



# DENDA ERAGINKORRAREN EREDU BERRI BAT MERCADONA





Peligrosko supermerkatuaren fatxada (Granada).



SARRERA 5



DATU ETA ZENBATEKO NAGUSIAK 7



DENDA ERAGINKORRAREN EREDU BERRIA 9



INGURUMENAREKIKO KONPROMISOA ETA EGE-A 17



Mercadonak, kapital espainiarra eta familiakoa duen supermerkatu-konpainiak, denda eraginkorraren eredu berria dakar. Eredu horrekin, **2000. urtean hasi zuen diseinu aitzindaria, zeinak dendak giroaren arabera banatzen zituen, indartzen du**; izan ere, hobetu egin ditu banaketa, dekorazioa, ekoeraginkortasuna eta atalen antolamendua. Mercadonaren helburua da “Nagusiari” (hala deitzen dio bezeroari)

eskaintzea espazio handiagoa eta erosoagoa eta produktuen antolamendu hobea.

Ekimen honi esker, taldeko langileen lanpostuen kalitatea ere hobetu du konpainiak: **79.000 langile** gogor aritzen dira lanean zerbitzu onena eskaintzeko konfiantza Mercadonan ezarri duten **5,1 milioi familiei**. Horretarako, gailu elektronikoen berri batzuk implementatu ditu Mercadonak, dendako edozein

tokitatik denbora errealeko interakzioa ahalbidetzen dutenak, eta, haiei esker, prozesuak ahalik eta gehiena optimizatzen dira.

Gaur egun, 17 autonomia-erkidegotako 50 probintzian dago Mercadona, eta **auzoko 1.600 supermerkatu** baino gehiago ditu. Gainera, denda-eredu berri hori jarriko du 2017rako aurreikusita dituen 126 eraberritzeetan.

Puerto de Sagunto (Valentzia) eta Peligros (Granada) herrietako supermerkatuak izan dira denda eraginkorraren eredu berria ezarri duten lehenengo bi dendak



Periodista Azzati kaleko supermerkatuaren fatxada (Puerto de Sagunto, Valentzia).





## “Nagusia”

Giroka antolatutako denda-diseinu berria: zabalagoa, erosoagoa eta goxoagoa

Banaketa eta dekorazio berria, erosketak egiteko denbora eta esperientzia hobetzen dituena

Helburua da **126** supermerkatu berrizatzea 2017an

## Langilea

Gailu elektronikoen berriak jartzea, prozesuak errazteko eta produktibitatea hobetzeko

Lankidetzaren Valentziako Biomekanika Institutuarekin, kutxetako lanpostuak egokitzeko eta gainesfortzuak saihesteko

Tresna teknologikoen inguruko **trebakuntza espezifikoa** ematea dendako langileei

## Hornitzailea

**130** teknikari aditu

baino gehiago aritu dira hobekuntza informatikoan

**65** hornitzaile

aritu dira denda-eredu berria garatzen eta gauzatzen

## Gizartea

Trencadis Muralak berrizatzea; adimen-desgaitasuna duten 200 lagunetik gora aritu ziren haietan lanean, atalak girotzeko

Denda Ekoeraginkorra: Energia-kontsumoaren **%40** bainoko murrizketa ohiko dendean

## Kapitala

Helburua da 2017an

**5** M€ inbertitzea I+G+Ban, hobekuntza informatiko berrietan

Helburua da

**180** M€ baino gehiago inbertitzea eraberritze-lanetan 2017an



## DENDA ERAGINKORRAREN EREDU BERRIA

**Denda berriak abantaila asko ditu “Nagusientzat”, denbora optimizatzen eta erosketa-espereintzia hobetzen baitu. Hala, dendako prozesu eta alderdi guztiei eragiten diete hobekuntzek, fatxadatik hasi eta supermerkatuaren barnealdeko xehetasun txikienetaraino.**

**Horri esker, Mercadonak orain denda erosoagoak eta eraginkorragoak ditu erosketak Mercadonan egiten dituzten 5,1 milioi familientzat.**

### SARRERA

Irisingarritasuna eta erosotasuna dira sarreraren ezaugarri nagusiak. Kristalezko fatxada du zorutik sabairaino; hala, argi naturala sartzen da dendara, eta haren argitasuna eta berotasuna areagotzen ditu.

Lerro bertikal batzuk ditu dekorazio gisa, zeinek produktuen barra-kodea irudikatzen baitituzte.

Sarrera bikoitza aukeratu da, aire-korronteak saihesteko; alfonbra ez-labaingarria jarri da, zikinkeriarik ez sartzeko denda barrura, eta, gainera, sabai zuloduna jarri da, espazioari homogeneotasuna emateko. Halaber, nabarmendu behar da jarleku berriak ezarri direla bezeroek atseden har dezaten.

### BARNEALDEA

Dendaren barrualdeko kolore beroek (aldatu egin daitezke) harrিতuta utziko dute “Nagusia”: dendaren autogestioa errazten dute, atalak mugatzen dituzte, eta giroka antolatutako denden kontzeptua indartzen dute.

