

# Persone

Le Persone comprendono i nostri collaboratori, i clienti che ogni giorno vengono a fare la spesa nei nostri ipermercati, nonché le comunità locali con cui conviviamo: il loro benessere e la loro sicurezza sono il nostro obiettivo primario.

Li perseguiamo mettendo a disposizione strumenti consolidati di gestione della sicurezza in tutti luoghi di attività; fornendo opportunità di flessibilità, welfare e formazione mirata per il nostro personale; e sostenendo progetti e organizzazioni non-profit capaci di generare impatti socioeconomici e ambientali positivi sui territori in cui operiamo.

## Le nostre persone

**7.512 dipendenti con contratto a tempo indeterminato e determinato al 2021**

**1.173 dipendenti assunti nel 2021, di cui l'80% sotto i 30 anni**

**71% dei dipendenti è costituito da donne**

## La selezione del personale

I nostri collaboratori sono il cuore pulsante della nostra attività e, nel loro processo di selezione, sono fattori fondamentali la provenienza dal territorio in cui operiamo, la forte motivazione al ruolo e la passione

per il settore della Grande Distribuzione. Costruiamo le nostre squadre valorizzando rapporti lavorativi stabili e diretti. Con questo obiettivo non ricorriamo a contratti di somministrazioni nelle nostre filiali.

Il ricorso ad appalti e terziazioni è ridotto al minimo e solo dove necessario, come nel caso di esigenze tecniche e contenuti professionali non gestibili internamente.

Ai responsabili di selezione che operano sul posto affidiamo la ricerca del personale di vendita, mentre per figure professionali ed executive il processo viene gestito in maniera centralizzata.

Le persone neoassunte vengono formate internamente, sia a livello teorico, sia mediante un affiancamento on the job. Questa politica ci ha permesso, negli anni, di valutare e valorizzare i migliori professionisti e farli crescere all'interno dell'azienda, affidando loro ruoli di sempre maggiore responsabilità. Inoltre, siamo dotati di un sistema di Job Posting interno, che permette ai dipendenti

dei negozi di candidarsi per posizioni vacanti in sede, valorizzando le proprie professionalità inesprese.

Chiaramente, alla valorizzazione dei percorsi di crescita professionale interni, si affianca l'inserimento di risorse con un alto livello di competenze tecniche e manageriali provenienti da esperienze esterne, che ci permettono di arricchire i contenuti professionali dell'azienda.

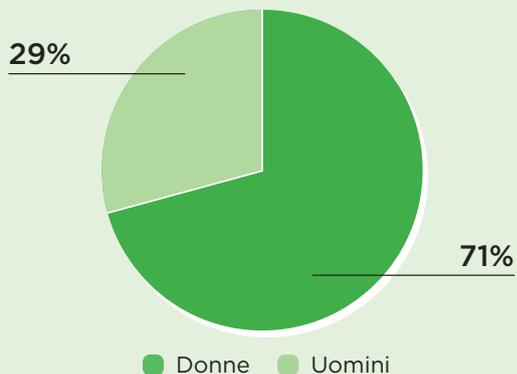
---

**Per la selezione di alcune figure specifiche, utilizziamo sistemi di valutazione di recruiting che ci consentono di definire e misurare con maggiore precisione le competenze dei candidati che stiamo cercando.**

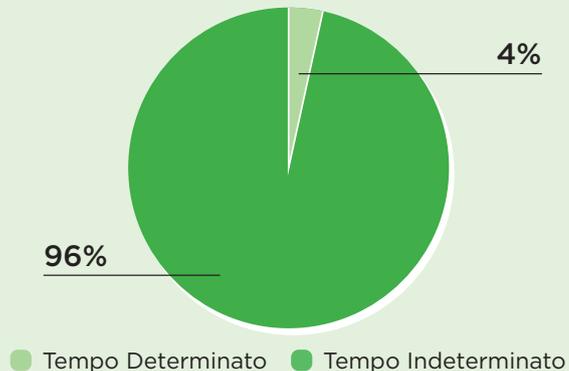
## La composizione del personale

Tasso di turnover	2021		2020		2019	
	In entrata	In uscita	In entrata	In uscita	In entrata	In uscita
	15,6%	18,4%	29,4%	14,0%	21,1%	21,3%
Donne	15,6%	17,7%	27,6%	12,0%	18,7%	19,4%
Uomini	15,8%	20,1%	33,8%	18,8%	26,8%	25,8%
Sotto i 30 anni	46,9%	50,6%	62,1%	37,0%	70,6%	55,6%
Tra i 30 e i 50 anni	5,7%	5,7%	14,5%	4,2%	2,2%	7,1%
Oltre i 50 anni	6,9%	9,4%	22,2%	6,4%	2,9%	13,1%

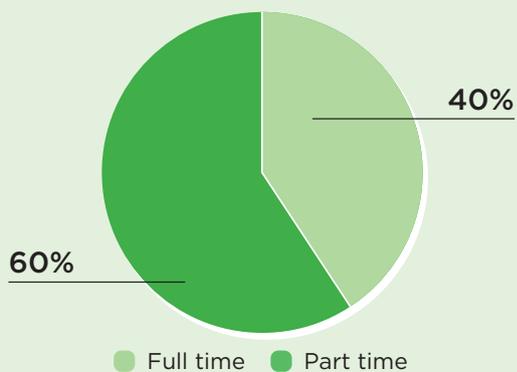
Personale per genere



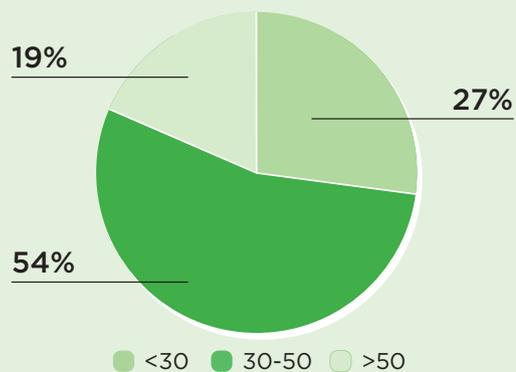
Personale per contratto



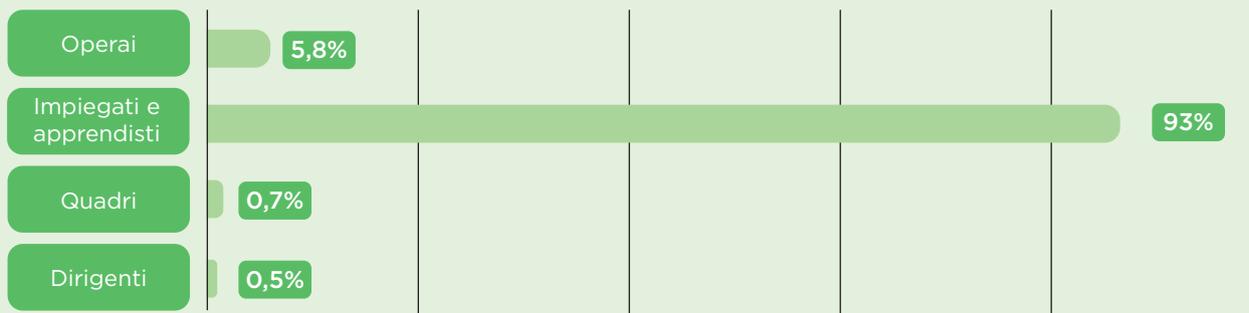
Personale per tipologia di impiego



Personale per età



Personale per qualifica



# Welfare e benefit

Prenderci cura delle nostre persone e promuovere un ambiente di lavoro sicuro è da sempre uno dei nostri più importanti obiettivi. Tutto il personale Bennet dispone di assistenza sanitaria integrativa e l'accesso gratuito a un sistema di vaccinazione antinfluenzale attivo su tutto il territorio<sup>1</sup>.

## Persone

Collaboratori

Coinvolgere i collaboratori nelle dinamiche aziendali.

Obiettivo raggiunto

I nostri collaboratori possono inoltre beneficiare di **assistenza fiscale**, come la compilazione del modello 730, e l'assistenza gratuita per pratiche amministrative come la richiesta di assegni familiari e permessi in base alla legge 104/92 (assistenza a familiari). Tutti i collaboratori hanno accesso a un **sistema di convenzioni** stipulate in modo esclusivo che consentono di ottenere agevolazioni di acquisto o di fruire di diversi servizi e attività.

Abbiamo inoltre lanciato una **newsletter interna** che, con cadenza mensile, informa le squadre di sede e tutti i responsabili presenti

sul territorio relativamente all'evoluzione dei progetti strategici e delle nuove iniziative, oltre che dell'andamento economico dell'azienda.

