

CAPITOLO 2

Persone

I nostri collaboratori, i clienti che ogni giorno vengono a fare acquisti nei nostri ipermercati e nelle nostre gallerie, nonché le comunità locali con cui conviviamo: il loro benessere e la loro sicurezza sono il nostro obiettivo primario.

Le nostre persone

5.588 collaboratori totali al 31/12/2023

Del totale complessivo dei collaboratori il **71%** è costituito da donne, il **94%** è impiegato con contratto a tempo indeterminato

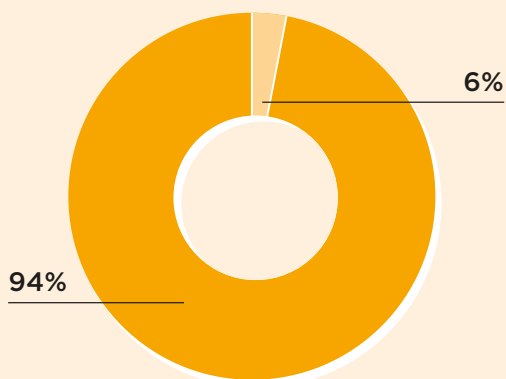
990 collaboratori assunti nel 2023, di cui l'**86%** sotto i 30 anni

La composizione e selezione del personale

I nostri collaboratori sono il cuore pulsante della nostra attività e, per questo motivo, valorizziamo rapporti lavorativi stabili e diretti.

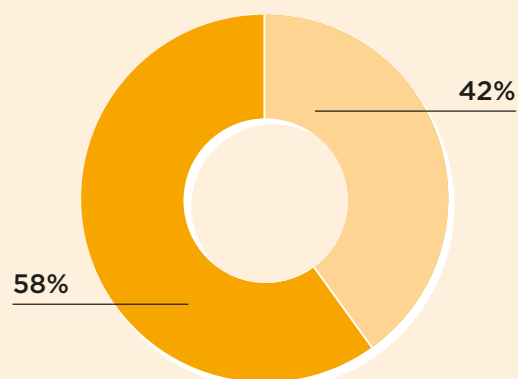
Infatti dei 5.588 collaboratori del Gruppo (di cui **5.536** relativi a Bennet S.p.A. e **52** a Gallerie Commerciali Bennet S.p.A.), il **94%** ha un contratto a tempo indeterminato; con lo stesso criterio, non ricorriamo a contratti di somministrazioni nelle nostre filiali. L'uso di appalti e terziazioni è ridotto al minimo e solo dove necessario, come nel caso di esigenze tecniche e competenze professionali non gestibili internamente¹.

Personale per contratto



● Tempo Determinato ● Tempo Indeterminato

Personale per tipologia di impiego



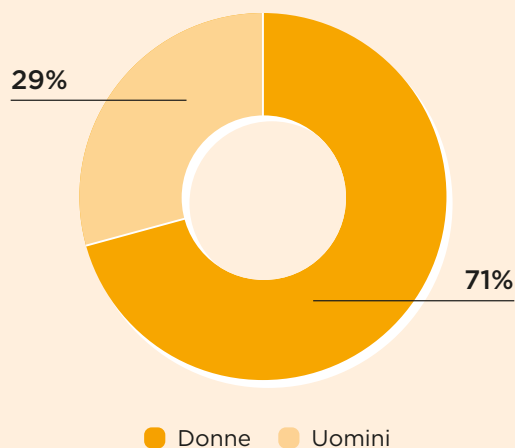
● Full time ● Part time

¹ Al 31 dicembre 2023, non risultano lavoratori non dipendenti il cui lavoro è controllato dall'Azienda.

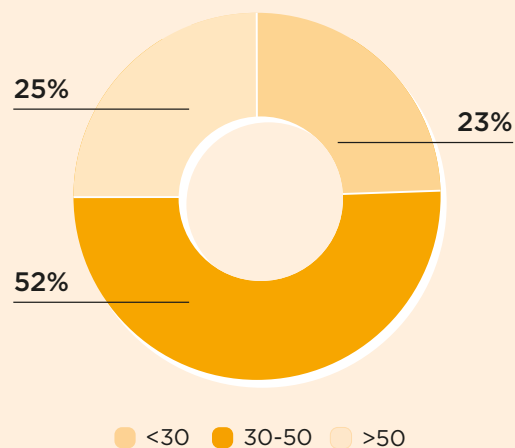
Premiamo la flessibilità e l'equilibrio vita-lavoro, come testimonia la quota maggioritaria di collaboratori in part-time, pari al 58% del totale. L'intero personale attivo è coperto da contrattazione collettiva nazionale, a tutela di condizioni contrattuali adeguate e rispettose.

Un altro fattore fondamentale per il Gruppo Bennet è la diversità del suo capitale umano. Le **donne**, in particolare, compongono il **71% della popolazione aziendale**, mentre i più giovani – con età **inferiore ai 30 anni** – rappresentano il **23% del totale**. A tutela della diversità, i Codici Etici di Bennet e Gallerie Commerciali Bennet bandiscono qualunque forma di discriminazione di età, genere, orientamento sessuale, etnia, o di altro tipo.

Personale per genere



Personale per età



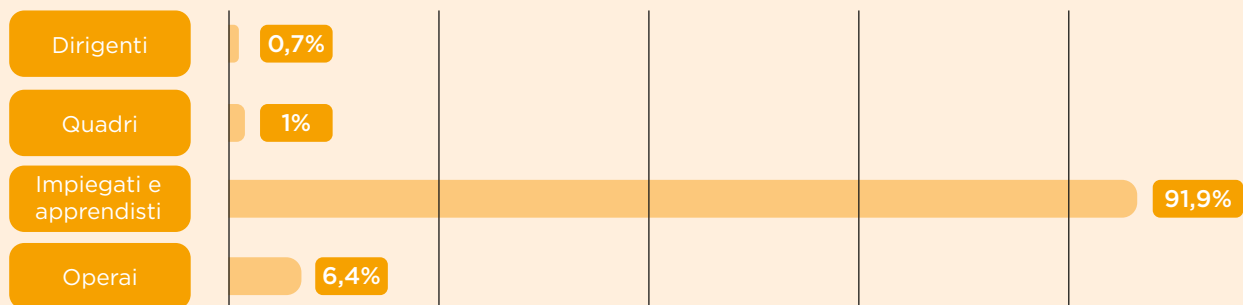
Nel processo di selezione diamo grande rilevanza alla determinazione e alla dedizione del candidato, nonché alla vicinanza al territorio in cui operiamo.

