

DEDICATI AL CLIENTE.

Anche in un anno particolare quale è stato il 2020, l'impegno verso i nostri clienti è rimasto saldamente il cuore del nostro operare. Ogni giorno abbiamo garantito non solo l'accesso ai beni di prima necessità, ma anche la possibilità di usufruire di tutta una serie di servizi, come la spesa online, e nelle nostre Gallerie Commerciali posta, bancomat, tabaccheria e lavanderia e tanti altri. Il lavoro che svolgiamo per costruire un rapporto positivo, stabile e di lunga durata con i nostri clienti, è uno dei punti di forza della nostra azienda e ci impegniamo quotidianamente per migliorarlo.

Un Club per tutti.

Il nostro concetto di fedeltà va ben oltre la semplice distribuzione di carte di fidelizzazione. Con i nostri clienti instauriamo una relazione coinvolgente e di scambio, che punta su dialogo e omnicanalità, per personalizzare la customer experience e renderla migliore giorno dopo giorno. Il programma di fidelizzazione Bennet Club

“Un mondo dedicato a te” è pensato per essere vicino al cliente, per conoscerne desideri e offrire vantaggi e opportunità personalizzate. Grazie all'ausilio di tecnologie evolute quali sito bennet.com, totem, tablet, Bennet Club cresce e si evolve per personalizzare i meccanismi di rewarding e di interazione.

Resto a Casa con Bennet.

Non solo iniziative di ampio respiro ci uniscono ai nostri clienti, ma anche azioni guidate dall'empatia e dal desiderio di alleviare il peso delle giornate in lockdown.

Ecco dunque la campagna "Resto a Casa con Bennet" grazie alla quale abbiamo pensato di omaggiare i clienti con premi digitali per attività di intrattenimento a casa, per aiutarli a superare più serenamente il periodo più difficile della pandemia.

Abbiamo coinvolto nell'iniziativa oltre 28.000 clienti a cui abbiamo regalato audiolibri per bambini, musica in streaming, app per allenarsi a casa e abbonamenti a riviste online.



Il numero di clienti che nel 2020 ha utilizzato la carta Bennet Club per fare la spesa è diminuito del 3%, passando da 1.451.046 nel 2019 a 1.401.005 nel 2020, come conseguenza della ridotta mobilità legata al COVID-19. La diminuzione dei clienti non ha influito sul fatturato, che anzi si attesta ad un + 5%. La Customer Satisfaction è stabile 4,9 % (in una scala da 1 a 7) ed il nostro Net Promoter Score è migliorato di 3 punti percentuali rispetto al 2019.

Lo strumento principale del nostro programma fedeltà è la tradizionale raccolta punti, che offre premi e servizi che aiutano il cliente a rendere più piacevole la vita di ogni giorno, senza trascurare l'aspetto della convenienza.



La nostra iniziativa per gli Over 65.

Il Progetto Over 65 è un'iniziativa concreta, pensata per sostenere i tanti clienti che vivono questa fase della vita tramite una facilitazione economica per 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 per ricevere un buono sconto del 5% sulla spesa. Anche i negozi di nuova acquisizione come Milano Viale Corsica e Milano Ruccelai da settembre 2020 garantiscono questo servizio.

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. È fondamentale essere disponibili a incontrare le loro esigenze e ascoltarli attivamente, nella fase di vendita e soprattutto nel post-vendita. Abbiamo, attivi diversi canali di contatto e di interazione quotidiana 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. Sette collaboratrici lavorano su turni, garantendo la continuità dal lunedì alla domenica, dalle ore 10.00 alle ore 22.00. Le operatrici usufruiscono di tre giorni di formazione full immersion l'anno tramite consulenti esterni.

Il nostro servizio clienti fornisce direttamente risposte relative ai prodotti e ai servizi dell'azienda.

Un'attività resa possibile da un grande 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.

