

KONZUM

Tržište

Konzum, vodeći nacionalni maloprodajni lanac, posluje u skladu s najsuvernijim svjetskim maloprodajnim standardima u više od 700 prodajnih mjesta diljem Hrvatske. Konzum je sastavni dio Agrokor koncerna, najveće privatne kompanije u Hrvatskoj i jedne od najvećih kompanija u jugoistočnoj Europi. Misija Konzumovog poslovanja je pružanje najbolje vrijednosti za novac kroz vrhunsku uslugu i zadovoljstvo kupnje za svakog kupca te pomno izabran asortiman kvalitetnih roba s naglaskom na svjež, zdrav i domaće. Poslovanje se osim maloprodaje, intenzivno razvija i kroz veleprodaju putem VELPRO centara.

Osim što je apsolutni lider na hrvatskom tržištu, Konzum je i regionalni trgovački lider koji zauzima vodeću poziciju i na tržištu Bosne i Hercegovine s više od 120 maloprodajnih objekata. Maloprodajni iskorak na tržište Srbije napravljen je pod brandom IDEA koja posluje u sklopu više od 100 podavaonica. U tome leži i vizija Konzumovog poslovanja kao najboljeg trgovačkog lanca u regiji koji je standard i mjerilo kvalitete i profesionalnosti u svim segmentima poslovanja - kupcima prvi izbor pri kupnji, zaposlenima poželjan poslodavac, poslovnim subjektima pouzdan partner i društveno odgovorna kompanija. Vrijednosti na kojima Konzum temelji svoj uspjeh su kvaliteta, uskužnost, povjerenje, inovativnost i razumijevanje potreba svojih kupaca.

Dostignuća

Konzum d.d. dobitnik je cijelog niza značajnih priznanja i certifikata za dostignuća u svom poslovanju. 2003. godine Konzumu je u kategoriji velikih trgovačkih društava dodijeljena nagrada za najuspješnije trgovačko društvo u Zagrebu od strane Hrvatske gospodarske komore, a 2004. godine prima nagradu za uspostavljanje najšire nacionalne trgovačke mreže koja je utjecala na korekciju cijena u korist potrošača. 2006. godine Konzum je primio dvije nagrade - Zlatnu dionku, posebnu nagradu za najveći rast tržišne kapitalizacije kao i posebnu nagradu za najveći rast tržišne cijene. Konzumu je te godine također dodijeljena nagrada za kontinuiranu predanost unapređenju kvalitete usluge uz implementaciju mystery shoppinga. U 2007. godini Konzum je dobio posebnu priznanje za



doprinos razvoju zaštite okoliša i otkupu ambalažnog otpada koja mu je dodijeljena od strane Fonda za zaštitu okoliša i energetska učinkovitost, kao i nagradu Trusted brand Hrvatska, prema ocjeni čitatelja Reader's Digesta, kao hrvatski trgovački lanac, odnosno brand kojem kupci najviše vjeruju u segmentu trgovine. U 2009. godini Konzumu je dodijeljena nagrada FINE Zlatna bilanca - za najveću dobit.

Osim osvojenih priznanja i nagrada, Konzum je svoju izvrsnost u poslovanju potvrdio implementacijom i certifikacijom HACCP sustava u svim Super Konzum prodavaonicama te cjelokupnom lancu VELPRO veleprodajnih centara. Certifikaciju je provela svjetski poznata i priznata institucija Bureau Veritas, u skladu s nacionalnim i međunarodnim normama, kako bi se osigurala najviša razina zdravstvene ispravnosti i kvalitete prehrambenih proizvoda unutar Konzumove prodajne mreže.

Povijest

Konzumova povijest započinje davne 1957. godine otvorenjem prve prodavaonice u Zagrebu. Udruživanjem četiriju maloprodajnih lanaca trgovina 1970. godine osnovan je Unikonzum koji usklađivanjem s odredbama Zakona 1992. postaje dioničko društvo. Godine koje slijede donose značajnu prekretnicu u povijesti kompanije: 1994. godine Agrokor postaje većinski vlasnik, a već iduće godine Unikonzum mijenja ime u Konzum i otvara se Super Konzum Vukovarska - prvi supermarket u Hrvatskoj usklađen sa svjetskim maloprodajnim

standardima. Daljnji razvoj ide u pravcu preuređenja prodavaonica, modernizacije imidža i unapređenja cjelokupnog poslovanja. 2000. godinu obilježilo je intenzivno širenje mreže Konzumovih prodavaonica i otvorenje logističko - distributivnog centra u Zagrebu, najvećeg u ovom djelu Europe. Sukladno značajnom rastu i razvoju kompanije, 2004. godine Konzum uvodi novi vizualni identitet. U razdoblju od 2005. do 2007. godine, Konzum razvoj svoje prodajne mreže i budućeg poslovanja temelji na širenju u segmentu velikih formata - Super Konzuma, kojih do danas na području cijele Hrvatske ima ukupno 42. 2006. godinu obilježava početak PLUS market partnerstva u sklopu Konzumove veleprodaje, dok je 2007. godina u znaku učvršćenja vodeće tržišne pozicije i otvaranja više od 70 novih prodajnih mjesta. U 2008. te 2009. godini Konzum nastavlja sa daljnim širenjem prodajne mreže i unapređenjem poslovanja koje se temelji na implementaciji uvijek novih i inovativnih maloprodajnih tehnologija i standarda.