Da Bennet la professionalità e la competenza sono fondamentali in tutti i reparti e in tutte le mansioni e, a chi lavora con noi, sono garantiti ampi spazi per svilupparle, fin da subito.

Ai responsabili di selezione che operano sul territorio affidiamo la ricerca del personale di vendita, mentre il processo per figure professionali ed executive 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.

Personale per qualifica



Oltre all'inserimento di risorse provenienti dall'esterno e con esperienze pregresse, il Gruppo punta anche alla valorizzazione dei percorsi di crescita professionale interni. Infatti, ci siamo dotati di un sistema di job posting interno, che permette ai collaboratori dei negozi di candidarsi a posizioni vacanti in sede, per favorire lo sviluppo di competenze trasversali.

Welfare e benefit

Tutto il personale Bennet dispone di assicurazione sanitaria integrativa, assistenza fiscale e supporto gratuito per pratiche amministrative, quali ad esempio la compilazione del modello 730 e la richiesta di assegni familiari e permessi in base alla legge 104/92 (assistenza a familiari).

Inoltre, ormai da quasi dieci anni, tutti i nostri collaboratori hanno accesso ad un programma di convenzioni aziendali vantaggiose. Le convenzioni vengono selezionate dai colleghi dell'ufficio Risorse Umane seguendo il criterio della convenienza e della diffusione del servizio nelle zone di nostra pertinenza.

Stipuliamo anche accordi con strutture ed enti a livello locale.

È possibile accedere ad un ampio ventaglio di servizi, da quelli legati alla salute (es. fitness, palestra, dentista) all'acquisto di auto e accessori per la casa, al tempo libero, fino alle convenzioni per il risparmio energetico.

Abbiamo 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.

Formare per crescere

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 delle diverse funzioni.

Rispetto al 2022, si è verificata una riduzione delle ore totali di formazione di Bennet S.p.A. (-10,5%), a seguito della razionalizzazione dei punti vendita avvenuta nel corso dell'anno; nonostante ciò, le ore medie per dipendente sono aumentate (+6,6%).

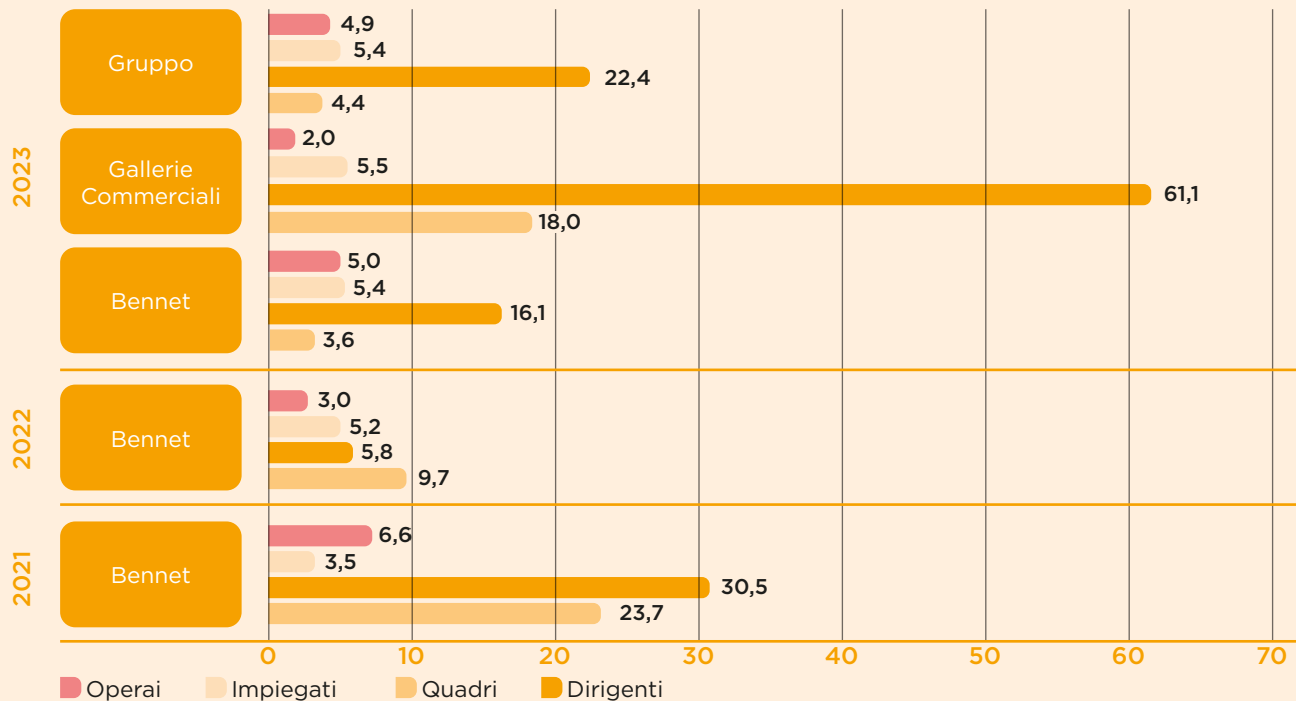
2023	Gruppo Bennet	Bennet S.p.A.	Gallerie Commerciali Bennet S.p.A.
Ore erogate	30.874	30.146	728
Ore per dipendente (medie)	5,5	5,4	14,0

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

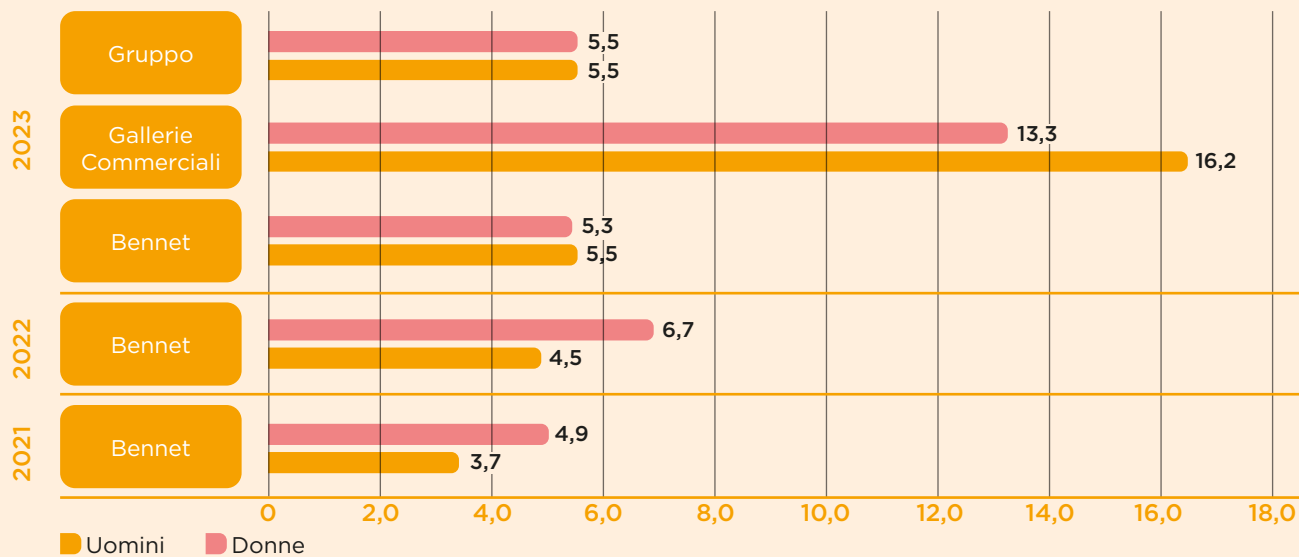
Inoltre, il 2023 ha visto l'implementazione di una **nuova piattaforma di e-learning, Skilla**, fruibile da tutto il personale.