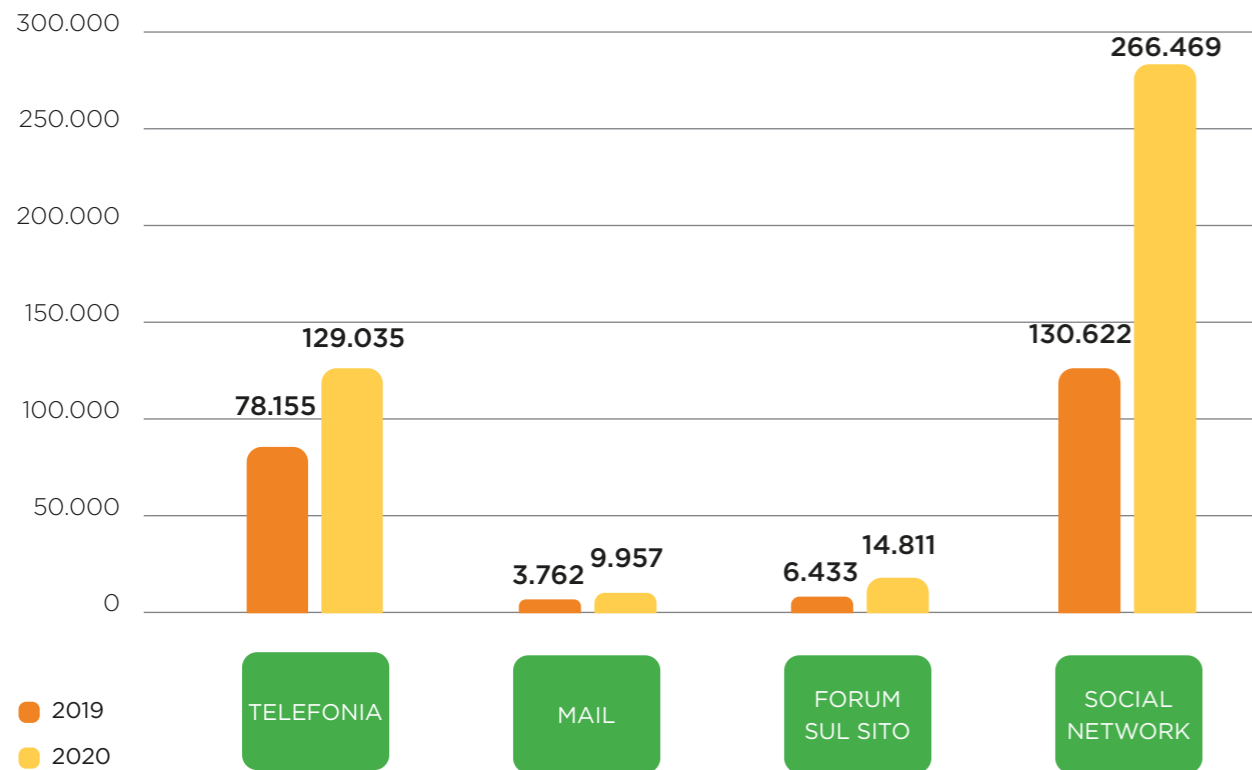
Dai clienti arrivano informazioni, suggerimenti, sollecitazioni, che poniamo alla base delle nostre decisioni per offrire un servizio sempre migliore.

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

Le interazioni ai tempi del COVID-19.

La forte accelerazione digitale favorita dal COVID-19 ha raggiunto anche i consumatori più "tradizionali". Tutte le forme di interazione tra cliente e azienda si sono moltiplicate. Il numero di telefonate, principalmente volte a richiedere informazioni nel periodo di lockdown di marzo-aprile, è aumentato del **65%**; le mail a **servizio.clienti@bennet.com** sono aumentate di oltre **2 volte e mezzo (+164%)** e gli utenti che hanno inviato richieste tramite il form di contatto sul nostro sito web sono più che raddoppiati (**+130%**) rispetto al 2019.

Anche la comunicazione attraverso i social network ha registrato un incremento notevole, con il numero di interazioni nelle principali piattaforme, Facebook, Twitter e Instagram che è più che raddoppiato (**+104,9%**), con un sentiment dei commenti positivo o neutrale per l'**85%** dei casi rispetto al 2019..