Binilozko xaflekin egin da sabaia, zeinek giroaren goxotasuna hobetzen baitute. Kaxetan eta atal batzuetan, aldiz, termoplastikoa erabili da nagusiki, kolpeak eta tenperatura-aldaketak ondo jasaten baititu.



Periodista Azzati kaleko (Puerto de Sagunto, Valentzia) supermerkatuako sarbidea: zabala eta argitasun handikoa.



Finestrat La Marina (Alacant) supermerkatuko kutxa-altzari berriaren lerroa.



### KUTXA BERRIAK

Kutxa berriak lanpostuko ergonomia hobetzen du, fakturazioa errazten eta optimizatzen du, eta funtzionalitateen aldaketa arintzen du; horrenbestez, langilearen egitekoen produktibitatea hobetzen da. **Kutxako altzari berria egiteko, “Supermerkatuko kutxazain-postuko kutxa-altzari berriaren ebaluazio ergonomikoa” ikerketaren emaitzei jarraitu zaie. Valentziako Biomekanika Institutuarekin batera egin da ikerketa hori.**

Berrikuntza ugarien artean, nabarmentzekoak dira kutxen artean dagoen tarte handiagoa eta langileek lehen egin behar zuten bira kendu izana, orain bezeroari begira egiten baitituzte lan guztiak.

Gainera, “Nagusiak” errazago irakurtzen duen tiketa ematen du kutxa berriak, haren beharrezko egokiagoa.

Tarte handiagoa kutxatik kutxara, “Nagusia” eta langileak erosoago egoteko

“Nagusiak” erosketa-prozesua denbora errealean ikusteko bisorea

Ukipen-pantaila langilearen altueraren arabera erregulatzen da

Produktuak zuzenean eskanerraren eremura eramaten dituen gida; gainesfortzuak saihesten ditu

Produktuak gainesfortzurik gabe eta erraz irristatzeko bolak



## HARAGIA ETA TXARKUTERIA

Haragiaren mostradorea azken ukituaren toki bihurtu da: “Nagusiak” bere azpila aukeratzeko du, eta mostradorean eska dezake bere gustura prestatzeko.

Eta txarkuteriaren atalean, norberak hartzeko moduan daude produktuak, Kanarietako, Valentziako Erkidegoko eta Balearretako dendetan izan ezik; toki horietan, mostradorean dago atal hori ere.

Denda batzuetan, urdaiazpiko labanaz ebakia eskaintzen da: “Nagusiak” erosi nahi duen kantitatea ebakitzen du langile batek labanarekin.

## LABEA

Labea 60 m<sup>2</sup>-raino handitu da, eta, hala, lantegian bertan produktuak gordetzeko tokia dago, langileak erosoago egin dezan lan ogia egiten den artean.

## FRUTAK ETA BARAZKIAK

Fruten eta barazkien ataleko pasilloak 7'5 metroraingoz luzatu dira, “Nagusiak” erosoago ibil dadin.

Gainera, laranja-zukua norberak egiteko makinak jarri dira, eta produktu izoztueterako armairu bat egokitu da, “Nagusiak” errazago hartu ahal izan ditzan produktuak. Era berean, Mozteko Eremua sortu da, “Nagusiak” ikusteko moduan; langileak frutak eta barazkiak prestatu ahal izango ditu bezeroei trabarik egin gabe erosten duten bitartean.

## ARRANDEGIA

Langileek orgatxo bat dute orain izotz txikitua eramateko, eta marisko oskoldunak jartzeko

berariazko modulu bat ere bai. Horri esker, langileak erosoago egiten du lan, eta “Nagusiak” errazago ikusten ditu produktuak.

## SUSHIA

Denda batzuetan, sushiak protagonismoa hartu du. Orain ez dago arrainen atalean, baizik eta bere altzari propioan.

## LURRINDEGIA ETA KOSMETIKA

Gondola bat eraiki da erdian, eta atzetik argizatutako modulu batzuk ditu.

## EDARIAK

Edarien atalean, bodega berri bat dago, habe indartuak dituena; nabarmentzekoak dira, gainera, esne freskorako eta hozkailuan gordetzeko zukueterako berariazko altzariak.

## EROSKETAK EGITEKO ORGA

Erosketa-orga ere berri egin da, eta irudi berriarekin bat datorren estiloa hartu du; orain, askoz erosoago da orga. Gainera, “Nagusiak” aukeratu ahal izango du erosketa-saski berri baten eta bi orga-modelo askoz ergonomikoagoren artean.

## ATSEDERAKO ARETOAK

Atsedenerako aretoari sukalde txiki bat gehitu zaionez, langileak erosoago egongo dira beren atsedenean.

## LANGILEENTZAKO ARMAIRUAK

Langileen aldageletako armairuak berri dira: goian, aparteko alde bat dute orain, oinetakoak edo kaskoa gordetzeko.