La formazione è supportata da un processo di valutazione e da un'attività mirata a rafforzare le competenze dei nostri collaboratori.

Ore medie di formazione per categoria professionale



Ore medie di formazione per genere



Le attività formative del 2023

Riconosciamo ed apprezziamo il valore dei collaboratori che devono quotidianamente rispondere alle esigenze sempre nuove dei clienti. Per questo abbiamo voluto arricchire le loro competenze attraverso un percorso formativo dedicato, focalizzato al miglioramento della relazione con i clienti.



Corso “Le emozioni in cassa”

In un'epoca in cui le emozioni rivestono un ruolo sempre più decisivo, la relazione con il cliente assume una nuova dimensione, soprattutto nei punti di contatto diretti, come la cassa e il banco assistenza clienti.

Questi spazi non sono più semplici luoghi di passaggio, ma si sono evoluti in aree strategiche dove si gioca una parte significativa dell'esperienza del cliente.

Per questo motivo, nel maggio 2023 è stato organizzato un corso chiamato “**Le emozioni in cassa**”, un'opportunità per il personale di cassa e assistenza per valorizzare la professionalità e contribuire a una maggiore soddisfazione del consumatore.

Il percorso, sviluppato in modalità e-learning, fornisce ai partecipanti competenze emotive e comunicative, per gestire efficacemente le emozioni in gioco durante ogni interazione.

Il corso, quindi, non si è limitato a insegnare come rispondere a una lamentela o gestire un reclamo, ma si è spinto oltre, mirando a sviluppare una sensibilità e una capacità di ascolto che permettano di anticipare e prevenire situazioni di disagio.



La collaborazione con l'Università dei Sapori: i progetti Formaggi e Salumi

Anche nel 2023 è continuata la proficua collaborazione con l'Università dei Sapori di Perugia, con cui sono stati sviluppati due nuovi progetti formativi, uno sui formaggi e uno sui salumi, pensati per migliorare le competenze.

Nel corso dedicato ai formaggi, ci si è inizialmente concentrati sulla conoscenza merceologica, esplorando ingredienti, tecniche di lavorazione, classificazione e denominazioni di origine, oltre ai difetti comuni e alle domande frequenti dei clienti. Successivamente, si è imparato a lavorare i formaggi per ridurre scarti e sfridi, si sono susseguite degustazioni con analisi sensoriale e una visita guidata a un reparto formaggi, per studiare presentazione e offerta commerciale.

Parallelamente, il corso sui salumi si è focalizzato sul disosso del prosciutto crudo per ottimizzare

la resa del prodotto, con dimostrazioni pratiche e sessioni di esercitazione individuale.

Anche in questo caso, sono state organizzate degustazioni con analisi sensoriale oltre a focus specifici su prosciutti cotti, mortadelle, salami e bresaole.

Entrambi i progetti hanno combinato teoria e pratica, con l'obiettivo di fornire una formazione completa che ha permesso ai partecipanti di valorizzare al meglio i prodotti e di affinare le tecniche di lavorazione e presentazione, essenziali per chi opera nel settore alimentare di qualità.

La formazione costante del Customer Care

Anche nel 2023 abbiamo coinvolto il nostro Customer care in un progetto formativo ad hoc.

L'obiettivo in questo caso è stato quello di gestire e organizzare il lavoro attraverso strumenti informatici sempre più sofisticati, in modo tale da conseguire elevati livelli di competenza ed autonomia. Relazionarsi dunque con i clienti in modo sicuro, affidabile e al passo con i nuovi strumenti di pagamento e le principali tecnologie.

Performance Management

Nel 2023, il Gruppo si è posto l'obiettivo di sviluppare un processo di Performance Management che coinvolga progressivamente diverse aree aziendali, sia di Gallerie sia di Bennet, dallo staff presente nei punti vendita ai direttori di galleria.

Il progetto si articola in due stream principali: la cultura del feedback, da una parte, e i feedback meeting, dall'altra. Il primo si concentra su un percorso di sensibilizzazione e sviluppo delle competenze nel dare e nel ricevere un riscontro in ambito lavorativo. Il secondo prevede l'implementazione di un incontro annuale per la valutazione delle competenze e la definizione degli obiettivi di sviluppo tra manager e collaboratore. A tal proposito, è stato stabilito un processo formalizzato per il performance management.

Interazione con le scuole

Coltiviamo uno stretto rapporto con le scuole, che ci permette di dare vita, negli uffici della sede amministrativa, a tirocini curricolari PCTO² (ex alternanza scuola-lavoro). Strutturiamo dei percorsi formativi utili a orientare gli studenti dell'ultimo triennio delle scuole superiori che, per qualche settimana, si calano nella nostra attività quotidiana e condividono i nostri valori.

In punto vendita questo tipo di percorso formativo coinvolge principalmente le scuole professionali, in primis gli istituti alberghieri. Gli studenti possono avvicinarsi al mondo del lavoro nei nostri reparti pasticceria, gastronomia, panetteria. Infine, negli uffici della sede offriamo la possibilità di tirocini extracurricolari per neo-diplomati e neo-laureati.

²Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento.

La salute e la sicurezza al centro

Nel rispetto del D. Lgs. 81/2008, il nostro Gruppo è impegnato 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.

Le norme, le procedure e le iniziative in materia sono volte alla tutela dell'intero capitale umano aziendale.