---

**Questa iniziativa risponde a uno degli obiettivi specifici identificati nel nostro piano strategico di sostenibilità, nell'ambito del pilastro riguardante le persone.**

<sup>1</sup>Per l'anno 2021 l'accesso al sistema di vaccinazione antinfluenzale è stato interrotto per impossibilità di approvvigionamento.

# Smart working

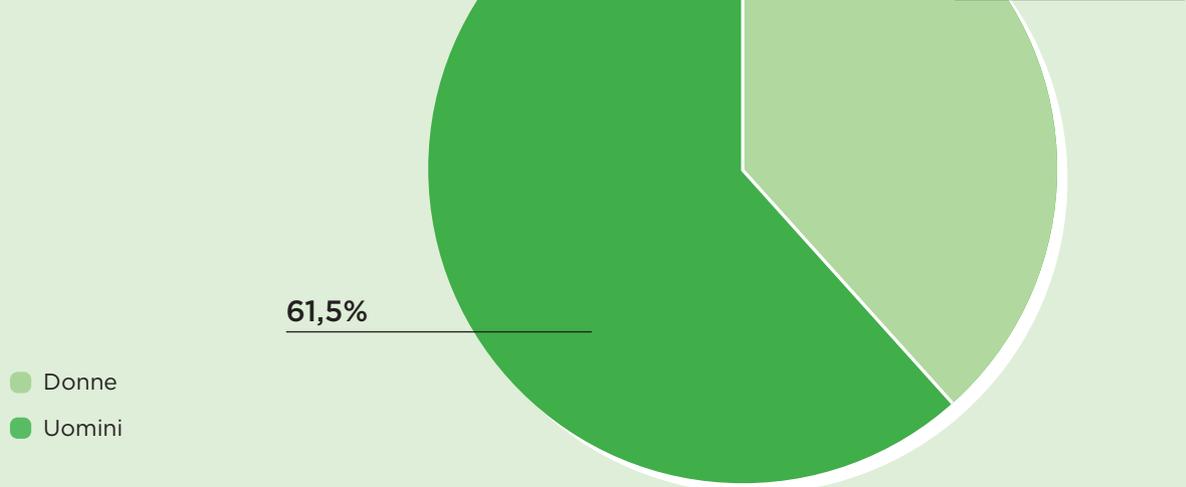
Nel 2019 solo il Servizio Clienti Bennet e l'Help Desk dei Sistemi informativi potevano contare in azienda sull'opzione del lavoro agile. Il mutato contesto del biennio 2020-2021 ha velocizzato il processo di transizione verso il consolidamento di questa modalità di lavoro per il personale degli uffici e dei depositi con mansioni impiegatizie.

Per attivare le modalità di lavoro agile sono state adeguate le strumentazioni, assegnando dei computer portatili ai lavoratori che non ne erano dotati.

La **digitalizzazione**, in termini di strumenti e di cultura, diventerà sempre più centrale nella vita della nostra azienda, coinvolgendo

un numero sempre maggiore di collaboratori e permettendo un dialogo più costante e proficuo tra i negozi e la sede. Il lavoro con audio e video conference è diventato la regola e le persone possono pianificare i loro spostamenti senza compromettere le attività professionali.

Personale per genere che usufruisce dello smart working



Nel 2021 è stato lanciato un questionario online volto ad analizzare i bisogni dei lavoratori legati allo smart working e allo smart management. Al questionario hanno risposto 233 persone, metà uomini e metà donne, di età media 43 anni e il 52% delle quali con figli. I risultati hanno evidenziato un giudizio medio positivo sullo smart working (8,2/10), il 76% ha giudicato molto o addirittura moltissimo produttive le proprie giornate in smart working e il

60% dei rispondenti afferma che lo smart working abbia favorito la loro capacità di concentrazione. Le criticità emerse riguardano il passaggio delle informazioni, talvolta difficoltose. In considerazione di questi risultati e del fatto che il 78% delle attività risulta remotizzabile, è stato costruito il modello di gestione dello smart working oggi presente in azienda, che in via sperimentale prevede due giorni da remoto a settimana e attività di supporto informatico e formativo.

## Smart leadership e smart management

I vincoli imposti dal lavoro a distanza si sono trasformati in un'importante opportunità per rafforzare le competenze manageriali dei nostri collaboratori.

Attraverso un percorso formativo ad hoc sulla leadership smart e lo smart management abbiamo voluto arricchire la professionalità dei nostri manager permettendo loro di superare le difficoltà legate ad un contesto dove i momenti di confronto e contatto con il proprio team hanno subito una brusca evoluzione. Nel 2021 è stato erogato un percorso di formazione ad hoc destinato alla gestione dei conflitti e alla "leadership emergenziale" che ha visto il coinvolgimento di un significativo gruppo di manager.

### Persone

Collaboratori

Aumentare la percentuale di dipendenti che usufruisce dello smart working

2021: Obiettivo raggiunto

**Possiamo anche in questo caso affermare di avere realizzato un'altra delle tappe della nostra strategia di sostenibilità che ci eravamo prefissati: riduzione degli spostamenti e aumento del lavoro agile.**

# Formare per crescere

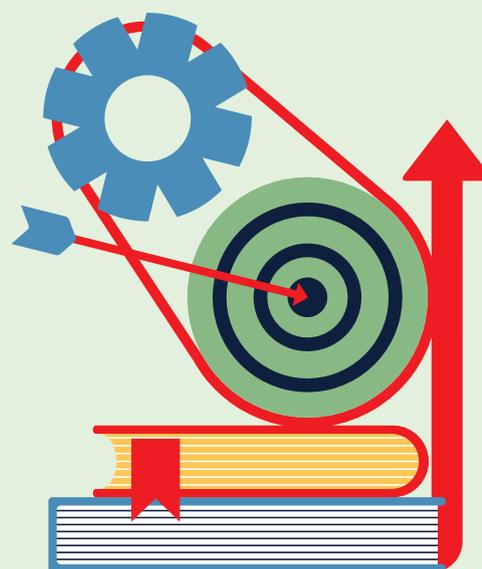
	2021	Variazione sul 2020
<b>Ore erogate</b>	<b>30.193</b>	<b>+33,1%</b>
<b>Ore per dipendente</b> <i>(medie)</i>	<b>4</b>	<b>+36,8%</b>

**95,7%** delle ore di formazione sono state erogate da remoto

La formazione svolge un ruolo chiave nello sviluppo delle competenze e nel percorso di crescita dei nostri collaboratori.

Ogni anno procediamo a elaborare il nostro piano formativo per accrescere ulteriormente la professionalità delle nostre squadre, definendo i contenuti in base alle specifiche esigenze e richieste avanzate delle diverse funzioni.

Le dinamiche lavorative subentrate nel 2020 hanno determinato un'evoluzione dell'offerta e delle modalità formative. Alla formazione "tradizionale", imprescindibile per alcuni mestieri, si integra sempre più la formazione da remoto, gestita dal Learning Management System (LMS), una piattaforma software per l'amministrazione, l'erogazione in modalità sincrona o asincrona e la misurazione dei programmi di formazione online.



**Nel 2021, il software è stato rafforzato con l'implementazione di una nuova piattaforma di e-learning che permette di offrire una esperienza formativa più efficace e interattiva.**

# Big Five – il corso per i buyer

**Nel 2021 è stato avviato un percorso destinato ai Buyer finalizzato a svilupparne e valorizzarne le competenze.**

**Dopo aver costruito il profilo tipo «buyer in Bennet», sono state mappate le competenze attraverso un test di valutazione on-line, basato sul modello dei Big Five della ricerca psicologica.**

**Sulla base degli esiti del test, le squadre saranno accompagnate in percorsi di formazione e sviluppo ad hoc.**

La formazione è supportata da un processo di valutazione e da un'attività mirata a rafforzare le competenze dei nostri collaboratori. Nel 2021, in continuità con i progetti avviati l'anno precedente, sono stati realizzati corsi destinati ai nostri manager, focalizzati su tematiche trasversali quali leadership emergenziale, negoziazione in emergenza e coaching, nonché percorsi più operativi che spaziano dalla sicurezza sui luoghi di lavoro, all'analisi e reportistica dei dati (PowerBI) e allo sviluppo delle competenze dei neoassunti in azienda.

