



## FORMATI DI VENDITA

# OFFERTA E SERVIZI PIÙ COMPLETI IN CITTÀ E CAMPAGNA – E A CASA

### PUNTI DI VENDITA RETAIL

#### **Primo supermercato Coop con il marchio Minergie**

Il più importante settore operativo del gruppo Coop è rappresentato dagli 803 supermercati e megastore sparsi in tutta la Svizzera. Nel 2007 il loro fatturato è salito a 10,27 miliardi di franchi (+4,7%). 15 punti di vendita sono stati aperti durante l'anno in esame e altrettanti ne sono stati chiusi. La superficie di vendita è leggermente aumentata (+0,6%) e si estende ora su 854 362 m<sup>2</sup>. Con i suoi supermercati Coop copre tutto il territorio svizzero: da un lato ha aperto un nuovo punto di vendita sulla Bettmeralp nell'Alto Vallese a 1 900 metri sul livello del mare. Dall'altro ha inaugurato a marzo 2007 un supermercato Coop nel centro commerciale Sihlcity, che con i suoi negozi, il suo complesso residenziale e la sua offerta di cultura e wellness rappresenta un nuovo quartiere nella periferia di Zurigo. A dicembre 2007 Coop ha inaugurato a Schönenwerd il primo punto di vendita che soddisfa i severi standard Minergie. In futuro tutti i nuovi supermercati saranno costruiti in conformità alle norme Minergie.

#### **passabene in tutta la Svizzera**

Coop è la prima azienda di commercio al dettaglio che con passabene ha lanciato il primo sistema di auto-

Con le acquisizioni di Christ Orologi & Gioielli e Dipl. Ing. Fust AG, Coop ha completato in modo ideale la propria offerta. I Grandi Magazzini Coop City si rivolgono a una nuova clientela. E fare la spesa da casa riscuote sempre più successo.

scansione in vari supermercati. I primi test pilota nel 2006 sono stati ben accolti: il sistema ha aumentato il controllo dei prezzi durante gli acquisti e abbreviato i tempi di attesa alla cassa perché non è necessario scansionare nuovamente i prodotti. In seguito al feedback dei consumatori alla fine di novembre, Coop ha introdotto un nuovo apparecchio di scansione più maneggevole. Nell'estate 2007 è iniziata la diffusione del sistema di autoscansione nelle Regioni di vendita con ulteriori test pilota a Montagny, Berna Wankdorf, Egerkingen, Zurigo Letzipark e Arbon. A fine anno già 26 punti di vendita erano dotati del nuovo sistema. Entro metà 2008 il sistema passabene sarà disponibile complessivamente in 74 grandi supermercati in tutta la Svizzera.

#### **Offerta di prodotti sostenibili nei ristoranti Coop**

Come i supermercati Coop, anche i 189 ristoranti Coop – frequentati da circa 80 000 clienti al giorno – puntano su un'offerta sostenibile. Ogni giorno i ristoranti preparano almeno un tipo di verdura bio, la carne di

vitello è esclusivamente di qualità bio, e la carne di manzo e di maiale proviene da Coop Naturafarm. I ristoranti Coop offrono caffè e succhi di frutta di Max Havelaar. Dal 2007 offrono anche il buffet JaMaDu per bambini.

## SHOPPING ONLINE

### **coop@home invia anche fiori**

Nel 2007 il shop online coop@home ha realizzato un fatturato di 47 milioni di franchi (+16 % rispetto al 2006). Il servizio ha effettuato 220.000 consegne con un valore medio di acquisto di 210 franchi circa. Dopo l'introduzione delle nuove condizioni di consegna con valore minimo di ordinazione, delle tasse di consegna commisurate all'importo d'acquisto e della ricompensa per acquisti regolari, il numero di acquisti è sceso leggermente anche se è aumentato nettamente il valore medio di acquisto. Ora è possibile caricare anche i crediti di conversazione delle schede prepagate Coop Mobile e di tutti gli altri gestori di rete mobili, e l'abbonamento postpaid di Coop è in vendita in esclusiva da coop@home oltre che da Interdiscount. Dall'ottobre 2007 lo shop online consegna via posta direttamente a domicilio anche una selezione di mazzi di fiori e composizioni floreali. Un'altra novità è la possibilità di ordinare da coop@home libri editi dalla stampa Coop, che offre in totale 500 titoli. Continua da avere successo l'offerta di vini in rete.

## PUNTI DI VENDITA TRADING

### **Buon aumento di fatturato da Coop City**

Con un notevole aumento dell'affluenza nei negozi rispetto all'anno precedente, il fatturato dei Grandi Magazzini Coop City è aumentato del 7,4% salendo a 1,01 miliardi di franchi. Coop City ha quindi registrato una crescita ben più forte rispetto al mercato, allargando ulteriormente la propria quota di mercato e consolidando la posizione di numero due nel segmento dei grandi magazzini. Con la chiusura dei due ex punti di vendita EPA Sihlporte a Zurigo e Métropole a Losanna è terminata la razionalizzazione delle sedi.