Il Gruppo è dotato di una Politica per la Salute e Sicurezza sul lavoro, che riassume i principali punti di attenzione in materia. L'efficacia di questo documento è valutata mediante il continuo monitoraggio dei dati relativi agli infortuni e alle malattie, professionali e non professionali. Attraverso sopralluoghi e ispezioni dei luoghi di lavoro, a cura del Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP), siamo in grado di verificare le condizioni presenti e le misure applicate; a ciò si uniscono la redazione di periodiche liste di controllo, le consultazioni dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), le interviste ai lavoratori e le riunioni con i gruppi di studio del SPP. Infine, ci avvaliamo della collaborazione di enti e istituti di consulenza esterna specializzata, che svolgono anch'essi audit presso i siti, in accordo con l'organismo di vigilanza.

Per l'individuazione dei rischi, i criteri di valutazione tengono conto di quanto esistente in letteratura, identificando 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 e per l'ambiente, e, pertanto, sono state individuate misure di prevenzione e protezione di carattere organizzativo, sanitario, strutturale e impiantistico. L'efficacia di queste misure viene costantemente analizzata per intervenire concretamente attraverso iniziative volte al miglioramento dei livelli di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.



L'ordine di priorità rispetto all'attuazione degli interventi, oltre che rispondere a dettami normativi, tiene conto dell'entità del rischio valutato.

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 queste occasioni, emergono sempre spunti di miglioramento significativi. I risultati delle misure attuate vengono periodicamente analizzati per poter intervenire concretamente, laddove necessario.

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.

Il Gruppo, inoltre, si impegna a mantenere costantemente aggiornate le attrezzature e 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. In particolare, nel 2023 sono stati svolti corsi relativi alle misure antincendio e di primo soccorso.

Inoltre, in tema di formazione aggiuntiva specialistica, particolare attenzione è stata rivolta alle attività di addestramento degli addetti alla movimentazione delle merci con utilizzo di mezzi di sollevamento e trasporto e, più in generale, delle macchine, delle attrezzature e degli utensili utilizzati nello svolgimento delle mansioni.

La piattaforma Safety

Nell'ambito della gestione delle procedure di manutenzione ordinaria e straordinaria utilizziamo 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 terze che operano presso gli ipermercati, in modo da poter monitorare i loro requisiti e garantire la piena sicurezza.

Nel corso del 2023, presso Bennet S.p.A. si sono verificati **119** infortuni, **42 in meno rispetto all'anno precedente**, di cui nessuno con gravi conseguenze³. Il tasso di frequenza risulta essere 13,84, contro i 16,26 del 2022. Tra le principali cause di infortunio si annoverano tagli, urti, abrasioni, schiacciamenti e scivolamenti. Tra i collaboratori di Gallerie Commerciali Bennet S.p.A., invece, non si registrano incidenti nel 2023.

³ Un infortunio è considerato di gravi conseguenze qualora la prognosi superi i 180 giorni.

I nostri clienti

Soddisfare, attraverso prodotti e servizi di qualità, i bisogni di ciascuno dei nostri clienti è la nostra mission, così come la cura ed il consolidamento di relazioni soddisfacenti e di lunga durata sono il punto di forza della nostra azienda. Nel 2023 più di 1 milione e 200 clienti hanno regolarmente effettuato la spesa nei nostri negozi o sul sito web utilizzando la carta fedeltà Bennet Club.

Il programma fedeltà Bennet Club

Nel 2023, tramite la Raccolta Punti, uno dei capisaldi del programma fedeltà, abbiamo supportato attività che promuovono l'attenzione alla comunità, all'inclusività e all'ambiente attraverso una pluralità di collaborazioni. Abbiamo riproposto prodotti della linea **"Re-generation"**, creati con materiali approvvigionati in modo responsabile e tracciabili in ogni fase, e continuato la collaborazione con **"ZeroCO2"**.

Quest'ultima è impegnata in progetti di riforestazione ad alto impatto ambientale, piantando alberi autoctoni per ristabilire la biodiversità e restaurare ecosistemi stabili, in equilibrio con le comunità locali.

La cura del cliente: i canali di comunicazione

Bennet si distingue per la qualità del servizio al cliente.

Ogni giorno i nostri punti vendita si presentano accoglienti, ordinati, riforniti di prodotti di qualità selezionati scrupolosamente e il nostro staff fornisce un servizio attento e professionale.

Analogamente, nella nostra sede di Montano Lucino, le collaboratrici del call center garantiscono un'immediata ed accurata assistenza post-vendita, frutto della cooperazione con numerose divisioni: il Controllo Qualità (Food e Non-Food), l'Ufficio Commerciale, Ufficio Legale, il Marketing e il personale di punto vendita.

Il nostro servizio clienti, attivo dal 2002, offre assistenza attraverso vari canali: il numero verde (attivo dal lunedì alla domenica 9.00 - 21.00); il form disponibile sul sito web; la mail diretta; i social network di proprietà.

Nel corso del 2023 abbiamo gestito 44.639 segnalazioni da parte dei clienti⁴.

E-mail	5.269
Telefono	21.251
Web	4.055
Interno	12.779
Social	174
Drive	1.106
Lettera	5
Totale	44.639

Queste segnalazioni ci hanno permesso di verificare la qualità del servizio, di **migliorare le performance** e, laddove richiesto, rivalutare le nostre procedure per **garantire prestazioni più appropriate**.

Il miglioramento dei nostri processi di fidelizzazione, grazie ai nuovi canali digitali, ha permesso di ridurre, contestualmente, sia le interazioni con il call center che il nostro consumo di carta (es. moduli cartacei di sottoscrizioni delle nostre carte fedeltà) e di tessere plastificate, per altro, in PET-G riciclato.

Tutte le comunicazioni sono improntate alla trasparenza, alla correttezza e alla semplicità. Questi criteri definiscono la nostra strategia di marketing.

⁴ La tabella include solo i dati delle comunicazioni gestite dagli operatori interni, escludendo quindi le segnalazioni risolte dal risponditore automatico.

Bennet Social

Le piattaforme social media di Bennet propongono contenuti modulati per far crescere brand awareness ed engagement degli utenti.

Le nostre interazioni non hanno solo l'obiettivo di stimolare i follower, proponendo "consigli" per gli acquisti con un tono di voce leggero e divertente, ma sono anche una preziosa forma di dialogo, scambio di opinione e raccolta di suggerimenti.