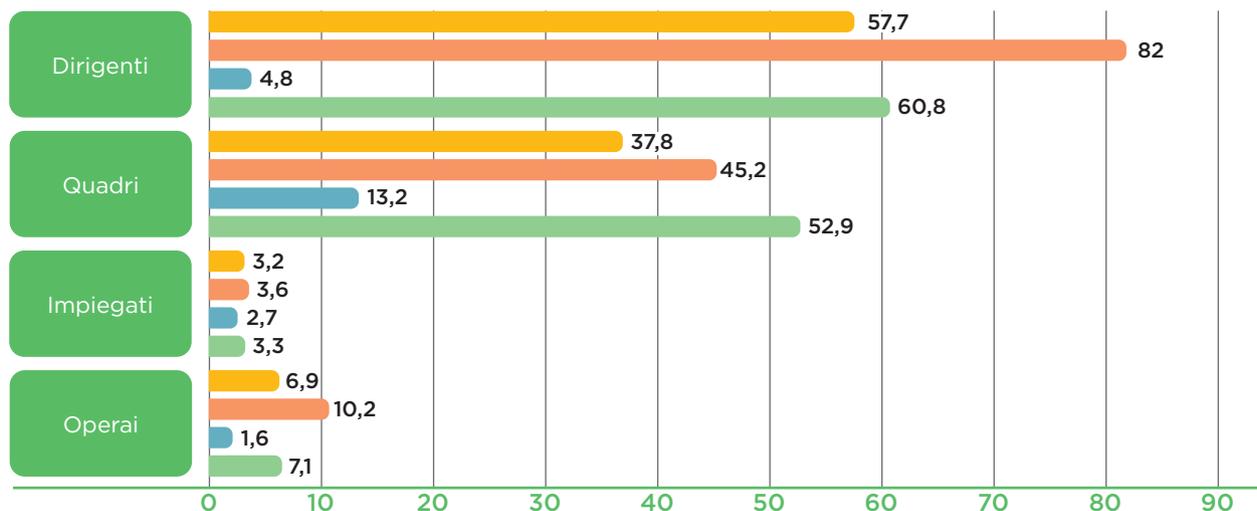
Nel corso del 2021 è continuato il percorso finalizzato ad arricchire le competenze di “mestiere” delle nostre squadre, con focus particolare al mondo del fresco tradizionale, ad esempio, nel mondo della pasticceria e dell'ortofrutta. Importanti interventi formativi avviati nel 2021 hanno riguardato l'evoluzione operativa e tecnologica di alcune aree dell'azienda. Un esempio fra tutti, il sistema di riordino dei prodotti di Bennet Drive in ambito logistico.

Al termine di ogni intervento formativo eroghiamo un questionario di gradimento e, per gli interventi formativi obbligatori, un test di verifica dell'acquisizione delle competenze.

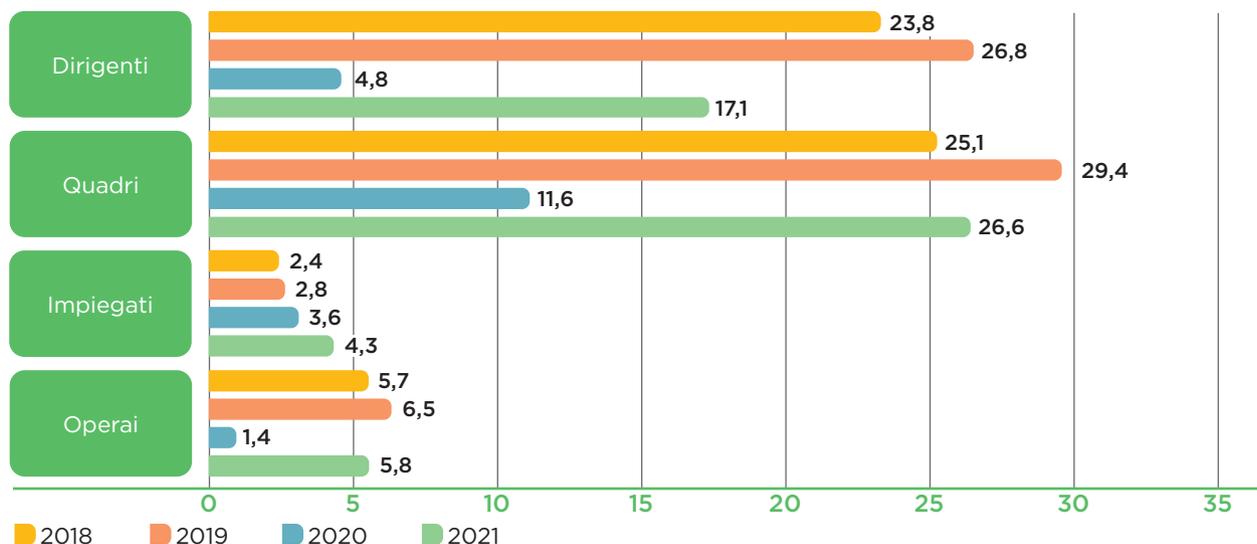


# I numeri della formazione

## Ore medie di formazione Donne



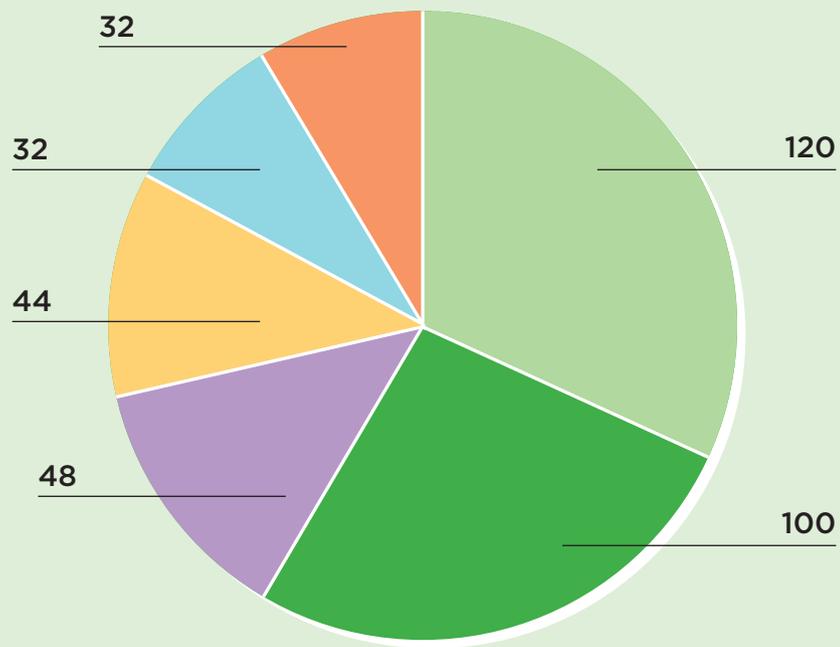
## Ore medie di formazione Uomini



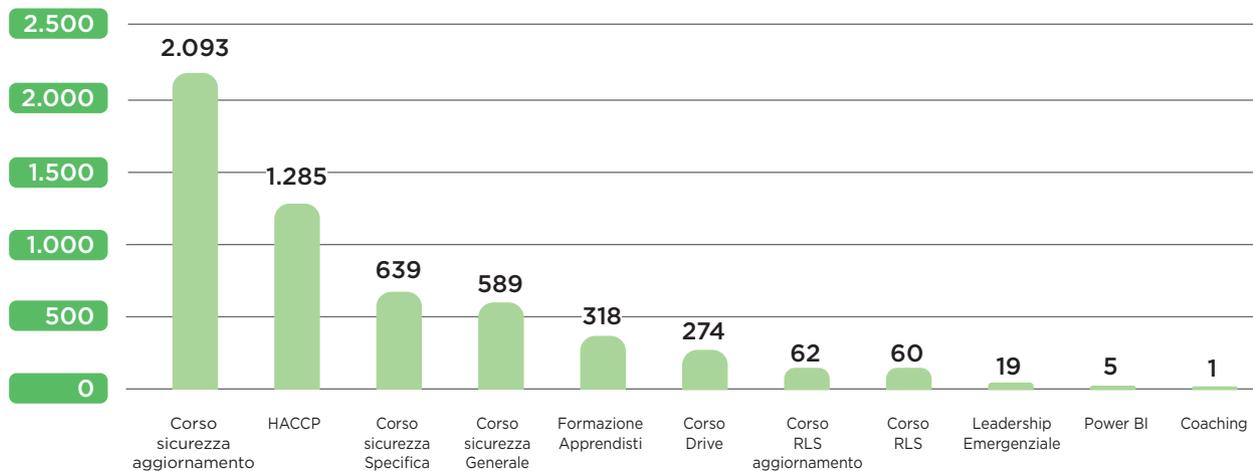
I principali temi hanno riguardato la Salute e Sicurezza generale e specifica, i relativi aggiornamenti e l'HACCP - ovvero l'insieme di procedure mirate a garantire la salubrità degli alimenti.

