

DEDICATI AL CLIENTE.

BENNET CLUB SI RINNOVA.

**1.496.127 affiliati a Bennet Club nel 2019
+ 18,5% rispetto al 2018**

Il cliente è da sempre al centro della nostra strategia. La capacità di creare una relazione stabile, profittevole e di lunga durata con i clienti è un punto di forza della nostra azienda. Il concetto di fedeltà si è evoluto: dalla semplice distribuzione di carte fedeltà al contatto bidirezionale tra il cliente e l'azienda. La relazione che instauriamo con i nostri clienti punta sull'omnicanalità per personalizzare e rendere sempre migliore la customer experience.

Attivato nel 2019, il nuovo programma di fidelizzazione di Bennet Club nasce all'insegna di "un mondo dedicato a te": essere vicino al cliente, per conoscerne desideri e offrirgli vantaggi e opportunità personalizzate. Grazie all'ausilio di tecnologie evolute (tablet, totem, sito bennet.com) Bennet Club cresce e si evolve per personalizzare i meccanismi di rewarding e di interazione.

Nell'ultimo anno il numero dei clienti affiliati a Bennet Club è aumentato del 18,5%, passando da 1.219.097 nel 2018 a 1.496.127 nel 2019.

Lo strumento principale rimane la tradizionale raccolta punti con l'offerta di premi e servizi che aiutano il cliente a rendere più piacevole la vita di ogni giorno, senza trascurare l'aspetto della convenienza e del risparmio.

Agli sconti su volantino riservati ai titolari della carta Bennet Club, ai punti extra e al rinnovato catalogo premi, si affianca il sistema di reward personalizzato "1,2,3... Sconto!".



1,2,3... SCONTO!

1, 2, 3... Sconto! è il sistema che restituisce al cliente una percentuale della sua spesa: ogni 3 mesi, raggiungendo una soglia minima di spesa per ogni singola carta Bennet Club, il cliente può accedere ai buoni sconto nella propria area personale online su bennet.com. Funziona in questo modo: per soglie di spesa da 500 a 749 euro presso Bennet, il cliente riceve l'1% del totale in buoni sconto spendibili sui prodotti a marchio Bennet; da 750 a 1.499 euro ottiene il 2% del totale in buoni sconto su freschi e freschissimi, mentre con oltre 1.500 euro di acquisti ottiene buoni sconto pari al 3% del totale, utilizzabili in tutti i reparti.

I punti accumulati possono essere utilizzati non solo per i premi del catalogo, ma anche per le “conversioni”. “Il cambia e risparmia” permette infatti la trasformazione dei punti in sconti immediati, in reparti dedicati, in speciali momenti dell'anno.

Il nuovo sistema si basa sull'engagement e sull'omnicanalità: il cliente registrato può entrare nella propria area riservata da pc, tablet, smartphone, ma anche da totem in punto vendita, per attivare i propri coupon ed utilizzarli in cassa.

Ogni semestre proponiamo ai nostri clienti dei questionari per capire il livello di gradimento delle nostre iniziative. Dall'ultimo questionario ricevuto, è risultato che più dell'80% dei rispondenti ha un giudizio positivo riguardo al programma fedeltà.

Con questa evoluzione la nostra voglia di sperimentare ha raggiunto un nuovo capitolo.

Il nuovo programma è il risultato di un lavoro di studio realizzato in collaborazione con l'Osservatorio Loyalty dell'Università di Parma.

LA NOSTRA INIZIATIVA PER I TESSERATI OVER 65.

Il Progetto Over 65 è un'iniziativa concreta, pensata per sostenere in modo efficace i tanti clienti che vivono questa fase della vita, tramite una facilitazione economica che li aiuti ad affrontare più serenamente la quotidianità, senza dover rinunciare a qualche piccola soddisfazione.

Grazie a questo progetto, presso i punti vendita di Pontedassio (Imperia) e Albano Sant'Alessandro (Bergamo) tutti i clienti con età pari o superiore ai 65 anni e in possesso di Bennet Club possono registrarsi all'iniziativa presso il banco accoglienza clienti per ricevere un buono sconto del 5% sulla spesa.

SEMPRE IN ASCOLTO.

La relazione stabile, profittevole e di lunga durata con il cliente passa anche attraverso l'ascolto e l'assistenza al consumatore non solo nella fase di vendita, ma soprattutto nel postvendita. I canali di contatto per mantenere efficace questa relazione sono il numero verde 800.23.66.38, i social network e le segnalazioni che dal punto vendita vengono condivise con la sede.



BENNET E FACEBOOK.