Categoria	Sottocategoria	u.m.	2021	2022	2023
Social Network	Interazioni complessive (FB, IG, X, LIN, YT)	numero	118.177	99.182	251.123
Social Network	Fanbase complessiva (FB, IG, X, LIN, YT)	numero	199.680	216.110	238.311
	Fanbase LIN			41.076	43.864
Social Listening	Sentiment commenti Positivo	%	22,4%	62,1%	30,0%
Social Listening	Sentiment commenti Neutrale	%	63,7%	22,6%	65,0%
Social Listening	Sentiment commenti Negativo	%	13,9%	15,3%	0,5%

Tik Tok: il social al passo con i tempi

Lanciato nel 2022, il nostro canale Tik Tok ha nel 2023 consolidato le aspettative, raggiungendo 38 milioni di visualizzazioni totali.

Sono stati 6.587 gli utenti aggiunti alla fanbase di Bennet, portando il totale a più di 17 mila follower, con un **aumento del + 61,3%**. Di questi, il 55,4% sono donne ed il 41,4% ha un'età compresa tra 18 e 34 anni, rendendo Tik Tok la piattaforma più giovane ed accattivante nel portafoglio social di Bennet.

Il video più visto del 2023 ha raggiunto quasi **5 milioni di visualizzazioni**, generando 5.500 interazioni. La natura ironica e scherzosa di questo genere di video si sposa perfettamente con l'età del pubblico di Tik Tok, dando la possibilità a Bennet di farsi conoscere e fidelizzare anche tra gli utenti più giovani.

La comunicazione del Bilancio di Sostenibilità

Nel 2023, in continuità con gli anni passati, abbiamo rafforzato il rapporto con Lisa Casali, blogger e scrittrice appassionata di Eco-cucina, che ha presentato online il nostro Bilancio di Sostenibilità e promosso modalità di acquisto consapevole.

Attraverso un linguaggio semplice ma preciso, Lisa ha illustrato sui social network gli obiettivi e i risultati del nostro report di sostenibilità. In tal modo è stato possibile raggiungere un pubblico giovane e sensibile, che ha conosciuto la nostra strategia, il nostro impegno e verificato la trasparenza del nostro operato.

Innovazione al servizio del cliente

Il sito web: per una customer experience sempre più evoluta.

Il **sito web** e l'**APP** di Bennet sono stati realizzati seguendo tre principi guida: comfort d'uso, velocità e qualità dei servizi offerti, garantendo agli utenti un'esperienza coinvolgente e ricca di valore. All'interno del sito e dell'applicazione, nel momento in cui si pianifica una spesa, è possibile interagire con i volantini digitali. Recentemente, questi ultimi hanno ormai rimpiazzato in modo significativo i corrispettivi cartacei, in ottica di sostenibilità ambientale e di risparmio.

L'esperienza dell'utente, tuttavia, non è altro che la punta dell'iceberg di un sistema molto complesso di gestione dell'e-commerce, un servizio diventato ormai essenziale.

Quest'area di business ha registrato una crescita del **13%** nel 2023 in Italia⁵, altro dato positivo dopo gli aumenti esponenziali degli anni passati. Il 2023 ha anche favorito le spese multicanale, con un quarto degli italiani che dichiara di aver acquistato sia online che nei negozi fisici.

In questa composita realtà la nostra strategia multicanale di modernizzazione e digitalizzazione si è rivelata adeguata.

EYE-ABLE: accessibilità digitale di bennet.com

Nella Convenzione sui Diritti Umani del 2006, le Nazioni Unite definiscono come un diritto umano fondamentale l'accesso libero all'informazione e alla comunicazione, includendo anche Internet.

Nell'era digitale, Internet e i media rappresentano strumenti per superare le barriere comunicative che molte persone incontrano quotidianamente.

È in quest'ottica che, in collaborazione con "Eye-Able"⁶, abbiamo reso accessibili tutte le funzionalità e le informazioni presenti sul nostro sito web a tutti i visitatori, indipendentemente dalle loro difficoltà visive, cognitive o di altra natura. Il software installato prevede un totale di 25 funzioni che permettono la regolamentazione dei caratteri, del contrasto, fino alla lettura ad alta voce.

⁵ <https://www.osservatori.net/it/ricerche/comunicati-stampa/ecommerce-acquisti-online-crescita>

⁶ Eye-Able è un'azienda leader nell'offerta di soluzioni efficaci per realizzare l'accessibilità ai siti web.

La spesa online

55 bennetdrive nel 2023

90% del totale dei punti vendita possiede un drive

Bennetdrive è il nostro servizio di spesa veloce (clicca e ritira), che permette di ritirare in un punto vendita prescelto la propria spesa fatta online, 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. Il servizio comprende un assortimento di **oltre 25.000 prodotti**, tra alimentari e non, in costante aggiornamento per ampiezza e profondità di gamma delle categorie, a testimonianza della grande attenzione per l'esperienza di acquisto dei nostri clienti. Inoltre, anche per **bennetdrive** sono valide le stesse promozioni presenti nei punti vendita fisici. La presentazione dei prodotti è strutturata con schede dettagliate, che includono anche le informazioni obbligatorie per legge.

Il processo di preparazione della spesa è affidato a una squadra di "picker", che preleva gli alimenti con la massima cura, scegliendo esclusivamente i prodotti con le date di scadenza più lontane. Questi vengono poi conservati nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e della catena del freddo. La gestione del servizio è amministrata da un software, che permette una programmazione accurata della rotazione 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, garantendo una maggiore cura e una migliore conservazione dei prodotti.