## Corsi di formazione Durata corsi (ore)

- Formazione apprendisti
- Power BI
- Leadership Emergenziale
- Coaching
- Corso RLS
- Altro



## Corsi di formazione - Numero di partecipanti



## Qualità al servizio del cliente: la formazione ortofrutta

Nel 2021, in collaborazione con una società specializzata nel settore della qualità ortofrutticola, è stato organizzato un percorso formativo che ha coinvolto tutta la “filiera” ortofrutta in azienda, dalle squadre in punto vendita agli specialisti, passando per i buyer e controllo qualità. I temi salienti sono state le caratteristiche e le modalità di gestione e di conservazione dei prodotti ortofrutticoli. Nell’ambito del progetto sono stati previsti momenti formativi direttamente in punto vendita e deposito, per analizzare i diversi momenti di gestione dei prodotti, potendo in tal modo evidenziare criticità e fare proposte di miglioramento.

## La salute e la sicurezza al centro

**Nel 2021 anche a causa dell’emergenza epidemiologica, le tematiche della sicurezza e della salute nei luoghi pubblici hanno avuto un ruolo centrale per Bennet. Con costante cura e impiego di risorse ci siamo distinti per l’impegno profuso verso i nostri collaboratori e clienti.**

Nel rispetto del D. Lgs. 81/2008, la nostra azienda è impegnata a valutare tutti i rischi rilevabili presenti nelle attività svolte, ad individuare le relative misure di prevenzione e protezione, a rispettare, a far rispettare e a promuovere la tutela della salute, della sicurezza e dell’igiene sul lavoro.

La nostra attività di valutazione dei rischi ha individuato tre possibili tipologie di rischio:

- **rischi comuni a tutti i lavori inseriti in una realtà lavorativa.**
- **rischi legati alla struttura e impianti generali**
- **rischi legati alla singola mansione lavorativa**

Le attività lavorative sono ispirate al **principio di minimizzazione dei rischi** per i lavoratori per l’ambiente, pertanto, sono state individuate misure di prevenzione e protezione sia di

carattere sanitario, che strutturale e impiantistico. In caso di individuazione di situazioni di pericolo è previsto l'allontanamento immediato dalla zona a rischio e una tempestiva segnalazione di quanto rilevato, al proprio diretto responsabile.

Le modalità con cui i lavoratori sono tenuti ad allontanarsi da situazioni di potenziale pericolo sono contenute nelle documentazioni aziendali quali il Manuale per la Sicurezza (distribuito a tutti i lavoratori), i Piani di Gestione di Emergenza, i programmi formativi specifici, le circolari e le procedure riguardanti la gestione dei rischi.

L'azienda, inoltre, si impegna a mantenere costantemente aggiornate le attrezzature, a impartire un'adeguata formazione e informazione ai propri collaboratori in merito ai rischi derivanti dalle attività lavorative. La formazione, qualunque sia la modalità adottata, coinvolge tutti i collaboratori e viene erogata nel rispetto dell'Accordo Stato-Regioni.

Nel 2021, in tema di formazione aggiuntiva specialistica, Bennet ha adottato 4 diversi progetti formativi riguardanti:

- **l'uso di attrezzature per la movimentazione e il sollevamento dei carichi;**

- **le procedure da adottarsi in zone a rischio di esplosione (ATEX);**
- **l'utilizzo in sicurezza di attrezzature e utensili da taglio;**
- **principi di ergonomia e movimentazione manuale dei carichi.**

Particolare attenzione è rivolta anche alla formazione degli Addetti delle Squadre per la Gestione delle Emergenze attraverso corsi Antincendio (con prevalenza a rischio elevato) e Primo Soccorso.

Il **coinvolgimento dei lavoratori** nelle scelte riguardanti la salute e la sicurezza avviene mediante momenti formali, quali riunioni, prove di gestione delle emergenze o comitati, convocati periodicamente e sulla base delle necessità; o informali, nel confronto diretto con i propri superiori. In questi momenti, emergono sempre spunti di miglioramento significativi. I risultati delle misure attuate vengono periodicamente analizzati al fine di poter intervenire concretamente attraverso iniziative volte al miglioramento costante dei livelli di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Verifichiamo l'efficacia della politica di salute e sicurezza attraverso il costante **monitoraggio** delle analisi storiche dei dati relativi agli infortuni e alle malattie, professionali e non.

Il responsabile del servizio di prevenzione

e protezione (rspp) effettua sopralluoghi e/o ispezioni dei luoghi di lavoro, finalizzate alla verifica delle condizioni presenti e delle misure applicate; con la redazione di periodiche check list e con consultazioni dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS), interviste ai lavoratori e riunioni con i gruppi di studio del servizio di prevenzione e protezione.

Infine, ci avvaliamo della collaborazione di enti e istituti di consulenza esterna specializzata, anche mediante degli Audit eseguiti in accordo con l'organismo di vigilanza.

Nel corso del 2021, la nostra attenzione si è rivolta particolarmente al contenimento della diffusione e del contagio da Covid-19. Bennet ha adottato una vastissima campagna di informazione relativa alle regole di contrasto della pandemia e sono stati effettuati gratuitamente, a più ripetizioni, tamponi antigenici ai collaboratori. Inoltre, accompagnati da professionisti, abbiamo effettuato una nuova valutazione dello stress da lavoro correlato estendendola, anche se non prevista per legge, alle filiali acquisite nel corso degli ultimi anni.

## La piattaforma Safety

Nell'ambito della gestione delle procedure di manutenzione ordinaria e straordinaria, abbiamo provveduto a implementare la piattaforma **Safety di Zucchetti**. Questo sistema integrato di software e hardware permette di avere una visuale completa delle informazioni riguardanti i lavoratori delle società che operano nei nostri punti vendita, in modo da poter monitorare i requisiti del personale che opera presso di noi e svolgere così i lavori di manutenzione in piena sicurezza.

**Nel corso del 2021 si sono verificati 189 infortuni, di cui 2 con prognosi superiore ai 6 mesi. Il tasso di frequenza risulta essere 17,41, contro i 14,63 del 2020. Tra le principali cause di infortunio, si annoverano tagli (76), urti (69) e scivolamenti (25).**



## I nostri clienti

### La fidelizzazione

Anche nel 2021, l'impegno verso i nostri clienti è rimasto saldamente al centro del nostro operato e la creazione di rapporti stabili e di lunga durata è uno dei punti di forza della nostra azienda.

Il **programma fedeltà** è pensato per offrire vantaggi e opportunità oltre la convenienza della spesa.

Inoltre, mediante la nostra **strategia di innovazione**, incentrata sull'omnicanalità, instauriamo un dialogo multilaterale volto

a personalizzare la **customer experience** e renderla migliore: grazie all'ausilio del sito e dell'app, che nel 2021 è entrata nella fase di realizzazione, **Bennet Club** si è evoluto in modo da personalizzare i meccanismi di rewarding e interazione.



# La raccolta punti sostenibile

La nostra raccolta punti 2021, uno degli strumenti di punta della nostra strategia di fidelizzazione e soddisfazione del cliente, propone una serie di attività con risvolti di sostenibilità, attenzione alle comunità, all'inclusività e all'ambiente:

- Collezione Women in Coffee di Caffè Vergnano, con cui è possibile sostenere piccole comunità di donne che lavorano nelle piantagioni di caffè.
- Kit per la coltivazione di fiori della società benefit Piantando, i cui indotti permettono all'azienda di investire in progetti sociali in Africa e Sud America.
- Linea di stoviglie ReAMO, in collaborazione con Omada, interamente realizzata con plastica riciclata post consumo (RePET) 100% e riciclabile al 100%. Per produrre

questa linea sono state utilizzate bottiglie di plastica altrimenti destinate a diventare rifiuto.

- Linea di articoli per animali domestici certificati Eco Blu, realizzati dalla combinazione di rifiuti plastici presenti nell'oceano e di indumenti, tutti riciclati. Per ogni prodotto venduto Eco Blu garantisce una donazione alla Plastic Bank, che sostiene i sistemi di riciclo in tutto il mondo e aiuta le persone che vivono in condizioni di povertà a costruire un futuro migliore.

## Sempre in ascolto

L'assistenza e la vicinanza ai nostri clienti sono ciò che ci permette di mantenere con loro una relazione di reciproca crescita e soddisfazione. In quest'ottica, risulta per noi fondamentale essere disponibili a incontrare le loro esigenze e ascoltarli attivamente, nella fase di vendita e soprattutto nel postvendita. Abbiamo attivi diversi canali di contatto tramite i quali possiamo interagire quotidianamente con i nostri clienti: **il numero verde 800.236638**, **il form su bennet.com**, i **social network** e le

**segnalazioni** che dal punto vendita vengono inviate alla sede.

Abbiamo strutturato il nostro servizio clienti in un ufficio dedicato, già nel lontano 2002, nella sede di Montano Lucino. La scelta di mantenere il contact center all'interno dei nostri uffici, con personale formato ad hoc per questa attività, ha permesso negli anni non solo di migliorare la conoscenza dei nostri clienti, ma anche di garantire risposte efficaci, tempestive, chiare e trasparenti.