Nel corso del 2019, abbiamo avuto 130.050 interazioni tramite social network, di cui il 90% tramite Facebook. Le interazioni su questo canale risultano in crescita del 18,55% rispetto al 2018. Notiamo un aumento di tutti

gli aspetti dell'engagement social: lo share di commenti e condivisioni aumentano rispettivamente del 33% e del 31%, mentre le reactions sono aumentate del 16%.

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 garantire risposte efficaci, tempestive, chiare e trasparenti. Nel corso del 2019, il numero verde ha gestito 78.155 contatti telefonici. Il 33% di questi contatti è stato risolto tramite dialogo diretto con l'operatore.

L'ufficio lavora su turni garantendo la continuità dal lunedì alla domenica, dalle ore 10.00 alle ore 22.00. Le operatrici del numero verde, che usufruiscono di 3 giorni di formazione full immersion l'anno tramite consulenti esterni, forniscono direttamente risposte relative ai prodotti e ai servizi dell'azienda.



Le risposte che forniamo ai nostri clienti sono frutto di un lavoro interno di approfondimento che coinvolge numerose divisioni: il controllo qualità food e non food, l'ufficio commerciale, l'ufficio acquisti, il marketing e il personale. Le richieste sono le più varie e sollecitano l'azienda su vari fronti, stimolandola al confronto interno. Dai clienti arrivano informazioni, suggerimenti, sollecitazioni, che poniamo alla base delle nostre decisioni per offrire un servizio sempre migliore.

LA SPESA ONLINE: IL SERVIZIO BENNETDRIVE.

33 punti bennetdrive nel 2019
12 nuove aperture previste nel 2020

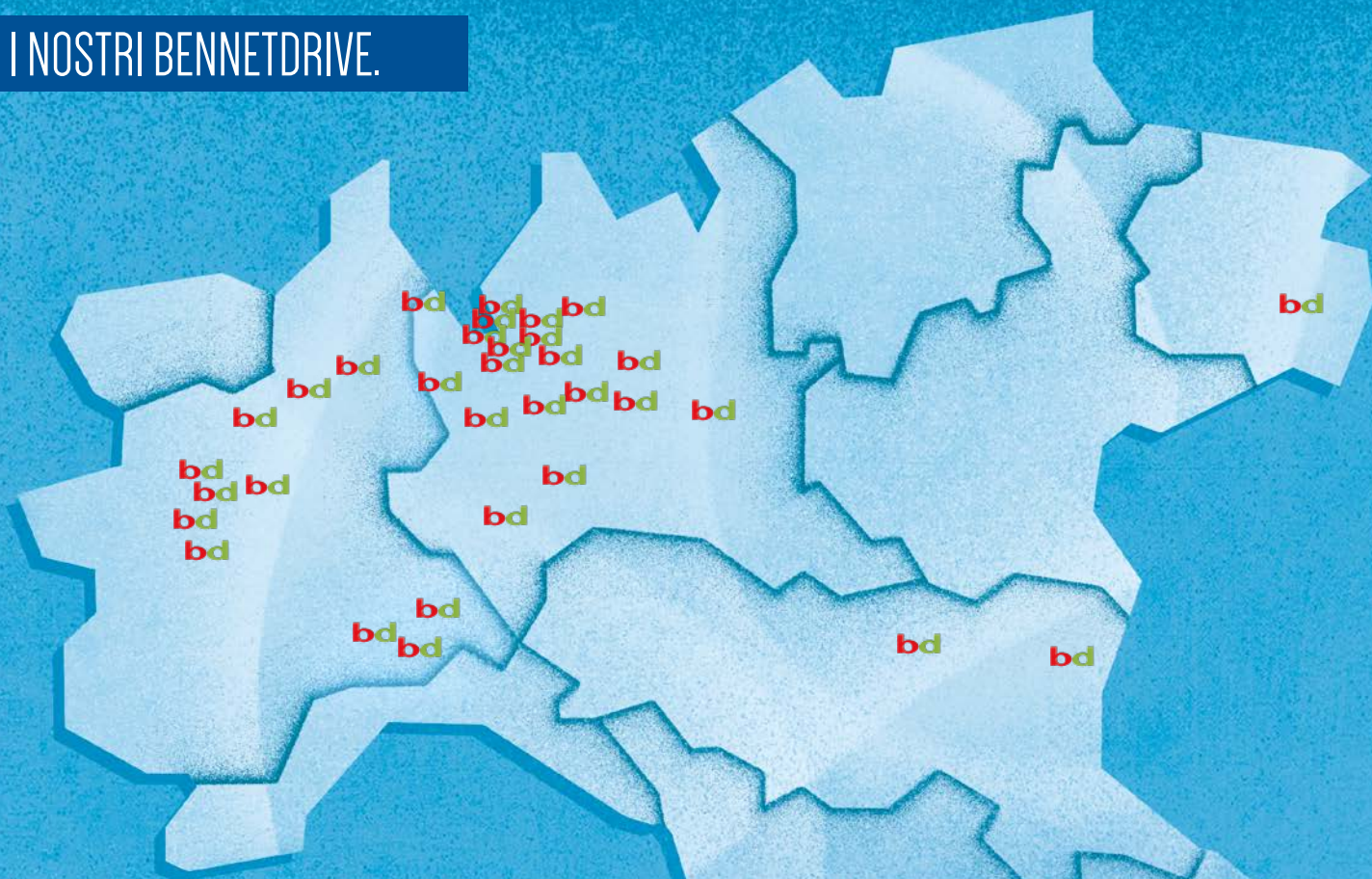
Siamo consapevoli che anche la spesa alimentare ormai vada oltre lo spazio fisico del punto vendita e siamo pronti a incontrare i nuovi bisogni di consumo.