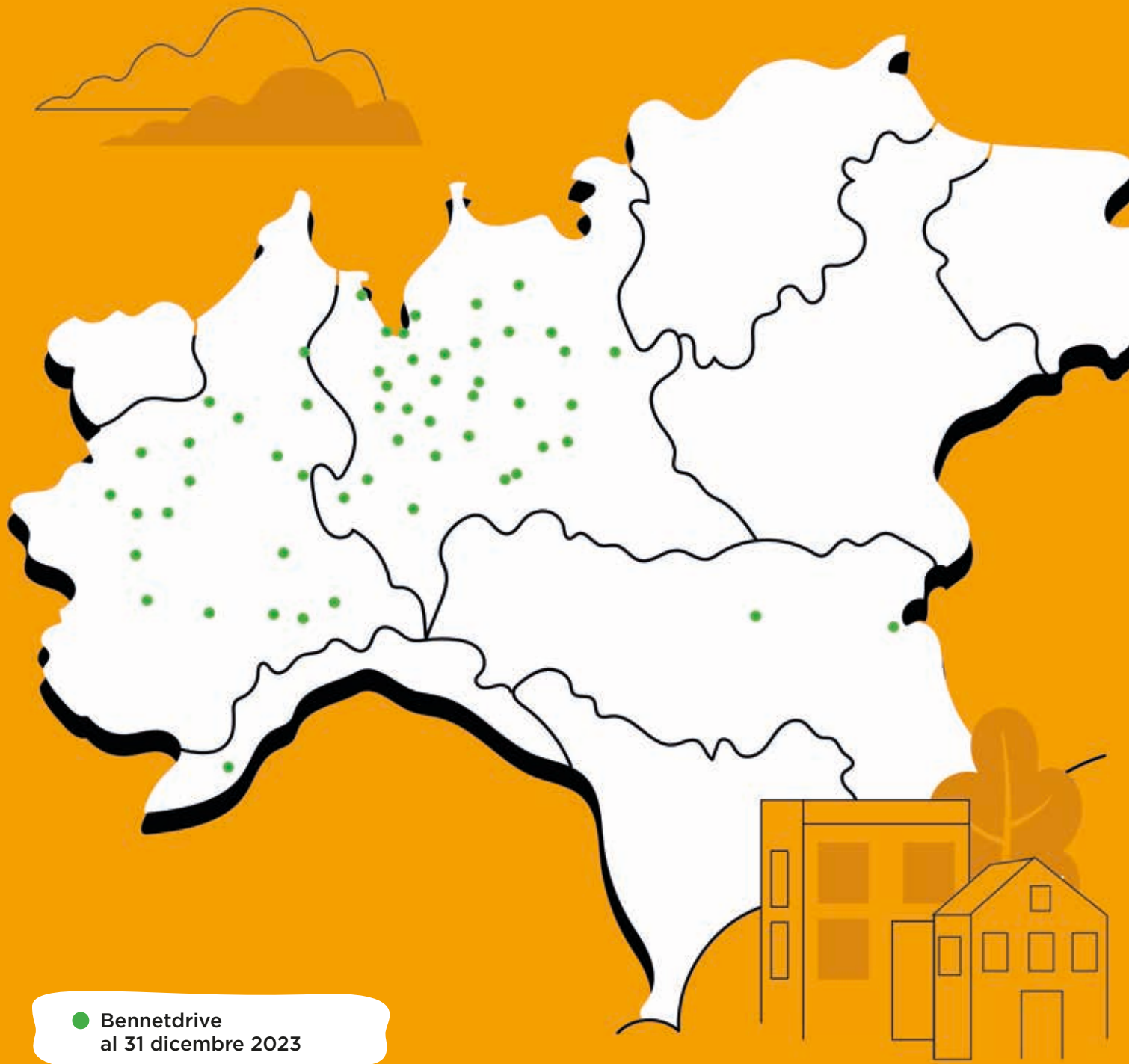
**Bennetdrive
al 31 dicembre 2023**

33. in Lombardia.

19. in Piemonte.

2. in Emilia Romagna.

1. in Liguria.



● Bennetdrive
al 31 dicembre 2023

Bennet a casa

Il servizio di consegna della spesa a domicilio “bennet a casa”, accessibile da sito e App, è attivo nelle provincie di Lodi e Pavia e offre lo stesso assortimento di bennetdrive.

A partire dal 2022, è possibile effettuare il pagamento pre-autorizzato della spesa direttamente online con carta di credito, semplificando così il processo.

Per le consegne ci avvaliamo di un vettore locale esterno, che opera con mezzi di trasporto Bennet, pensati per non interrompere mai la catena del freddo.

La collaborazione con Everli

Sono 34 gli ipermercati che collaborano con Everli, la piattaforma di spesa online che garantisce la consegna a domicilio.

Il rapporto con Everli risponde non solo alle esigenze dei nostri clienti tecnologicamente più esperti, ma fornisce anche un supporto fondamentale a coloro che hanno necessità di consegne a domicilio.

La nostra comunità

Anche nel 2023 ci siamo attivati su più fronti per il sostegno e la valorizzazione delle comunità locali.

Gestendo e riducendo le eccedenze alimentari, affinché da rifiuto possano diventare risorsa, abbiamo generato un impatto positivo e misurabile in termini di economia circolare.

Abbiamo sostenuto **progetti di ricerca scientifica** che riguardano la salute e la prevenzione delle malattie, appoggiando fondazioni, associazioni e centri di ricerca di eccellenza. Ed infine, impegnandoci come sponsor tecnici, abbiamo sostenuto **attività culturali**, che si svolgono nell'ambito dei nostri territori.

Il nostro sostegno non è solo concreto grazie a donazioni dirette e sponsorizzazioni tecniche, ma anche visibile grazie al **coinvolgimento dei clienti** nel programma di fidelizzazione e ad iniziative commerciali ad hoc con un impatto sociale.

Abbiamo in essere sistemi di valutazione della nostra impronta positiva in relazione alla collaborazione con **Banco Alimentare** e con gli altri referenti di recupero dei prodotti invenduti, quali **TGTG**.

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.

Per il territorio

Raccolta Punti per la Romagna

10.746
euro

Ad inizio maggio del 2023 la Romagna, e in particolar modo le provincie di Ravenna e Forlì Cesena, sono state teatro di una disastrosa e tragica alluvione. In collaborazione con **CESVI** (organizzazione umanitaria che opera in Italia e nel mondo dal 1985), ci siamo immediatamente attivati per portare il nostro aiuto.

Attraverso la Raccolta Punti, abbiamo sollecitato i nostri clienti a donare contributi per poter affrontare la prima emergenza e sostenere il più rapidamente possibile la ricostruzione.

Giù il prezzo e SOS Spesa

Abbiamo riproposto anche nel 2023 delle iniziative commerciali di contenimento dei prezzi. Il nostro obiettivo è stato quello di farci carico, fin dove possibile, degli aumenti dei costi dei prodotti, cercando di rallentare il loro passaggio ai clienti.

Da febbraio a giugno abbiamo presentato “Giù il prezzo”, una selezione di oltre 400 referenze a marchio coinvolta in un ribasso dei prezzi di vendita. Il paniere di prodotti selezionati risponde all’esigenza della spesa quotidiana completa, con l’obiettivo di garantire qualità, sicurezza e convenienza. I prodotti evidenziati “Giù il prezzo” sono stati disponibili in tutti i punti vendita e su bennet.com.

Da agosto fino a dicembre, invece, abbiamo aderito al **“trimestre anti-inflazione”** promosso dal Governo, ribassando i prezzi di centinaia di beni di prima necessità a marchio Bennet, attraverso l’iniziativa **“SOS Spesa”, disponibile nei negozi fisici e online.**

Gift Card

Anche nel 2023, abbiamo continuato ad erogare **buoni spesa** sotto forma di **Gift Card** ad alcune municipalità, per il supporto alle famiglie in difficoltà a causa della contingente situazione economica.