L'ufficio conta sette collaboratrici che lavorano su turni, garantendo la continuità **dal lunedì alla domenica, dalle ore 09.00 alle ore 21.00**. Le operatrici usufruiscono di giorni di formazione full immersion tramite consulenti esterni. Il nostro servizio clienti fornisce direttamente risposte relative ai prodotti e ai servizi dell'azienda.

Un'attività resa possibile da un significativo lavoro di condivisione interna delle informazioni che coinvolge numerose divisioni: il controllo qualità food e non food,

l'ufficio commerciale, l'ufficio acquisti, il marketing e il personale di punto vendita. Dai clienti arrivano informazioni, suggerimenti, sollecitazioni, che poniamo alla base delle nostre decisioni per offrire un servizio sempre migliore.

---

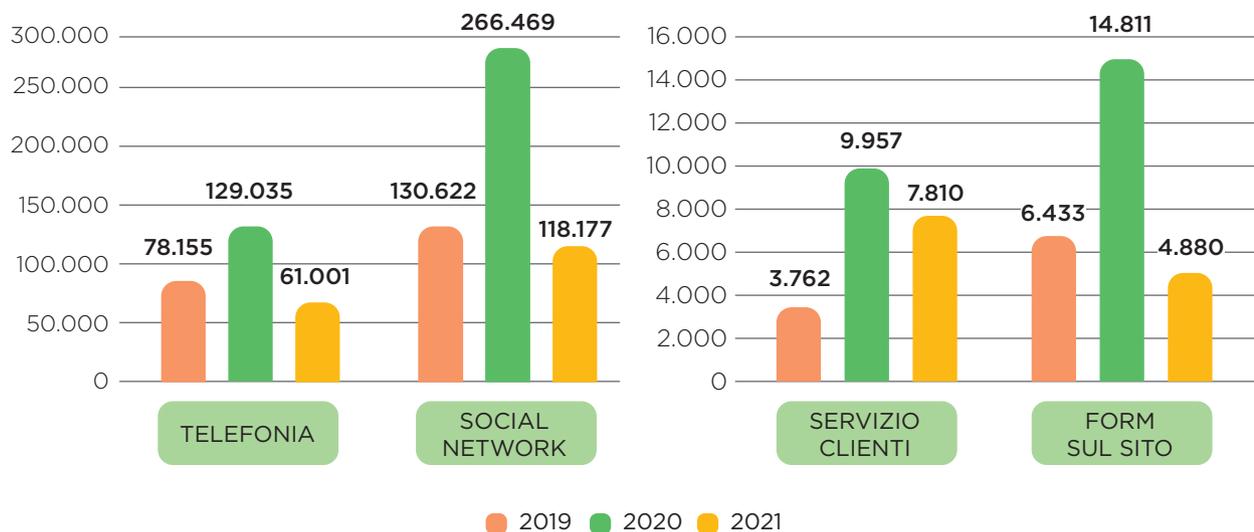
**L'ampia varietà delle richieste costituisce per noi un importante spunto di riflessione e stimolo interno.**



# La normalizzazione delle interazioni nel 2021

La forte accelerazione verso la digitalizzazione determinata dal Covid19 ha permesso un rapido avvicinamento ai mezzi di comunicazione telematica anche dei consumatori più tradizionali. Ciò ha comportato, nel 2020, un **sostanzioso aumento di tutte le forme di interazione tra cliente e azienda**. Nel 2021, in fase di normalizzazione dello scato di emergenza, le interazioni sono ritornate a livelli pre-covid.

## Interazione con i clienti per tipologia di mezzo



Il nostro Servizio Clienti lavora quotidianamente per allinearsi ai bisogni emergenti dei nostri clienti, sempre più esperti del mondo digitale. Il nostro proposito è quello di coinvolgerli maggiormente e di rispondere con precisione alle loro necessità.

# La comunicazione del Bilancio

## *La parola a Lisa Casali*

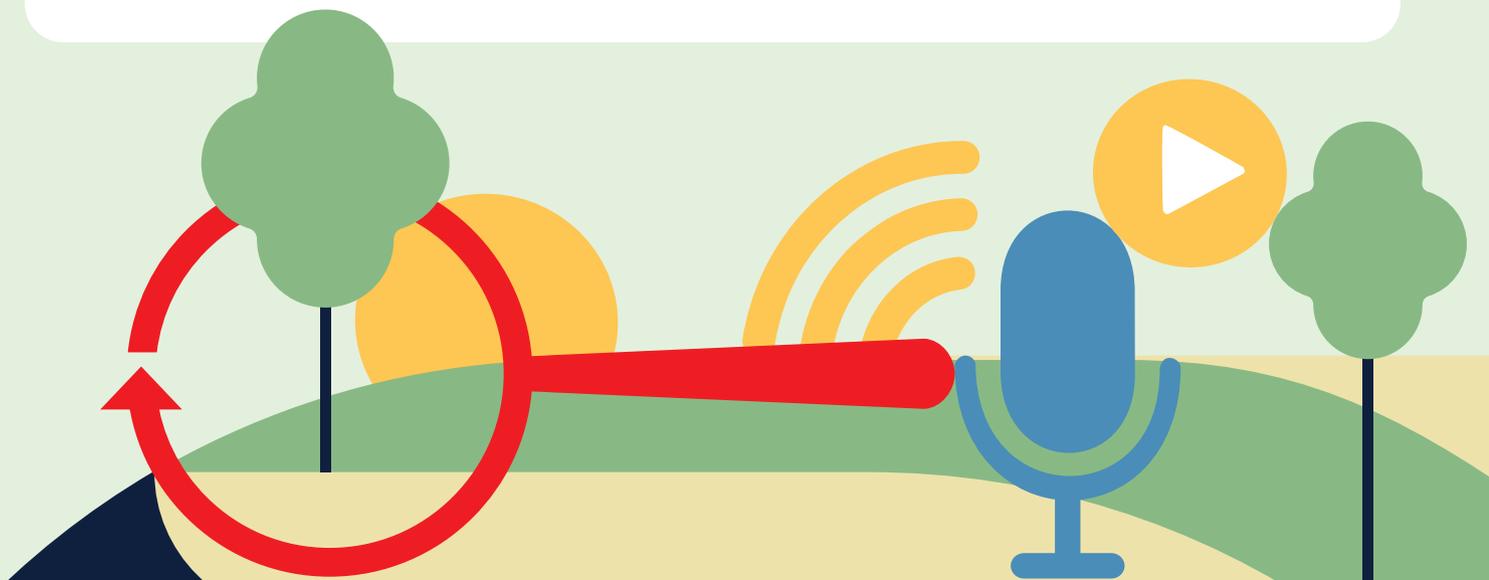
In seguito alla pubblicazione del nostro secondo bilancio di sostenibilità, abbiamo chiesto a Lisa Casali, scienziata ambientale, blogger e scrittrice, che da tempo si occupa di temi ambientali e sostenibilità, di “raccontare” ai nostri clienti e al suo pubblico il nostro report.

Attraverso un **linguaggio chiaro, semplice, ma scientificamente ineccepibile** Lisa ha illustrato i risultati e gli obiettivi di Bennet, permettendo ai clienti di verificare la trasparenza del nostro operato, di conoscere la nostra strategia e il nostro impegno.

Crediamo, infatti, che sia necessario che l'azienda trasmetta attraverso tutti i suoi canali di comunicazione l'urgenza di riflettere sui comportamenti collettivi, e che stimoli il consumatore a pensare ai propri comportamenti individuali.

Deve infatti essere chiaro a tutti quale sia l'impatto delle scelte quotidiane sull'ambiente, sulla biodiversità, sull'equità sociale.

La diffusione del nostro bilancio di sostenibilità e la presentazione delle nostre buone pratiche è avvenuta nel 2021 anche attraverso i canali digital di **Lifegate**, uno tra i più conosciuti network di informazione e servizi per le persone e le aziende impegnate per un futuro sostenibile.



# Innovazione al servizio del cliente



## Il nuovo sito web: per una customer experience sempre più evoluta

A giugno 2021 abbiamo rilasciato il nuovo sito web **bennet.com**. Nel sito sono integrati la piattaforma e-commerce, considerata ormai un servizio essenziale per rispondere alle esigenze dei clienti e il sito corporate, dove è possibile trovare le sezioni più istituzionali, dalle informazioni sulle Promozioni, al Lavora con noi e al contatto con il Servizio Clienti.

Il nuovo sito Bennet risponde a tre principi guida: **comfort, velocità e qualità** dei servizi offerti, assicurando un'esperienza coinvolgente e ricca di valore. Realizza, inoltre, l'obiettivo chiave di accogliere molti più clienti. Attraverso una maggiore scalabilità presenta una serie di funzionalità

innovative sia dal punto di vista della User Experience sia del Visual Design. Il sito è stato poi trasformato in app, per essere utilizzabile in qualsiasi momento anche dal proprio telefono. All'interno di sito e app, nel momento in cui si pianifica una spesa, è possibile interagire con i volantini digitali, che negli ultimi tre anni hanno soppiantato in modo significativo quelli cartacei.