A marzo 2007 è stato inaugurato il punto di vendita Coop City nel nuovo centro commerciale Sihlcity a Zurigo. Coop City detiene quindi 33 sedi Svizzera, mentre resta inalterato l'obiettivo a medio termine di 40 punti di vendita. In dieci grandi magazzini sono cambiati il percorso guidato per i clienti e la presentazione della merce. Tutti gli shop Naturaline nei reparti moda sono stati sottoposti a un lifting. Tutti i punti di vendita offrono ora anche uno shop Naturaline nel reparto biancheria per la casa. Da maggio 2007 i clienti possono pagare con i superpunti Coop gli acquisti effettuati nei reparti Non Food dei Grandi Magazzini Coop City. Il 15 % circa del fatturato non food è infatti pagato con i superpunti.

### **Nuovo servizio offerto da Coop Edile+Hobby su tutto il territorio**

Nell'esercizio in esame, il fatturato dei 68 punti di vendita Coop Edile+Hobby è salito a 685 milioni di franchi (+6,7 %). Coop Edile+Hobby mantiene quindi la leadership di mercato in Svizzera. A marzo 2007, nel centro commerciale di Lyssach è stato inaugurato il più grande centro Edile+Hobby. Su 9000 m<sup>2</sup> circa è stata applicata la nuova strategia dei negozi con un reparto alimentare integrato. Nel 2007 Coop Edile+Hobby ha ampliato l'assortimento di legname prodotto da disboscamento sostenibile con il marchio FSC, mentre l'offerta della linea Prix Garantie è salita a 150 articoli circa (+20). In collaborazione con die-hausprofis.ch, Coop Edile+Hobby offre un nuovo servizio su tutto il territorio nazionale: ai clienti che acquistano materiali di restauro vengono segnalati degli operai della regione a un prezzo fisso.

### **Competenza quale fattore di successo di Interdiscount**

Nel 2007 il fatturato di Interdiscount è salito a 996 milioni di franchi (+9,6 %). La strategia di Interdiscount punta da un lato sui prezzi bassi da discount, dall'altro su una consulenza competente. A tal fine sono stati ampliati sistematicamente i corsi di formazione dei consulenti di vendita in merito a competenza e cordialità. Una partnership più stretta con i principali partner commerciali assicura inoltre a Interdiscount – oltre all'accesso alle novità – anche il

know-how necessario per la formazione. Dopo l'apertura di 13 nuovi negozi e la chiusura di 6, la più grande azienda svizzera di elettronica di consumo possiede ora 185 punti di vendita, tra cui 13 Interdiscount XXL con una superficie di vendita fino a 4000 m<sup>2</sup>.

#### **In risalita il fatturato di Toptip e Lumimart**

Dopo un calo nel 2006, durante l'esercizio in esame il fatturato dei punti di vendita di Toptip e Lumimart è aumentato del 9,3% a 262 milioni di franchi. Questo risultato positivo è dovuto alla buona situazione economica e alla fiducia dei consumatori, ma anche al successo ottenuto con la nuova strategia dei punti di vendita. La razionalizzazione delle sedi è proseguita anche nell'anno in esame: alla chiusura di quattro negozi si contrappone l'inaugurazione di quattro nuovi punti di vendita Toptip a Lyssach, Spreitenbach, Neuchâtel e Matran e di una nuova sede Lumimart a Briga. Sale pertanto a 60 il numero di punti di vendita gestiti da Toptip e Lumimart in Svizzera.

#### **IMPORT PARFUMERIE – nuovo look per i punti di vendita**

Nell'esercizio in esame, il fatturato delle 96 profumerie Import è salito a 155 milioni di franchi (+4,7%). Sono state inaugurate quattro nuove sedi contro un negozio chiuso. Import Parfumerie ha avviato la realizzazione di una nuova strategia dei negozi: dopo un'impegnativa fase di restauro, sono già 25 i punti di vendita che risplendono nel nuovo look. Nel 2008 è prevista la ristrutturazione di un'altra ventina di negozi. Import Parfumerie gestisce uno shop online ben affermato che nell'anno in esame è riuscito ad aumentare ulteriormente il fatturato.

#### **Farmacie Coop Vitality – buon risultato in un mercato in pieno movimento**

Nell'anno in esame hanno aperto le porte quattro nuove farmacie Coop Vitality – ad esempio nei centri commerciali Sihlcity di Zurigo e Perry Center a Oftringen. Il fatturato complessivo dei 25 punti di vendita è aumentato del 37,4% a 66 milioni di franchi – un ottimo risultato considerando le riduzioni di prezzo e l'aumento delle vendite dei farmaci generici convenienti. Le farmacie Coop Vitality, una partnership tra Coop e GaleniCare, sono pertanto riuscite ad affermarsi in uno scenario caratterizzato da una forte concorrenza.