Sono stati 13 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%**.

Progetto over 65

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

+Punti +Sconti

Anche il nostro programma fedeltà ha contribuito in maniera significativa a garantire convenienza ai nostri clienti, permettendo di trasformare i punti raccolti in buoni sconto per la spesa, in modo semplice e veloce, in tutti i touch point Bennet (ipermercato, sito bennet.com e App).

Per la ricerca scientifica

Le “Arance Rosse per la Ricerca” di AIRC **26.279** euro

Anche nel 2023 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 52.000 confezioni di arance rosse.

Fondazione Umberto Veronesi **38.113** euro

Nel 2023, tramite la Raccolta Punti sono stati donati a Fondazione Umberto Veronesi circa 38.000 euro a sostegno del progetto “Gold for Kids” per la ricerca sui tumori pediatrici.

Ogni anno, in Italia, si ammalano di cancro circa 1.400 bambini e 800 adolescenti. I tumori pediatrici sono la prima causa di morte per malattia dei bambini e hanno un impatto drammatico sui pazienti e sulle loro famiglie. Negli ultimi quarant’anni, la ricerca ha permesso di aumentare sensibilmente le guarigioni, arrivando anche al 90% per alcune forme di leucemie.

Le donazioni Bennet sono destinate a finanziare, per un anno, la ricerca della dott.ssa Antonella Lettieri.

La collaborazione con Fondazione Umberto Veronesi si sostanzia anche attraverso la campagna “Le Noci per la Ricerca” ed “I Limoni per la Ricerca”.

Quest’ultima, in collaborazione con Citrus, ha avuto un interessante riscontro: sono state 8.655 le reti di limoni vendute, che hanno permesso di devolvere 3.400 euro per finanziare la ricerca nell’ambito della nutrigenomica.

Grazie alla partnership con la Fondazione, inoltre, abbiamo organizzato a novembre un webinar per i collaboratori della sede, per sottolineare l’importanza della sana e corretta alimentazione. L’alimentazione influenza la salute a vari livelli (DNA, tessuti e apparati) e, a seconda di quanto e cosa mangiamo, può aumentare il rischio di patologie.

Quest’occasione virtuale fa seguito a quelle che Fondazione Veronesi ci ha presentato nel 2022 relative alla prevenzione oncologica al maschile e al femminile.

LILT Campagna Nastro Rosa

Nel 2023, abbiamo aderito alla campagna di LILT per la lotta al tumore al seno. LILT è tra le principali promotrici italiane della Campagna Nastro Rosa.

Ogni anno, l'associazione promuove l'importanza della prevenzione nella lotta contro il tumore al seno attraverso visite ed esami di prevenzione oncologica. Nel mese di ottobre abbiamo messo in vendita, presso tutti i nostri ipermercati, il cavolfiore della Piana del Sele, consapevoli che un'alimentazione corretta, insieme ad attività

fisica e regolari controlli, è il segreto per una vita salutare. Parte del ricavato delle vendite è stato devoluto a LILT Milano Monza e Brianza.

Con Gallerie Commerciali Bennet, negli spazi di Brugherio (29 ottobre) e di Lentate sul Seveso (5 novembre), abbiamo ospitato l'ambulatorio mobile LILT. In questa struttura, attrezzata con i più moderni strumenti diagnostici di controllo, più di 80 donne si sono sottoposte gratuitamente ad una visita senologica e a una mammografia.



Per l'inclusione

La Nostra Famiglia

9.139 euro

Il 2023 ha visto il prosieguo della nostra collaborazione con La Nostra Famiglia di Bosisio Parini (LC), che si dedica alla cura e alla riabilitazione di bambini e adulti disabili.

Nell'ambito della Raccolta Punti 2023 abbiamo sostenuto il progetto "Insieme Per Una Nuova Vita", focalizzato sul supporto psicologico ai bambini ricoverati e alle loro famiglie. La Nostra Famiglia, oltre agli interventi medici e riabilitativi, offre un servizio di psicologia con interventi di sostegno psicologico al piccolo paziente e alla sua famiglia. I genitori hanno un ruolo decisivo nel supportare i figli con esiti di lesione cerebrale: il servizio di psicologia li affianca e li supporta nel corso del periodo di ospedalizzazione e riabilitazione.

Bennet e La Nostra Famiglia: uniti per l'inclusione

Il rapporto instaurato con La Nostra Famiglia va oltre la raccolta fondi, è un impegno condiviso e consolidato da anni, che ha favorito e continua a sostenere l'inclusione lavorativa.

La Nostra Famiglia, infatti, da oltre trent'anni si dedica alla formazione professionale per persone con disabilità.

Al 31 dicembre 2023, nei nostri ipermercati contiamo 158 collaboratori assunti attraverso il sistema delle quote di riserva previste dalla legge

68/99 e ci impegniamo a perseguire politiche di promozione che ne valorizzino capacità e competenze lavorative.

Ecco, dunque, nel 2023 la naturale sottoscrizione con La Nostra Famiglia del progetto "Disabili al lavoro: inclusione, formazione e sviluppo" attivo fino al 2028. Puntiamo, come Bennet, ad un'adeguata integrazione e a migliori prestazioni di tutti i collaboratori, rispettando la diversità di ciascuno, a vantaggio dell'intero contesto aziendale.

bennet



La collaborazione tra Bennet e La Nostra Famiglia si concretizza nei seguenti punti:

1. Consulenza per il collocamento al lavoro e personalizzazione degli interventi previsti dalla legge 68/99 sul “collocamento mirato”. Attraverso il modello O*NET, si prevede la classificazione di tutte le mansioni per valutare, nel caso di persone con disabilità, se il loro grado di handicap può renderle o meno adatte a svolgere la mansione prevista e se è possibile introdurre ausili o facilitazioni.
2. Offrire formazione d'aula in materia di Salute e Sicurezza per il personale disabile. Grazie all'affiancamento di un tutor è possibile verificare il comportamento delle persone diversamente abili sul luogo di lavoro. Si tratta quindi di accompagnare la formazione sulla sicurezza offrendo ad ogni lavoratore disabile una griglia di lettura del proprio comportamento “insicuro” durante lo svolgimento delle attività.
3. 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.
4. Formarsi per includere, ovvero il Diversity Management, per valorizzare le risorse umane dell'azienda affinché ogni persona abbia un trattamento equo e possa contribuire attraverso la diversità delle caratteristiche personali all'elaborazione di idee creative e prospettive differenziate che facilitino il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Per tutti i collaboratori sono inoltre previste delle pillole formative “Formarsi per includere” che permetteranno l'acquisizione di competenze comunicative e relazionali utili ad una efficace inclusione di tutte le forme di diversità.