---

**L'esperienza dell'utente, tuttavia, non è altro che la punta dell'iceberg di un sistema molto complesso di gestione, descritta nei paragrafi che seguono.**



## La spesa online: bennetdrive e Bennet consegna spesa a domicilio

**60** bennetdrive nel 2021 (+**33%** rispetto al 2020)

**81%** del totale dei punti vendita possiede un drive

La strategia di modernizzazione e di digitalizzazione dei nostri store intrapresa negli ultimi anni ci ha permesso di reagire prontamente a una situazione imprevedibile come quella della pandemia, che ha modificato profondamente le abitudini di acquisto.

L'emergenza sanitaria ha generato un'**evoluzione digitale senza precedenti**. Come conseguenza, le preferenze dei nostri clienti si sono modificate, portando ad una crescita significativa del nostro servizio di e-commerce.

# Bennetdrive

**Bennetdrive è il nostro servizio di spesa veloce che permette di passare a ritirare in un punto vendita la spesa fatta on line, senza scendere dall'auto. Ideato per rispondere ai principi di comodità, velocità e qualità, vuole incontrare le esigenze della clientela per agevolarla nella propria quotidianità.**

Al servizio si accede mediante il sito web **bennet.com** da qualunque dispositivo: una volta scelti i prodotti, è possibile passare a ritirarli nell'apposita piattaforma in qualsiasi momento della giornata. Il cliente può scegliere in un **assortimento di oltre 15.000 prodotti**, tra alimentari e non, in costante aggiornamento per ampiezza e profondità di gamma delle categorie.

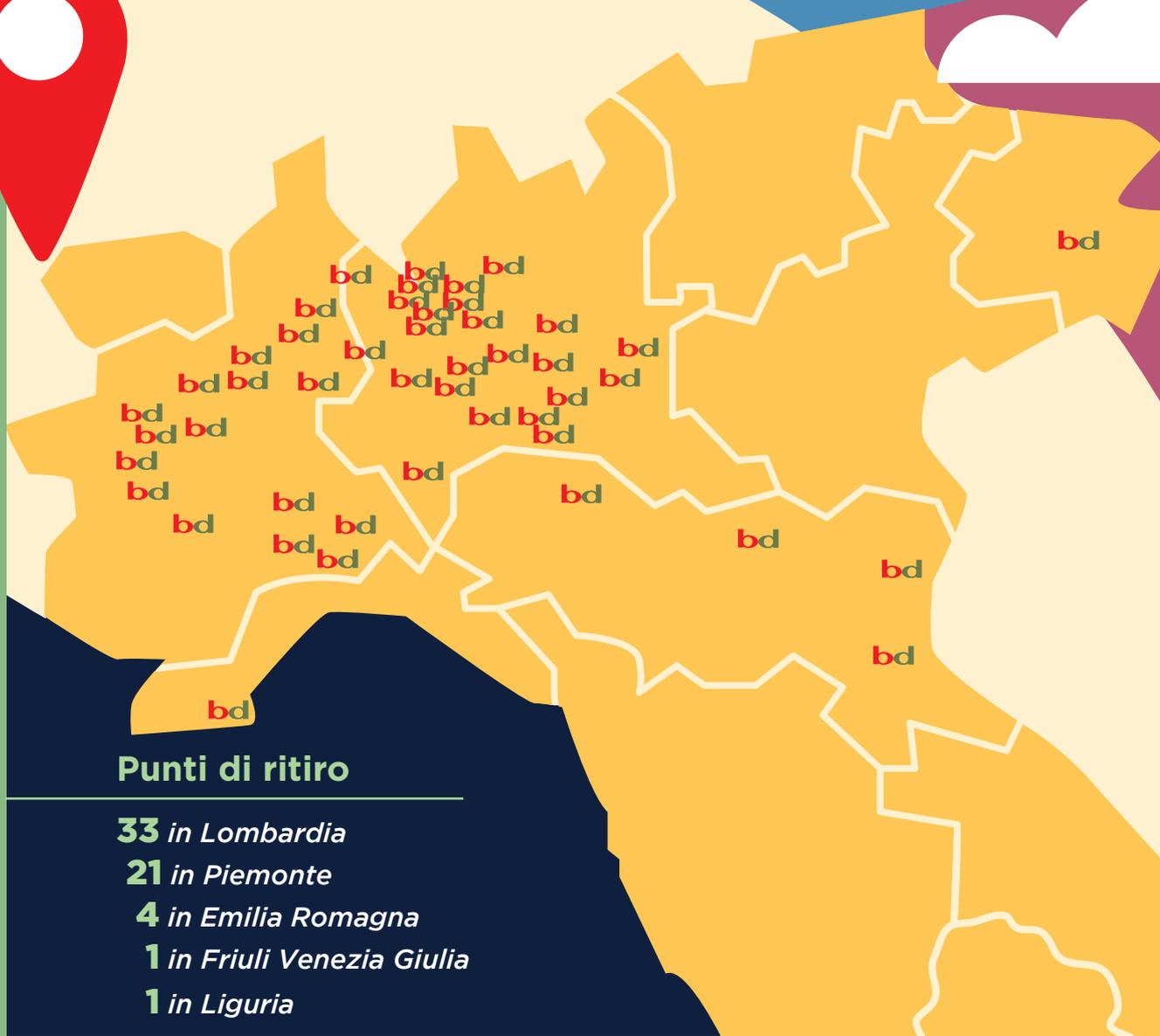
Le offerte di bennetdrive sono le stesse presenti nel punto vendita, ed è inoltre possibile ordinare anche i prodotti freschissimi (ortofrutta, macelleria, pescheria e gastronomia) e i prodotti di produzione interna Bennet. La presentazione dei prodotti è strutturata con schede di inserimento delle informazioni obbligatorie per legge prima della conclusione dell'ordine<sup>2</sup>.

Una volta ricevuto l'ordine, il processo si articola in tre fasi: **picking, stoccaggio e delivery**. Una squadra di "picker" preleva gli alimenti con la massima cura, scegliendo solo i prodotti con le date di scadenza più lontane. Questi vengono poi conservati nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e della catena del freddo. Il cliente, quando si presenta al drive, ritira la spesa in un tempo massimo di tre minuti e mezzo. Dal 2021, ciascuna di queste tre fasi è amministrata da un **software**

nato per snellire e semplificare il processo. In particolare, il programma permette una gestione pianificata della turnazione dei picker in funzione della domanda. In questo modo la forza lavoro viene tarata sulla base degli ordini e i singoli collaboratori possono beneficiare di una ripartizione del carico.

La gestione automatizzata permette una maggiore cura dei prodotti che si traduce in una migliore conservazione degli stessi. Infatti vengono preparati a ridosso della consegna rimanendo quindi per pochissimi istanti fuori dai frigoriferi.

Questi aspetti, in concomitanza con un'ulteriore ottimizzazione della fase di consegna, in negozio o a casa, hanno permesso di incrementare la produttività di tutto il comparto. Continueremo anche nei prossimi anni a ottimizzare le attività di preparazione della spesa ordinata on line per servire un numero sempre maggiore di e-shopper, migliorando il servizio e la produttività. Nel corso del 2021 abbiamo inaugurato **14 nuovi punti bennetdrive**, portando il totale a 60: questo fa di noi **la prima azienda italiana per numero di punti di ritiro in auto**. E guardando al domani, il nostro obiettivo è quello di estendere il servizio a tutti i nostri punti di vendita.



## Punti di ritiro

**33** in Lombardia

**21** in Piemonte

**4** in Emilia Romagna

**1** in Friuli Venezia Giulia

**1** in Liguria

## Prodotti

Innovazione

Aumentare la percentuale di punti bennetdrive

**2021: Obiettivo raggiunto**  
**2022: Obiettivo rinnovato**

<sup>2</sup> Sulla base di quanto previsto dal reg. UE 1169/2011

# Bennet servizio di consegna della spesa a domicilio

Il nostro servizio di consegna a domicilio attivo nella provincia di Lodi e di Pavia affianca la rete del clicca e ritira. Si accede al servizio mediante il sito [bennet.com](http://bennet.com) da qualunque dispositivo ed è possibile scegliere lo stesso assortimento del servizio Drive. La dinamica delle prime due fasi di gestione dell'ordine è la medesima del drive: una squadra di "picker" preleva gli alimenti che vengono conservate in strutture refrigerate che garantiscono il mantenimento della catena del freddo. Dal giorno successivo si potrà ricevere a casa la spesa nella fascia oraria che va dalle 10:00 alle 22:00, con pagamento elettronico alla consegna.