L'alto livello di professionalità ed empatia del nostro servizio clienti, ci ha permesso di comprendere velocemente le esigenze dei nostri clienti e di essere reattivi e proporre soluzioni efficaci e concrete.

La situazione di emergenza e i mutati bisogni delle persone, ci hanno portato a riflettere sul futuro, sulla strategia migliore da implementare per coinvolgere maggiormente il cliente e rispondere con più precisione

alle sue necessità. Nei prossimi anni investiremo sul Servizio Clienti, affinché risulti allineato alle nuove modalità di contatto e alle crescenti e diversificate esigenze dei clienti.



La spesa online: bennetdrive e Bennet a casa.

45 bennetdrive nel 2020
(+36% rispetto al 2019)

La strategia di modernizzazione e di digitalizzazione dei nostri store 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. Le preferenze dei nostri clienti si sono modificate, portandoli a privilegiare il servizio dell'e-commerce nella formula del click&collect e dell'home delivery. L'incidenza delle vendite dell'e-commerce

rispetto al totale delle vendite, durante il primo lockdown è arrivata fino a picchi del +22% medio giornaliero. Abbiamo rinnovato il sito **bennet.com** trasformandolo in una struttura di navigazione moderna e ordinata, con l'obiettivo principale di favorire, appunto, l'e-commerce.

Bennetdrive, la spesa facile e veloce.

Bennetdrive è il nostro servizio di spesa veloce che permette di passare a ritirare in punto vendita la spesa fatta online, senza scendere dall'auto. Risponde alle esigenze di sicurezza, comodità e velocità.

Nel 2020 abbiamo inaugurato 12 nuovi bennetdrive, portando il totale a 45: questo fa di noi la prima azienda italiana per numero di punti di ritiro in auto.

E il nostro obiettivo è quello di estendere il servizio a tutti i nostri punti vendita nel 2021. Il cliente può scegliere tra un assortimento di oltre 15.000 prodotti, tra alimentari e non,

in costante aggiornamento per ampiezza e profondità di gamma delle categorie.

I prodotti sono presentati in modo chiaro, con schede corredate dalle informazioni necessarie per acquistare consapevolmente, ma anche rapidamente, garantendo anche da mobile un'esperienza user friendly.

Allineo, gestire le informazioni in modo semplice.

Per rendere più efficiente il processo di codifica delle informazioni sui prodotti, abbiamo aderito al **sistema Allineo** di GS1. I dati e gli attributi dei prodotti sono così allineati tra industria e distribuzione. Vengono eliminate tutte le imprecisioni che caratterizzano le schede tecniche e commerciali delle referenze. **Allineo** si basa sul Global Data Synchronisation Network (GDSN), una rete costituita da data pool che consente ai partner commerciali di scambiare dati di identificazione del prodotto in modo standardizzato e in tempo reale.