Il progetto, “Disabili al lavoro: inclusione, formazione e sviluppo”, giunto ormai alla sesta annualità, realizza percorsi di inclusione e, ad oggi, ha portato all'inserimento efficace di 30 persone con disabilità nei punti vendita delle province di Torino, Lecco, Como, Monza e Brianza.

Sacra Famiglia Onlus

La Fondazione Sacra Famiglia Onlus dal 1896 accompagna, cura e assiste ogni anno circa 10.000 persone con disabilità psichiche e fisiche. I “Laboratori Arteticamente”, sostenuti dai clienti Bennet, sono luoghi speciali per l’abilitazione di persone con autismo e disabilità intellettiva. Favoriscono non solo il processo di apprendimento di singole abilità, ma accrescono anche la competenza e la stima di sé. Partecipando attivamente, queste persone si sentono coinvolti in un mondo che rispetta i loro tempi e le loro fragilità. I laboratori di Fondazione Sacra Famiglia Onlus sono luoghi di opportunità in cui ognuno può costruire e costruirsi.

La raccolta di alimenti della Croce Rossa Italiana

Anche nel 2023, abbiamo ospitato nei punti vendita Bennet le delegazioni locali della Croce Rossa Italiana (CRI), che hanno dato vita alle tradizionali raccolte alimentari. Durante l’anno, sono state organizzate due collette, rispettivamente a marzo e a ottobre, durante le quali sono state donate complessivamente più di 90 tonnellate di beni alimentari.

La collaborazione con Banco Alimentare

Nel corso del 2023, abbiamo sostenuto Banco Alimentare, ospitando nei nostri punti vendita la Giornata Nazionale della Colletta Alimentare.

I clienti hanno donato prodotti alimentari per 62.400 kg. Il valore economico stimato da Banco Alimentare è di 220.811 euro, pari a 124.870 pasti.

In tale occasione, **i prodotti devoluti dai clienti Bennet sono stati pari all’8,5% dell’intero quantitativo raccolto in tutta Italia.**

Le donazioni di carne, riso e prodotti per l’infanzia sono state superiori alla media nazionale.

Prodotti donati	Quantità (Kg)
Tonno	2.375
Carne	441
Conserve di pomodoro	12.514
Legumi e verdure	12.543
Olio	2.564
Omogeneizzati	3.334
Infanzia	1.830
Pasta	14.802
Riso	2.529
Zucchero	1.133
Latte	2.910
Biscotti	1.586
Varie	3.879

Una Casa per Crescere di Cometa

3.653 euro

“Una Casa per Crescere” è il centro diurno di Cometa che, a Como, grazie alla Raccolta Punti accoglie ogni giorno bambini e ragazzi provenienti da contesti di disagio e fragilità. Ogni euro raccolto è donato ai bambini del centro, che vivono in Cometa un’esperienza educativa di crescita, con l’obiettivo di contrastare la povertà educativa e prevenire la dispersione scolastica.

Ciascun bambino segue un percorso personalizzato che coinvolge il contesto familiare, quello scolastico e, ove implicati, i servizi territoriali e specialistici: tutti ambiti fondamentali nel suo processo di crescita.

Scuola, sport e cultura

Noi amiamo la scuola

Dal settembre a dicembre 2023, abbiamo condiviso con il Gruppo VÉGÉ 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 dei QR code ha permesso a 482 istituti di acquistare tablet, notebook e webcam, oltre che di kit per disegnare e dipingere.

Noi amiamo lo sport

Da marzo a maggio 2023, in collaborazione con il gruppo VÉGÉ, abbiamo avuto la possibilità di dare il nostro sostegno alla pratica sportiva e alle associazioni sportive dilettantistiche.

La campagna “Noi amiamo lo sport” ha rappresentato un generoso impegno economico a sostegno di un bacino di destinatari tanto ampio quanto sommerso, fatto di circoli, palestre, club e associazioni sportive che, tra mille difficoltà, hanno potuto così promuovere i valori positivi dello sport, della salute, dell’inclusione sociale e del rispetto delle regole.

All’iniziativa hanno aderito 159 associazioni sportive del territorio in cui Bennet è presente.

Pallacanestro Cantù

A ottobre 2020 abbiamo siglato un accordo di sponsorizzazione triennale con Pallacanestro Cantù (CO), in qualità di Gold Sponsor.

Questa partnership, consolidata ulteriormente nel 2023, ci ha permesso di posizionarci come partner strategico nella promozione e realizzazione dell'importante progetto di costruzione del nuovo Palasport, che sorgerà a Cantù.

Sostegno al Teatro Sociale di Como

Anche nel 2023 non abbiamo trascurato il sostegno alle iniziative in campo culturale nel nostro territorio di riferimento e, in particolare, nella città e nella provincia di Como.

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

Progetto Shopper Bennet

Nel gennaio del 2023, abbiamo posto in vendita la nuova collezione Shopper commissionata agli studenti dell'Istituto Europeo di Design (IED) di Milano. Abbiamo coinvolto nel processo creativo e realizzativo 12 studenti designer della comunicazione, graphic designer e illustratori che

hanno realizzato delle borse in tessuto ricavato da PET riciclato, pratiche e resistenti, pensate per la spesa ma rispettose dell'ambiente.

La collaborazione con questa scuola, unica per inclusività e per esperienza transdisciplinare, ci ha offerto nuovi stimoli di confronto con una categoria di giovani e brillanti talenti, in grado di anticipare i cambiamenti culturali del nostro tempo e del nostro Paese.

La linea disegnata dagli studenti dello IED rappresenta la terza edizione della serie shopper di Bennet.

Nel 2022, ci eravamo avvalsi del contributo di creatività e freschezza di allievi ancora più giovani, le ragazze dell'I.S.I.S. Setificio Paolo Carcano di Como.

Nel dicembre 2023 abbiamo definito con Cometa la partnership per la realizzazione della quarta edizione delle shopper Bennet.

Gli studenti del Corso di Design del Tessile della Scuola Oliver Twist di Cometa si metteranno alla prova sul tema "Il bello di stare insieme", concept scelto per la nuova collezione 2024.

Sostegno al territorio

Le nostre attività nei territori sono state, nel 2023, varie ed articolate: dalla promozione delle eccellenze gastronomiche dei comuni di Carmagnola e Mortara, al patrocinio di manifestazioni culturali e ricreative a Cento e a Lavagna Ponte Tresa.