

Formati specializzati Non Food

Coop punta su Jumbo

A seguito dell'approvazione (senza riserve) della Commissione della concorrenza, Coop ha rilevato dalla Maus Frères SA l'azienda svizzera Jumbo, attiva nel settore dei mercati edili. Si procederà a una fusione dei marchi Jumbo ed Edile+Hobby, che continueranno a operare con il nome Jumbo come formato specializzato del Gruppo Coop. Coop punta sulla competenza di Jumbo nei mercati edili in combinazione con i prodotti sostenibili e l'assortimento per il giardinaggio e il bricolage di Edile+Hobby. Jumbo riunirà in sé il meglio dei due mondi e sarà leader assoluto nel settore dei mercati edili in Svizzera. La rete di filiali Jumbo, con i suoi 40 punti di vendita, integra alla perfezione gli 84 centri Edile+Hobby di Coop. Con questa acquisizione, il Gruppo Coop si conferma leader di mercato nel settore dei mercati edili. Jumbo diventa il numero 1 in termini di sostenibilità, competenza e prezzi.

Nuovo shop online Coop-City.ch

Con Coop City, da inizio novembre la clientela ha la possibilità di effettuare i propri acquisti online in modo semplice e rapido. Tutto questo è possibile grazie al nuovo shop online Coop-City.ch. In numerosi segmenti d'assortimento come giocattoli, elettrodomestici, cosmetici e prodotti per la cura personale sono disponibili più di 13 000 articoli, tra marche proprie (Coop Naturaline e Naturaline Swiss Cosmetics), marchi per la moda equosolidale in cotone biologico e la cosmesi sostenibile nonché tanti altri marchi e marche proprie particolarmente apprezzati. Gli ordini vengono consegnati alla clientela all'indirizzo desiderato o possono essere ritirati in uno dei 450 punti Pick-up di Coop.

Coop Vitality sostiene la lotta contro la pandemia

Anche nel secondo anno di pandemia, Coop Vitality ha fornito un contributo essenziale all'assistenza medica di base. Con le sue 88 farmacie in tutta la Svizzera, Coop Vitality è un partner importante delle autorità e degli attori del settore sanitario. Coop Vitality ha saputo gestire le difficoltà e supportare la clientela offrendo prestazioni aggiuntive oltre al consueto approvvigionamento di medicinali. I collaboratori di Coop Vitality hanno garantito il servizio di consegna a domicilio ai pazienti e alle pazienti a rischio e la dispensazione degli auto-test per il coronavirus. In un brevissimo arco di tempo, Coop Vitality ha messo a punto nuovi servizi. In numerose farmacie Coop Vitality è possibile farsi vaccinare contro il COVID-19 e varie farmacie offrono il test molecolare e/o antigenico rapido.

Import Parfumerie: un nuovo concept per i negozi

Import Parfumerie ha investito nel commercio stazionario e ha introdotto un nuovo concept per i negozi. Le filiali di Winterthur Bahnhof, Rapperswil, Centre St-François di Losanna, Coop City di San Gallo, Bahnhofstrasse di Zurigo, centro commerciale Sihlcity di Zurigo e Rue de Rive di Ginevra si presentano in una nuova veste. Oltre alla modernizzazione dei negozi, il nuovo concept prevede l'offerta di numerosi servizi. Alcune delle nuove sedi sono dotate di una macchina per l'incisione, che permette alla clientela di personalizzare i nuovi flaconcini di profumo o il nastro per regali. Inoltre, un tool digitale permette di sperimentare vari look senza che il proprio viso entri in contatto diretto con il make-up. Nell'anno in esame, l'assortimento online di Import Parfumerie è stato ampliato con nuovi prodotti per la cura del viso, del corpo e dei capelli. Nello shop online, inoltre, sono in vendita articoli delle etichette "Pro Ocean", "Pro Nature" e "Pro Animal", pensate per i prodotti conformi alle direttive Clean Beauty di Import Parfumerie.