#### **Buona integrazione di CHRIST Orologi & Gioielli**

Il 1° gennaio 2007 Christ Orologi & Gioielli è stata perfettamente integrata nel gruppo Coop. Nel primo anno come divisione Coop, Christ ha aumentato il numero di punti di vendita da 78 a 84, e il fatturato è salito a 108 milioni di franchi (+13,5%). A Losanna, Friburgo e Zugo sono stati integrati nuovi punti di vendita Christ nei Grandi Magazzini Coop City. A Winterthur, Langenthal e Sihlcity Zurigo sono stati inaugurati punti di vendita autonomi. A partire dal 2008 tutti i collaboratori Christ sono integrati nel Contratto collettivo di lavoro di Coop.

#### **Buon avvio di Dipl. Ing. Fust AG**

Con l'acquisizione di Dipl. Ing. Fust AG, approvata dalla Commissione della concorrenza a novembre 2007, Coop ha assunto la leadership di mercato nel settore degli elettrodomestici. Dipl. Ing. Fust AG è la principale azienda svizzera nella vendita di apparecchi per refrigerare, lavare e cucinare. Inoltre integra la posizione di Coop nell'elettronica di consumo. I 152 punti di vendita con una superficie di vendita di 77 836 m<sup>2</sup>

e 1 953 collaboratori continueranno a essere gestiti secondo una strategia che punta sulla consulenza e l'assistenza. Dopo il rilevamento da parte di Coop, a dicembre 2007, Dipl. Ing. Fust AG ha tratto vantaggio dalle ottime vendite nel periodo natalizio realizzando un fatturato di 102 milioni di franchi.

#### **STAZIONI DI SERVIZIO E SHOP CONVENIENCE**

##### **Coop Mineraloel – il numero due delle stazioni di servizio in Svizzera**

La Coop Mineraloel AG gestisce le stazioni di servizio Coop, gli shop Coop Pronto e la vendita di olio combustibile. Rispetto all'anno precedente il fatturato è aumentato del 14,8 % salendo a 1,66 miliardi di franchi. Le 163 stazioni di servizio Coop – 16 aperte nel 2007 – hanno realizzato un fatturato di 1,16 miliardi di franchi (+18,4 %). Malgrado l'aspra lotta concorrenziale e il continuo aumento del prezzo del greggio, l'azienda è riuscita ad aumentare di 1,6 punti percentuali la propria quota di mercato guadagnando la seconda posizione nel mercato svizzero. Con il nuovo sito [www.coop-heizoel.ch](http://www.coop-heizoel.ch), Coop Mineraloel AG ha seguito il trend delle ordinazioni online di olio da riscaldamento su Internet e si è distinta per la sua offerta a buon mercato.

##### **Shop Pronto con prodotti di Fine Food**

Il mercato dei prodotti convenience in Svizzera è in pieno boom. Da questo trend hanno tratto profitto anche gli shop convenience Coop Pronto presso le stazioni di servizio e in zone di centro città ben frequentate. Nell'anno in esame sono stati aperti 21 nuovi shop Pronto, 15 dei quali con stazioni di servizio. Rispetto al 2006 il fatturato complessivo dei 189 shop è aumen-

tato del 22,3 % a 470 milioni di franchi. Anche sull'offerta degli shop Pronto, che comprende articoli di marca e prodotti di marca propria Coop, sono state applicate interessanti riduzioni di prezzo nel 2007. Negli shop più grandi è ora in vendita anche una selezione di prodotti della linea Fine Food. L'assortimento di prodotti freschi con prodotti da forno, frutta e verdura nonché i prodotti freschi convenience sarà ampliato anche nel 2008. È inoltre prevista anche l'apertura di 23 nuovi shop Pronto con e senza stazioni di servizio.

#### **CASH+CARRY E FOOD SERVICE**

##### **transGourmet ottimizza i processi operativi in Francia**

Sia in Francia che in Svizzera transGourmet, la Joint Venture tra Coop e il gruppo REWE Group, assume una posizione leader nel commercio con grandi acquirenti. Con una crescita di fatturato del 7 % nel 2007, la divisione Cash+Carry, che conta 22 mercati in tutta la Svizzera, ha superato per la prima volta la soglia del miliardo e continua a espandersi. La divisione Food Service, presente sul mercato svizzero con Howeg e su quello francese tra l'altro con Aldis Service Plus e Prodirect, si trova in una fase di ristrutturazione. Rispetto al 2006 è comunque riuscita ad aumentare di oltre il 4 % il fatturato, che in Svizzera ammonta a circa 400 milioni di franchi e in Francia a circa 1,1 miliardi di euro. Gli investimenti mirati nell'infrastruttura e un'ottimizzazione sistematica dei processi operativi aumentano la redditività della divisione.