. w Żabkach – które przygotowują ich do samodzielnego życia i umożliwiają pierwszy kontakt z rynkiem pracy w bezpiecznych i przyjaznych okolicznościach. W wybranych punktach naszej sieci, a także w Centrach Logistycznych, podopieczni

fundacji odbywają praktyki pod kierunkiem wieloletnich franczyzobiorców. W 2020 roku Żabka sfinansowała 45 płatnych staży dla 39 osób. **W sumie do końca 2020 roku odbyło się siedem edycji programu, w które zaangażowało się 51 franczyzobiorców prowadzących sklepy sieci Żabka w 17 lokalizacjach. W łącznie 103 stażach wzięło udział 89 Robinsonów i Robinsonek.** Dziesięcioro z nich, po zakończeniu stażu, nawiązało niezależną współpracę z franczyzobiorcami. łącznie stażyści przepracowali w sklepach sieci Żabka ponad 9000 godzin. Młodzież miała wsparcie 26 opiekunów staży ze strony Fundacji. Staże są bardzo wysoko oceniane przez stażystów i konsultantów z ramienia Fundacji – średnio otrzymują ocenę blisko 88 pkt / 100.



DOBRA PRAKTYKA

Akademia Żabki

W Akademii Żabki umożliwiamy franczyzobiorcom bezpłatne szkolenia tematyczne. Dajemy im do wyboru ponad 40 pakietów edukacyjnych. Zwracamy uwagę, by chętni decydowali się na te najbardziej dopasowane do ich potrzeb i przydatne w późniejszej pracy. Praktyczne przygotowanie do codziennych wyzwań związanych z prowadzeniem sklepu zapewni dodatkowo sieć ponad 170 Franczyzobiorców-Trenerów, którzy uzyskali certyfikację i przygotowują adeptów do prowadzenia sklepów. Nowym franczyzobiorcom umożliwiamy też dostęp na urządzeniach mobilnych do platformy e-learningowej, dzięki której mogą np. oglądać filmy instruktażowe.



Fot. Uczestnik programu Bezpieczny Staż z Żabką