VELPRO

VELPRO, partner za profesionalce, sa svojih 17 veleprodajnih centara diljem Hrvatske namijenjen je prvenstveno zadovoljavanju potreba hotelijera i ugostitelja, trgovačkih društava i javnog sektora, odnosno pravnih osoba i obrtnika koji na jednom mjestu mogu obaviti cjelokupnu opskrbu za potrebe vlastitog poslovanja. U svim VELPRO centrima kupci na jednom mjestu mogu pronaći raznovrstan i bogat asortiman s više od 12.000 artikala, među kojima posebno mjesto zauzimaju proizvodi domaćih proizvođača.

Bitnu odrednicu poslovanja predstavlja aktivno povezivanje s malim trgovcima u sustavu Plus marketa, gdje se VELPRO pozicionirao kao strateški partner u prijenosu suvremenih standarda poslovanja na male trgovine. Putem Plus market partnerstva, VELPRO unapređuje poslovanje malih trgovaca u vremenu ekspanzije velikih trgovačkih lanaca, povećava njihov promet i profitabilnost kroz niže nabavne cijene, te im osigurava prepoznatljivu marketinšku podršku i standardizaciju prodajnih mjesta.

VELPRO je ujedno jedan od ključnih distributera robe široke potrošnje u hotelijerskom i ugostiteljskom sektoru. VELPRO centri svim poslovnim subjektima HoReCa segmenta kontinuirano nude širok asortiman robe na jednom mjestu, uključujući svježi asortiman, pića, neprehrambene proizvode, kao i opremu za ugostiteljske objekte. VELPRO centri svojim kupcima također omogućuju brzu i efikasnu dostavu, povoljne cijene, česte akcijske ponude te mogućnosti odgode plaćanja.

VELPRO je ujedno i regionalni lider u veleprodaji koji na području Bosne i Hercegovine



posluje u 2 veleprodajna centra, dok se u Srbiji veleprodajna mreža sastoji od 7 veleprodajnih centara.

Proizvod

U ugodnom ambijentu suvremeno opremljenih prodavaonica Konzum svojim kupcima nudi vrhunsku uslugu i proizvode visoke kvalitete po povoljnijim cijenama. Konzum veliku pažnju posvećuje svježem asortimanu – ponudi mliječnih proizvoda, voća i povrća te svježeg mesa domaćeg kontroliranog porijekla, dnevno svježim pekarskim i mliječnim proizvodima.

Zahvaljujući najmodernijim logističko-distributivnim centrima, Konzum svoje prodavaonice svakodnevno snabdijeva svježim domaćim voćem i povrćem, pa se tako tijekom godine otlopi više od 175.000 tona voća i povrća za potrebe Konzumovih prodajnih mjesta. Bogata ponuda visokokvalitetnog svježeg mesa u Konzumu dodatno je obogaćena kvalitetnim mesom s markicom „kontrolirano porijeklo mesa“ koje u Konzumove prodavaonice dolazi sa suvremeno opremljenih domaćih farmi.

Nedavni razvoj

Konzum svojim kupcima nudi kvalitetnu uslugu i putem Konzum Internet prodavaonice koja se kontinuirano razvija i na taj način privlači sve veći broj korisnika on-line kupnje. U ponudi Internet prodavaonice nalazi se više od 20.000 artikala uključujući i svježe proizvode: voće i povrće, meso i ribu, pekarski i mliječni asortiman, a akcijske cijene proizvoda jednako vrijede i za kupnju putem interneta. Specijaliziranim vozilima naručena se roba dostavlja direktno do vrata kupca što u današnje vrijeme brzog životnog i poslovnog ritma predstavlja značajnu prednost. Kontinuirano širenje područja dostave jedan je od ključnih elemenata koji u znatnoj mjeri doprinosi unapređenju kvalitete usluge krajnjim korisnicima, pa se tako do sada osim na široj zagrebačkom području dostava vrši i u Rijeci te Opatiji.