The Body Shop: un nuovo concept per i negozi e una stazione di ricarica

Ritorno alle radici: da luglio, il negozio The Body Shop di Berna ha introdotto un nuovo concept, ispirato agli esordi del marchio "The Body Shop" e frutto della visione rivoluzionaria della fondatrice Anita Roddick. Contenitori riutilizzabili invece della plastica – la filiale di Berna è stata modernizzata ed è la prima a essere dotata di una stazione di ricarica. Un'altra stazione di ricarica è presente da novembre nella filiale rinnovata di Losanna. È possibile ricaricare gel doccia, sapone per le mani, shampoo e balsamo in appositi flaconi di alluminio. Il passaggio al refill permette di risparmiare ogni anno oltre 25 tonnellate di plastica in tutto il mondo. Con il suo nuovo concept per i negozi, The Body Shop riduce l'impronta ecologica: il nuovo negozio di Berna è realizzato con mobili sostenibili in legno riutilizzabile e plastica riciclata. The Body Shop si sta impegnando affinché gli imballaggi dei suoi prodotti diventino col tempo al 100% riciclabili.

Interdiscount investe nella consulenza mobile nei punti di vendita

Da ottobre, tutti i collaboratori delle 174 filiali Interdiscount in Svizzera sono dotati di dispositivi mobili personali che consentono un nuovo tipo di consulenza alla clientela e una migliore customer experience. Grazie a tablet piccoli e maneggevoli, il personale di vendita fornisce consulenza alla clientela in ogni parte del negozio e gestisce le vendite. Con il tablet è possibile visualizzare e ordinare direttamente nello shop online il vasto assortimento a disposizione nonché accessori adatti al prodotto desiderato. I moderni strumenti di lavoro possono essere impiegati in vario modo, come per stipulare contratti, ordinare prodotti, prenotare servizi, registrare e consultare gli ordini di riparazione, sostituire apparecchi difettosi e molto altro. Le funzionalità dei tablet vengono affinate di continuo.

update Fitness continua a crescere

Al netto delle misure intraprese per contrastare il coronavirus e del lockdown, update Fitness si lascia alle spalle un anno positivo. Nei mesi estivi il numero di nuovi clienti è stato superiore a quello, già da record, del 2019. La rete è stata ampliata e conta 59 sedi in 14 cantoni. Il timeout forzato imposto dal coronavirus ha permesso l'accelerazione dei progetti IT, il passaggio all'assistenza da remoto in ulteriori sedi con orari di apertura contestualmente più lunghi e la messa a punto di strutture funzionali a un ulteriore ampliamento. Obiettivo, quest'ultimo, che ha a sua volta portato a un ampliamento dell'organico.

Nuovo boutique hotel 4 stelle sulla Marktplatz di Basilea

Sulla Marktplatz, nel cuore di Basilea, il 28 luglio 2021 è stato inaugurato il Märthof, un boutique hotel 4 stelle ricco di fascino. L'hotel conta 68 camere in totale, arredate con stile e distribuite su cinque piani. Le otto "Markplatz junior suite", con vista diretta sulla Marktplatz, rendono il pernottamento in questo hotel un'esperienza fuori dal comune. Il Märthof dispone anche di una palestra, di una zona wellness, di una sala per i banchetti e di una terrazza sul tetto con una vista straordinaria sulla città di Basilea. Al pianterreno si trova il ristorante Bohemia con il suo ampio bar e una terrazza che affaccia direttamente sulla Marktplatz. Qui i clienti troveranno ad accoglierli un perfetto stile bohémien ed eccellenti proposte gastronomiche. Il Märthof è un autentico valore aggiunto per Basilea ed è molto apprezzato dagli abitanti della città e dalla clientela internazionale.

Lockdown dei formati Non Food

Dal 18 gennaio al 1° marzo, quasi tutti i formati Non Food sono dovuti restare chiusi. Rispetto ai lockdown del 2020, Coop Edile+Hobby e Jumbo sono rimasti aperti, ma con limitazioni in termini di assortimento.

Tappe principali dei formati specializzati Non Food

La tabella seguente illustra i momenti salienti dell'anno in esame. Per maggiori informazioni sui formati specializzati del Gruppo Coop, consultare la pagina www.coop.ch/acquisti



La migliore esperienza d'acquisto per l'elettronica di consumo in Svizzera

- Aumento del grado di soddisfazione della clientela
 - Volume di pacchi elevato durante il lockdown
 - Chiusura dei punti di vendita durante il lockdown a causa del coronavirus
 - Consulenza alla clientela personalizzata e più rapida grazie all'introduzione della consulenza mobile nei punti di vendita
 - Introduzione dell'avviso di spedizione di fornitori di servizi di spedizione selezionati
 - Ampliamento degli strumenti di self service (consultazione dei documenti degli ordini, giustificativo d'acquisto e documento di garanzia/bollettino di consegna)
 - Introduzione Sales Force Service Cloud: evasione più rapida ed efficiente delle richieste dei clienti
 - Tre cambi di sede, due ristrutturazioni
-