### GAILU BERRIAK

Denda-eredu berriak elkarlaneko hainbat gailu eta tresna abiarazi ditu, dendako edozein ataletatik edozein informazio partekatu ahal izateko.

**Hobekuntza horrekin, fakturazio-sistema dendako stock errealarekin konektatzen da.** Modu horretan, produktuak kutxatik igarotzen direnean, berehala deskontatuko dira dendako stocketik.

Hobekuntza honek langileen gaitasunei ere eragiten die. Prestakuntza espezifiko bat ematen zaie, gailu berriak erabiltzen ikasteko eta gaitasun teknologikoak hobetzeko.

Tableta elektronikoak erabiltzen dira paperaren ordezkudeaketa administratiboak egiteko



Sarbide erraza. Langile bakoitzak gako bat du gailu guztietarako

Terminal sinpleagoa eta ergonomikoagoa

Teklatu digitala, funtzionalitateen aldaketak arinago egiteko

Balantza-sistema berria; eskaerak eta bestelako kudeaketak egin ahal izango dituzte langileek

Begoña, Los Molinos kaleko supermerkatuko (Paterna, Valentzia) langilea.



## INGURUMENAREKIKO KONPROMISOA ETA EGE-A

Denda-eredu berriak are gehiago murrizten du ingurumen-inpaktua. 2000. urteko denda-eredu ekoeraginkorrari energia aurrezteko neurri berriak gehitu zaizkio. Urte hartan, 20 neurri baino gehiago ezarri ziren dendako energia-eraginkortasuna hobetzeko; adibidez: presentzia-detektagailuak, kontsumo txikiko luminariak eta azkar irekitzeko atak.

Konpainiaren ingurumen-konpromisoa garbi geratu zen 2012an, eredia berriztatu baitzen aurrerapen teknologiko berriekin (adibidez, hozte-sistemako hondarberoaren berreskuragailua), eta beste behin ere indartu egin da denda eraginkorraren eredu berriarekin.

Eredu berriak dakartzan hobekuntzekin eta lehendik zeudenekin, % 40raino murrizten da energia-kontsumoa.

### ENERGIA-ERAGINKORTASUNA

Dendako produktu izoztuen altzarien ateekin, hotza ez da galtzen, ikuspena ez da eragozten, eta produktuak erraz hartzen dira. Hozkailu-zentralak **kondentsazio-sistema flotatzaile** bat du, zeinak energia-kontsumoa eta mantentze-lanak murrizten baititu.

Kalkulatzen da energia-kontsumoa % 40raino murriztuko dela ohiko denden aldean

**CO<sub>2</sub>-sistema azpikritiko bat instalatu da hotz industrialia sortzeko.** Sistema hori erabilia, energia-kontsumoa eta atmosferarako emisioak modu esanguratsuan murrizten dira. Gainera, freecoolinga edo aireztapen natural mekanikoa ezarri da: energia-eraginkortasuneko neurri bat da, zeinak kanpoko airea erabiltzen baitu dendaren barruan nahi den tenperatura lortzen laguntzeko.





### INGURATZAILEAREN ISOLAMENDUA

Dendako ingurutzaillearen **isolamendu termikoa eta akustikoa hobetu da**, toki bakoitzeko klima kontuan izanda. Horretarako, hormen eta sabaien lodiera egokitu da: zubi termikoak apurtu dira, eta kanpoko leihateen kristal bikoitzaren gaitasun isolatzailea hobetu da.

### ZARATA MURRIZTEA

**Poluzio akustikoa** gutxitzeko, dendaren zoruak aldatu da. Orain baldosak handiagoak direnez eta diagonalean jarrita daudenez, orgek eta transpaletak ez dute zaratarik ateratzen.

### ENERGIA AURREZTEA

**Argiztapen guztia LED teknologiaren bidezkoa da.** Kontrol-mekanismo automatiko batzuk jarri dira, argiaren intentsitatea erregulatzen dutenak egunean zehar eta beharren arabera.

### URA AURREZTEA

Denda ekoeraginkorraren eredu berrian, garbiketa-eremu espezifiko bat jarri da. Eremu horretan, kontsumoa erregulatzen duten dosifikagailu automatiko batzuk daude garbitzeko eta desinfektatzeko produktueterako, eta **tresnak automatikoki garbitzeko ekipo bat** jarri da, zeinak garbiketa-lanak eta ur- eta energia-kontsumoa murrizten baititu.



LED argiztapena;  
kanpoko argiaren  
arabera doitzen da



### TRENCADIS MURALAK

Adimen-desgaitasunen bat duten 200 pertsonak baino gehiagok egin dituzte Trecadis Muralak, zeinak Denda Berriaren eredura egokitzen baitira. Muralak diseinu zabalagoa dute; konpainiaren irudiarekin bat dator, eta haragiaren, txarkuteriaren eta arrainaren atalak apaintzen dituzte.



Periodista Azzati kaleko supermerkatua (Puerto de Sagunto, Valentzia).





**BIENVENIDOS**

**ONGI ETORRI**