Per effettuare le consegne ci avvaliamo di una partnership con un vettore locale esterno che conosce molto bene il territorio e che opera con mezzi di trasporto Bennet, pensati per non interrompere mai la catena del freddo. La consegna avviene nel raggio di 50 km.

Di cruciale importanza per l'attivazione e il mantenimento di un servizio così ambizioso è stata la formazione dei collaboratori. I nostri addetti hanno ricevuto un training ad hoc sia sull'utilizzo dei software, sia sui processi di gestione delle consegne al drive per le preparazioni degli ordini di spesa.

Gli addetti operano sia nel negozio fisico, che nel servizio online, permettendoci di gestire in modo molto efficace i picchi di lavoro, anche in occasione di momenti straordinari.

---

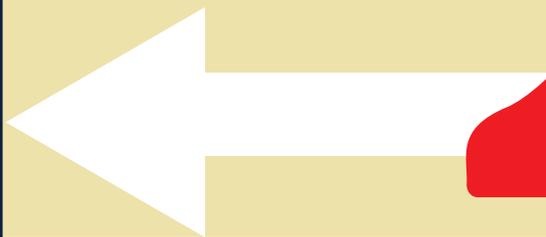
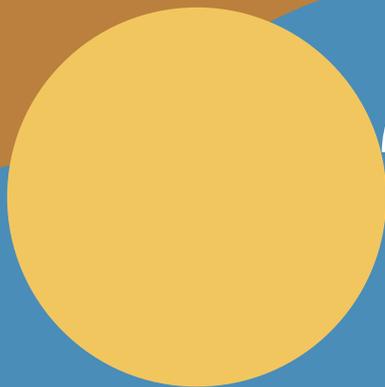
**Il nostro obiettivo per il futuro è quello di estendere il servizio di consegna a domicilio a tutte le province in cui operiamo.**

## Prodotti

**Innovazione**

Incrementare il servizio di consegna a domicilio in altre aree del territorio in cui siamo presenti

**2022: Obiettivo futuro**



# La nostra comunità

**Il momento particolare che stiamo attraversando ci rende consapevoli che il nostro compito è innanzitutto quello di tutelare la capacità di acquisto dei nostri clienti e in particolare di chi è stato maggiormente colpito dalle difficoltà economiche, grazie a una attenta politica dei prezzi ma anche con azioni che coinvolgano enti e associazioni del territorio.**

Riteniamo che il nostro impegno per la comunità debba avere un più ampio respiro e una visione prospettica di lungo periodo. Al di là del chiaro valore economico che l'azienda produce e delle opportunità di lavoro che mette a disposizione sul territorio, nel 2021 ci siamo mossi in tre ambiti a sostegno e valorizzazione della comunità.

- Sosteniamo progetti di **ricerca scientifica** che riguardano **la salute e la prevenzione** delle malattie, appoggiando le fondazioni e i centri di ricerca di eccellenza;

- ci impegniamo in progetti di **sviluppo e supporto del territorio**;

- impegnandoci come sponsor tecnici, sosteniamo **attività culturali o sportive**, che si svolgono nell'ambito dei nostri territori. Il nostro obiettivo è quello di superare la fase di pura filantropia, per arrivare a esercitare un ruolo attivo, generando un valore culturale e sociale positivo<sup>3</sup>.

Ecco alcune delle iniziative svolte nel corso del 2021, comunicate su tutti i nostri canali.

## Il Protocollo Lombardo per lo Sviluppo Sostenibile

Nell'ambito dell'impegno alla condivisione delle strategie e politiche di Federdistribuzione, abbiamo sottoscritto il Protocollo Lombardo per lo Sviluppo sostenibile e ci siamo impegnati ad attuare il principio dello sviluppo sostenibile nell'ambito della nostra attività. Il documento si colloca nel più ampio Programma di Sviluppo Regionale (2018-2023) che ha fatto della sostenibilità una delle cinque priorità di azione della Giunta Regionale. L'obiettivo del Programma è quello di migliorare la qualità della vita delle persone che vivono in Lombardia, rispondendo alle esigenze di crescita sostenibile e produttiva e coinvolgendo tutti gli stakeholder locali: dalle imprese, ai cittadini, dalla scuola alle pubbliche amministrazioni.

<sup>3</sup> Tutti gli accordi sono vincolati all'accettazione del nostro Codice Etico e dei principi del nostro Modello Organizzativo aziendale

bennet



# Emergenza Covid

## Gift card

**984.033**  
*euro erogati*

Anche nel 2021, per facilitare i Comuni nell'assistenza alle famiglie in difficoltà a causa della pandemia, abbiamo continuato a erogare buoni spesa sotto forma di Gift Card. Sono stati 90 i comuni che hanno acquistato le nostre Gift Card con sconto del 10 % come raccomandato dal Governo, a cui Bennet ha aggiunto un ulteriore sconto del 5%.

## Aiutiamoci nel lavoro

**3.030**  
*euro erogati*

Dal 6 al 12 dicembre 2021 abbiamo organizzato nei punti vendita di Lecco, Pescate e Casatenovo una raccolta fondi per sostenere il patto territoriale per il lavoro "Aiutiamoci nel lavoro", promosso dalla Prefettura di Lecco e altri enti, per aiutare i lavoratori in difficoltà nel territorio.

Abbiamo invitato i nostri clienti a donare 1 euro (o suoi multipli) e noi, una volta finita la raccolta, ci siamo impegnati a raddoppiarli.

## Progetto over 65

Questo progetto prevede che presso i Punti vendita di Pontedassio e Albano Sant'Alessandro, Milano Rucellai e Milano Viale Corsica, tutti i clienti con età pari o superiore ai 65 anni e in possesso di Bennet Club potranno registrarsi presso il banco accoglienza clienti per ricevere un buono sconto del 5% sulla spesa.

Questa facilitazione economica è pensata per permettere ai clienti più senior di affrontare più serenamente la loro quotidianità.



# Salute, cultura e sport



# Per la salute

## Le mascherine di Mattel

**6.300**  
*euro donati  
alla Fondazione  
Umberto Veronesi*

Nel 2021 abbiamo consolidato il progetto realizzato in partnership con Mattel, che ha ideato delle mascherine in cotone idrorepellenti e antigoccia, a marchio Barbie, Hot Wheels e UNO, per rendere più giocoso e agevole l'uso di questi dispositivi.

Il ricavato è stato destinato alla Fondazione Umberto Veronesi per sostenere la ricerca contro i tumori pediatrici. Attraverso il sito **disegnamiunsorriso.bennet.com** è stato possibile accedere a un'applicazione con cui disegnare un sorriso digitale sulle mascherine posizionate sul volto fotografato di alcuni bambini malati.

Tutti i disegni con volti e mascherine sorridenti potevano essere condivisi sui social media, per amplificare il messaggio di non smettere mai di sostenere la ricerca e far tornare a sorridere i bambini.

## Le "Arance Rosse per la Ricerca" di AIRC

**10.232**  
*euro donati*

Anche nel 2021 abbiamo sostenuto AIRC nella campagna "Arance rosse per la Ricerca": in tutti i nostri punti vendita, a fronte dell'acquisto di una reticella di arance rosse italiane, AIRC ha ricevuto una donazione di 50 centesimi. Nel mese di febbraio, in sole due settimane sono state vendute più di 20.000 confezioni di arance rosse.

## #IoPerLei. Fondazione Telethon

**25.893**  
*euro erogati*

Dal 12 aprile sino al 12 maggio abbiamo aderito alla campagna di Fondazione Telethon #IoPerLei. Acquistando una confezione di Cuoricini di Biscotto realizzata da Telethon per l'iniziativa, i clienti Bennet hanno donato 1 euro a sostegno della ricerca scientifica contro le malattie genetiche rare.



## Fondazione Umberto Veronesi **49.000** *euro erogati*

Sosteniamo molteplici progetti della Fondazione Umberto Veronesi: nel 2021 tramite la Raccolta Punti sono stati donati 49.000 euro a sostegno della ricerca scientifica sui tumori femminili. Nello specifico Bennet finanzia interamente un nuovo studio presso l'Università degli Studi di Padova, che si occuperà di analizzare e approfondire "il meccanismo di attivazione delle cellule tumorali dormienti per sviluppare nuove terapie efficaci contro le recidive di tumore al seno". Verrà in questo modo garantita la borsa di ricerca istituita, e assegnata grazie a un bando pubblico, da Fondazione Umberto Veronesi alla ricercatrice Patrizia Romani per un valore di 33.000 euro.

A questa cifra occorre aggiungere anche i 14.000 euro destinati al progetto **Gold for Kids** della Fondazione, che Bennet ha raccolto nel periodo natalizio con la vendita di "Il gioco della spesa!", gioco da tavola in limited edition e un alberello di Natale.