Konzum svim svojim kupcima, u djelu svojih prodajnih mjesta, osim ugodne i povoljne kupnje omogućuje i plaćanje računa. Konzum je prvi uveo ovu jedinstvenu uslugu na hrvatskom tržištu koja omogućuje kupcima da na blagajnama, nakon obavljene kupnje, plate komunalne i ostale račune s 2D bar-kodom. Usluga plaćanja računa dostupna je na području grada Zagreba, Varaždina, Rijeke, Osijeka i Splita, na sveukupno 97 lokacija Konzumovih Super, Maxi i malih prodavaonica na kojima je istaknuta oznaka „Ovdje možete platiti i režije“. Na blagajnama Konzuma mogu se platiti sljedeći računi isključivo gotovinom: American



Express, Diners, jedinstvena uplatnica grada Zagreba, RI stan, T-Com, T-Mobile, Tele2, Varaždinski komunalac, VIPnet, Vodovod i kanalizacija Split, HRT, Gradska pišnara Zagreb, Optima Telekom. Navedena usluga omogućena je u suradnji s Privrednom bankom Zagreb, a broj tvrtki, čiji će se računi također moći plaćati u prodajnim mjestima Konzuma, kontinuirano će se povećavati.

Plaćanjem režija u Konzumu ostvaruju se i dodatni Plus Card bodovi – za svaki plaćeni račun ostvaruje se jedan nagradni bod.

Promocija

Gradenje kvalitetnog odnosa s kupcima strateška je odrednica Konzumovog poslovanja, a to pogotovo vrijedi za najvjernije kupce koji su putem Plus Card kartice uključeni u Konzumov program nagrađivanja vjernosti kupaca. Prilikom svake

kupnje u Konzumu kupci sakupljaju bodove, a svaka tri mjeseca dobivaju nagradne kupone te ostvaruju i ostale pogodnosti kao što su gratis proizvodi i popusti na određene artikle. Osim redovnih nagradnih kupona, kupcima se šaju i knjižice sa nagradnim i akcijskim kuponima, iskoristivim u prodavaonicama Konzuma. Ujedno u svakom obračunskom razdoblju Konzum nagrađuje 1.000 kupaca s 500 kn besplatne kupnje. Jedna od dodatnih pogodnosti je i mogućnost sakupljanja bodova za do 3 dodatna korisnika na jednoj Konzum Plus Card kartici. Danas u ovom programu sudjeluje više od 800.000 aktivnih članova, koji redovitim korištenjem Plus Card kartice ostvaruju povoljniju kupnju, a broj korisnika kontinuirano raste.

Jedan od načina komunikacije s kupcima je i putem novih i atraktivnih, moderno dizajniranih internetskih stranica na kojima se posjetiteljima nudi bogat sadržaj podijeljen u dvije velike cjeline - opće i korporativne informacije. Posjetitelji tako mogu doznati detalje o svim ponudama, tjednim i dnevnim akcijama, nagradnim igrama, aktualnostima, novostima i svim ostalim aktivnostima koje Konzum redovito provodi. Korporativne stranice sadrže informacije o misiji i viziji tvrtke, povijesti razvoja, kvaliteti, financijskim pokazateljima te priznanjima i godišnjim izvješćima.

Jedna od bitnih odrednica poslovne politike Konzuma je i orijentacija prema sportu, stoga Konzum, kao ponosan sponzor hrvatske nogometne i rukometne reprezentacije, daje svoju podršku najboljim hrvatskim sportašima.

Vrijednosti robne marke

Konzum je 2001. godine pokrenuo razvoj privatne robne marke K plus kojom se kupcima omogućuje kupnja proizvoda visoke kvalitete po prihvatljivim cijenama te im se na taj način pruža dodatna komparativna prednost prilikom kupnje u Konzumu. Proizvodnja K plus proizvoda realizira se uglavnom u suradnji s renomiranim domaćim proizvođačima. Kontinuirana kontrola porijekla i procesa proizvodnje u skladu s najboljom svjetskom praksom, modernim dizajnom ambalaže i povoljnijim cijenama omogućuju Konzumovoj privatnoj marki iznimnu kvalitetu i odličan prijem kod krajnjih kupaca. U asortimanu vlastite robne marke Konzum razvija i liniju proizvoda Standard koje odlikuje iznimno povoljna cijena i jednostavno pakiranje, a u asortimanu veleprodajnih centara VELPRO razvijena je robna marka Rial, namijenjena specifičnim potrebama veleprodajnih kupaca. Dodatna se pažnja posvećuje i razvijanju premium segmenta robne marke K plus pod brandom Voim razboje. Premium proizvode odlikuje iznimna kvaliteta i atraktivan dizajn kojim se dodatno želi istaknuti posebnost svakog pojedinog proizvoda.

www.konzum.hr



JESTE LI ZNALI...

Konzum

- Konzum svojim najvjernijim kupcima, putem nagradnih kupona Konzum Plus Card kartice godišnje pokloni više od 50 milijuna kuna.
- Konzumova prodajna mjesta posjeti više od 650.000 kupaca dnevno.