Negli ultimi anni abbiamo intrapreso una strategia di modernizzazione della nostra rete di vendita attraverso lo sviluppo e la realizzazione di nuovi format commerciali. Forti investimenti sono stati destinati oltre che all'omnicanalità, allo sviluppo dell'e-commerce, principalmente nella formula del click&collect. Quello dell'e-commerce è un versante ricco di novità, le cui basi sono state poste nel 2019, per proseguire nel 2020 con il ridisegno del sito bennet e l'applicazione dedicata, specchio di una multicanilità senza interruzioni.

Quindi non solo maggiore attenzione alle esigenze di una nuova clientela, ma anche innovazione tecnologica e digitale, che parte da una comunicazione multicanale e prosegue con soluzioni all'avanguardia come **bennetdrive**: il nuovissimo servizio di spesa veloce che permette di selezionare i prodotti online, usando qualunque dispositivo 24 ore su 24, per poi passare a ritirarli senza scendere dall'auto.

Nel corso del 2019 abbiamo raggiunto il traguardo di 33 bennetdrive, un dato che ci rende la prima azienda italiana per numero di punti di ritiro in auto. Altre 12 aperture sono previste nel 2020, per arrivare a estendere il servizio a tutti i nostri punti vendita nel 2021.

I NOSTRI BENNETDRIVE.



Punti di ritiro

19 in Lombardia

11 in Piemonte

2 in Emilia Romagna

1 in Friuli Venezia Giulia



Come concepiamo l'e-commerce? Deve rispondere a tre principi guida: comodità, velocità e qualità del servizio. Abbiamo progettato tutto il sistema per assicurare la migliore esperienza possibile: il cliente, quando si presenta al drive, ritira la spesa al massimo in tre minuti e mezzo.

I freschi e i surgelati vengono stoccati nelle strutture refrigerate, che garantiscono il mantenimento della catena del freddo. E chi prepara l'ordine, lo fa con la massima cura, scegliendo solo i prodotti con le date di scadenza più lontane.

Una volta terminata la spesa online direttamente sul nostro sito, il cliente ha due opzioni di scelta per concludere il processo di acquisto: ritirare la spesa al benetdrive più vicino o farsela consegnare a domicilio secondo le fasce orarie previste. A novembre infatti è partito il primo servizio di consegna a domicilio nella provincia di Lodi, con uno sviluppo previsto nei prossimi anni, affiancando la rete del clicca e ritira. I riscontri dell'area test sono molto positivi e i vettori circolano a pieno regime. Il servizio di consegna a domicilio avviene attraverso una partnership con un vettore locale esterno che opera con mezzi di trasporto Bennet e conosce molto bene il territorio.



Per garantire un servizio così ambizioso abbiamo erogato alle nostre persone una formazione dedicata sia all'utilizzo dei software, sia ai processi di gestione delle consegne al drive per le preparazioni degli ordini di spesa. L'impiego combinato alla vendita o al servizio online dei nostri addetti ci permette di gestire in modo molto efficace i picchi di lavoro, anche in occasione di momenti straordinari.

Nel trasporto a domicilio garantiamo la massima qualità del prodotto utilizzando furgoni con due compartimenti: un primo cassone che mantiene tutto il fresco e porticine laterali che gestiscono il surgelato, per non interrompere mai la catena del freddo.

La fase di carico dal punto vendita al furgone si svolge in aree dedicate, dove vi sono celle di refrigerazione apposite, in attesa che la spesa venga prelevata o consegnata nel raggio di 50 km.