Due gli obiettivi: finanziare il lavoro dei ricercatori impegnati nello studio dei tumori dell'infanzia e dell'adolescenza e promuovere l'apertura e la gestione di un numero crescente di protocolli di cura, garantendo ai piccoli e giovani pazienti accesso immediato alle migliori terapie.

**Aderendo alla campagna promossa da Citrus, abbiamo raccolto altri 4.000 euro attraverso la vendita delle confezioni di limone siciliano, devoluti anch'essi al patrocinio di borse di ricerca per medici e ricercatori della Fondazione.**

# Per il territorio

## La collaborazione con Banco Alimentare

Abbiamo sostenuto Banco Alimentare ospitando nei nostri punti vendita la Giornata Nazionale della Colletta Alimentare. Quest'anno, è stato possibile raccogliere fondi per acquistare gli alimenti attraverso le Charity Card da 2€, 5€, 10€ presenti alle casse di tutti i nostri punti vendita, nonché donando fisicamente alimenti nella giornata del 27 novembre.

**Con questa duplice modalità sono stati raccolti rispettivamente 16.818€ tramite le Charity card e 93.523 kg di alimenti, per un valore di 434.356€.**

## La colletta alimentare della Croce Rossa Italiana

**46**  
*tonnellate di alimenti*

Per far fronte alle numerose richieste di aiuto, divenute più pressanti a seguito del periodo di emergenza, l'11 settembre 2021 abbiamo organizzato con CRI la consueta raccolta alimentare, che grazie ai nostri clienti ha permesso di donare alla Croce Rossa Italiana ben 46 tonnellate di generi alimentari. Inoltre, nel giugno del 2021, in 9 punti vendita del Piemonte, abbiamo garantito la presenza dei carrelli solidali CRI a sostegno dei comitati locali.

---

**16.818**

*euro erogati tramite le Charity Cards*

---

La nostra collaborazione con il Banco non finisce qui: con i due punti vendita di Milano Rucellai e Milano Corsica, partecipiamo agli Hub di quartiere, un progetto di Banco Alimentare che non si limita a far crescere la disponibilità di cibo da distribuire ai bisognosi, ma offre la possibilità di creare una rete territoriale che metta in evidenza il problema della povertà e si attivi per affrontarlo e contenerlo. Inoltre, promuove il volontariato coinvolgendo persone del territorio a sostegno dell'attività operativa e una rete di solidarietà territoriale che vada oltre il bisogno alimentare.

## E-Vai per la giornata della terra - una mobilità più sostenibile

In occasione della giornata mondiale della terra (22 aprile) con E-Vai, società di FNM abbiamo organizzato l'iniziativa "per te 1 ora gratuita" di car sharing elettrico per ridurre insieme le emissioni di CO<sub>2</sub>.

L'attività ha permesso ai clienti Bennet di conoscere quest'azienda, che ad oggi ha 145 punti di ritiro/rilascio in oltre 80 comuni della Lombardia, tra cui gli aeroporti di Linate, Malpensa e Orio al Serio, e 40 stazioni ferroviarie.

## La Nostra Famiglia

**24.700**  
*euro erogati*

Sosteniamo la Nostra Famiglia, che si impegna a tutelare la dignità e migliorare la qualità della vita di persone con disabilità, in particolare bambini e ragazzi. Attraverso l'iniziativa di donazione abbiamo potuto supportare progetti specifici come il **NOAH** (New Organization for Autism Healthcare), volto ad accogliere bambini tra i due e i sei anni affetti da disturbi dello spettro autistico, con l'obiettivo di accompagnare loro e le famiglie all'ingresso nella scuola primaria, supportandoli mediante l'utilizzo di tecniche avanzate di derivazione **A.B.A.** (Applied Behavior Analysis).

## Bennet e La Nostra Famiglia: uniti per l'inclusione

**Il rapporto che abbiamo con la Nostra Famiglia va oltre la raccolta fondi. Abbiamo avviato insieme un progetto innovativo, volto a valorizzare le potenzialità di persone con disabilità. Sono tre gli ambiti di intervento:**

- **Consulenza per il collocamento al lavoro:** attraverso il modello O\*NET, che classifica tutte le mansioni sulla base dei compiti di cui sono composte, si valuta la possibilità, ponderata al grado di handicap, di svolgerli o meno. Collocando in maniera mirata gli individui sulla base delle loro competenze, si riduce al minimo il senso di inadeguatezza, legato al loro handicap, che queste persone spesso provano sul posto di lavoro.
- **Formazione in materia di sicurezza:** affiancando un tutor nelle lezioni d'aula e testando il comportamento delle persone disabili sul luogo di lavoro, si vuole redigere

del materiale didattico utilizzabile come guida per il futuro inserimento di nuove risorse.

- **Utilizzo di competenze di data entry da parte di persone con autismo "ad alto funzionamento":** quest'area del progetto prevede che queste persone, che tipicamente prediligono ripetizioni ordinate di sequenze, eseguite con precisione, possano applicare questa loro peculiarità alla digitalizzazione dei documenti aziendali. Il progetto ha coinvolto 11 persone negli ipermercati Bennet delle provincie di Torino, Lecco, Como, Monza e Brianza.

# Cultura, scuola e sport

## Noi amiamo la scuola

Dal 22 settembre al 12 novembre 2021, abbiamo condiviso con il Gruppo VEGÉ l'iniziativa "Noi amiamo la scuola", volta a fornire alle scuole (Istituti Comprensivi e Scuole Statali ed Equiparate di 1° e 2° grado) materiale didattico e attrezzature scolastiche e sportive a titolo gratuito, attraverso una raccolta di QR code digitali.

La raccolta 2021 dei QR code ha avuto un incremento del 12% rispetto alla stessa attività promossa nel 2020, permettendo a 381 scuole di raccogliere più di 52.000 codici utilizzati per l'acquisto di tablet, notebook e webcam, oltre che di kit per disegnare e dipingere.

## Pallacanestro Cantù

Ad ottobre 2020 abbiamo siglato un accordo di sponsorizzazione triennale con Pallacanestro Cantù (CO), per supportarla in qualità di Gold Sponsor. Questa partnership si è consolidata ulteriormente nel 2021. Il nostro obiettivo di finanziare le importanti iniziative del territorio ci ha permesso di posizionarci come partner strategico nella promozione e realizzazione dell'importante progetto di costruzione del nuovo Palasport, che sorgerà a Cantù.

## Donacibo

Nella primavera del 2021 è stata attivata con il Banco di Solidarietà di Como l'iniziativa Donacibo, per educare i giovani alla solidarietà, riflettendo su problemi quali povertà ed indigenza, promuovere il cambio di atteggiamento nei confronti dello spreco di cibo e, soprattutto, promuovere la cultura del "dono" riconoscendo che tutto ci è dato e che la vita stessa è un dono. Come ogni anno, abbiamo contribuito all'iniziativa in qualità di sponsor tecnico producendo il materiale informativo destinato a 182 scuole della provincia di Como che hanno aderito sensibilizzando i ragazzi e raccogliendo prodotti per le famiglie in difficoltà.

---

**Tutti gli atti di liberalità, le iniziative sociali e di sponsorizzazione seguono delle precise linee guida. Gli accordi sono vincolati all'accettazione del nostro Codice Etico e dei principi del nostro Modello Organizzativo aziendale.**

## Sostegno al Teatro Sociale di Como e al Festival città della Musica

Anche nel 2021, nonostante la situazione difficile legata alla pandemia, non abbiamo trascurato il sostegno alle iniziative in campo culturale nel nostro territorio di riferimento, la città e la provincia di Como.

Per questo motivo abbiamo scelto di appoggiare come sponsor tecnico una parte della comunicazione off line del **Teatro Sociale** di Como e del Como Festival Città della Musica, condividendo pienamente il nuovo approccio alla sostenibilità, all'accessibilità e alla transizione digitale intrapreso dal Teatro.

## Che sapore ha la felicità

Nel maggio 2021 Bennet lancia il progetto “Che sapore ha la felicità?” in collaborazione con gli studenti dell'**I.S.I.S. Setificio Paolo Carcano** di Como. L'iniziativa si concretizza nell'ideazione di una nuova collezione di shopper che raffigurano, per immagini e disegni, gli ingredienti della felicità. L'obiettivo di Bennet è far riscoprire il valore dei momenti e delle esperienze più semplici che riempiono il nostro quotidiano.

Gli studenti hanno potuto esprimere la loro creatività ed è stata una grande opportunità di dialogo e confronto tra la scuola, il territorio e l'azienda.

La collezione di shopper è stata realizzata con tessuto ricavato da PET riciclato e sono state prodotte 50.000 borse declinate nei 5 soggetti della collezione.