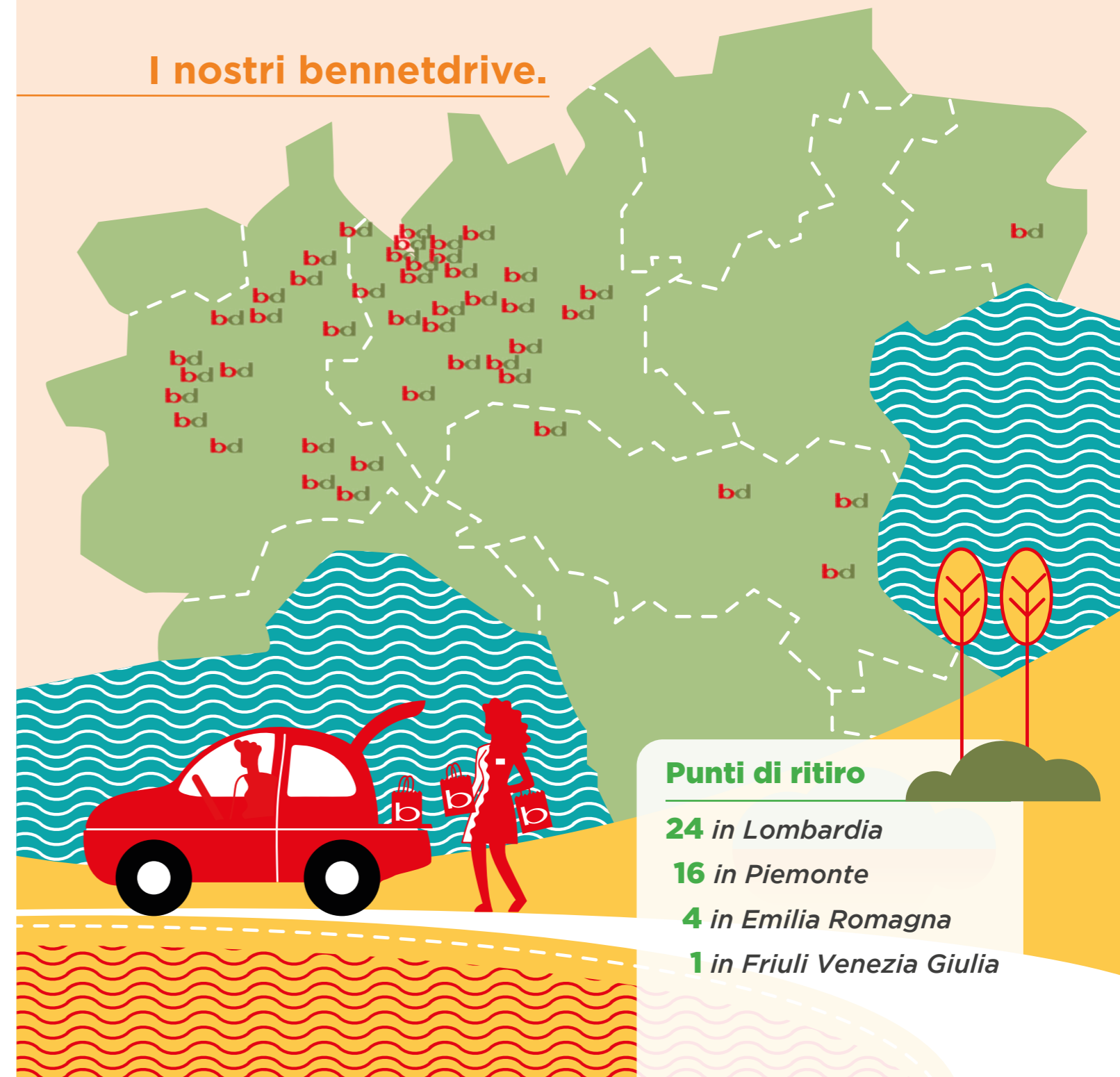
Il cliente ritira la spesa in massimo tre minuti e mezzo. I freschi e i surgelati vengono stoccati nelle strutture refrigerate, che garantiscono il mantenimento della catena del freddo, e chi prepara l'ordine lo fa con la massima cura, scegliendo solo i prodotti con le date di scadenza più lontane.

Continueremo anche nei prossimi anni ad ottimizzare le attività di preparazione

della spesa ordinata online per servire un numero sempre maggiore di e-shopper, migliorando servizio e produttività.

Con il supporto del Politecnico di Milano, stiamo realizzando un'app che guiderà l'operatore tra gli scaffali e migliorerà la disposizione dello stoccaggio delle merci preparate, sfruttando al massimo lo spazio e velocizzando la fase di consegna.

I nostri bennetdrive.



Punti di ritiro

24 in Lombardia

16 in Piemonte

4 in Emilia Romagna

1 in Friuli Venezia Giulia

Bennet a casa, la 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. Un'iniziativa recente, ma che ha riscosso un buon successo nelle aree di riferimento, con il numero di clienti aumentato del 51% tra il 2019 e il 2020. Come per il clicca e ritira, si accede al servizio mediante **bennet.com** da qualunque dispositivo ed è possibile scegliere lo stesso assortimento del servizio drive.

Una squadra di "pickers" sceglie gli alimenti, che vengono conservati nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e 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: i nostri addetti hanno ricevuto un training ad hoc sia sull'utilizzo dei software, sia sui processi di gestione delle consegne.

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