La migliore esperienza d'acquisto online

- Crescita del fatturato del 7.3%
- Posizione di mercato e notorietà ulteriormente consolidate
- Aumento del numero di clienti che effettuano acquisti
- Aumento del grado di soddisfazione della clientela
- Volume di pacchi elevato durante il lockdown
- Integrazione di nuovi servizi di tipo self service nel portale online per i clienti (portale riparazione, consultazione dei documenti degli ordini, del giustificativo d'acquisto e del documento di garanzia/del bollettino di consegna)
- Chatbot Spoty per i clienti ora anche in francese e italiano
- Inserimento di altri rivenditori nella piazza di mercato (Ochsner Sport)
- Introduzione dell'avviso di spedizione di fornitori di servizi di spedizione selezionati
- Riapertura dell'ex showroom di Moosseedorf nella nuova sede di Jegenstorf



La seconda più grande catena di grandi magazzini in Svizzera

- Conquista di nuove quote di mercato
- Aumento significativo del grado di soddisfazione della clientela
- Riscontro positivo della clientela per quanto riguarda le casse self checkout per prodotti cosmetici e per la cura personale
- Go-live dello shop online Coop City con circa 13 000 articoli
- Introduzione di casse nuove e più a misura di cliente nel settore Non Food nel Coop City di Losanna St-François
- Avvio dei lavori per la realizzazione del nuovo concept del negozio "Bellacasa" nel Coop City di Losanna St-François (termine dei lavori: primavera 2022)



Leader nel settore dei mercati edili in Svizzera

- Crescita del fatturato totale del 5.3%
- Aumento dei fatturati sostenibili Oecoplan del 2.6%
- Leader nel settore dei mercati edili
- Acquisizione di quote di mercato
- Solida crescita nel commercio online del 9.6%
- Aumento del grado di soddisfazione della clientela
- Limitazioni in termini di assortimenti in vendita durante il lockdown a causa del coronavirus
- Definizione dei nuovi assortimenti e della nuova strategia di presentazione della merce nel settore degli utensili manuali, degli elettroaccessori e degli apparecchi per cottura alla griglia/accessori
- Roll-out del noleggio di macchine
- Lancio del canale Instagram in lingua francese
- Digital Commerce Award nella categoria "Home & Living"
- Ristrutturazione del punto di vendita di Gossau



Leader nel settore dei mercati edili in Svizzera

- Crescita di fatturato totale del 5%
- Crescita online del 9.3%
- Aumento del grado di soddisfazione della clientela
- Limitazioni in termini di assortimenti in vendita durante il lockdown a causa del coronavirus
- Lancio del marchio commerciale "Renovo" per le pitture in collaborazione con Hagebau
- Rilancio riuscito e nuova strategia di presentazione degli accessori per biciclette
- Parte del Gruppo Coop a partire da agosto
- Roll-out delle casse con self scanning in 19 punti di vendita
- Ampliamento significativo del punto di vendita di Basilea Città

LIVIQUE

Il fornitore di soluzioni di arredo personalizzate

- Forte crescita del commercio stazionario
- Crescita online del 12.1%
- Acquisizione significativa di nuove quote di mercato
- Maggiore notorietà del marchio Livique
- Aumento del grado di soddisfazione della clientela
- Riposizionamento sul mercato avvenuto con successo: affermazione di Livique in qualità di centro di arredamento competente nella fascia media di prezzo
- Lancio del marchio ombrello "Swiss Collection", con il quale vengono proposti assortimenti Swiss Made di 10 produttori svizzeri
- Inserimento dei marchi "Willisau", "Superba Ateliers Suisse" e "Intertime" nell'assortimento di mobili
- Nuova apertura Livique Heimberg

lumimart

La prima scelta per l'illuminazione

- Acquisizione di nuove quote di mercato e consolidamento della posizione di leader di mercato
- Aumento del grado di soddisfazione della clientela
- Esposizioni di smart home in tutte le filiali

IMPORT PARFUMERIE

Il principale operatore in Svizzera nella vendita di profumi di prestigio

- Leader di mercato nel settore dei prodotti di bellezza di prestigio in Svizzera
- Acquisizione significativa di nuove quote di mercato nel settore del make-up
- Aumento del grado di soddisfazione complessiva della clientela
- Introduzione di nuovi marchi di prestigio, tra cui Kiehl's e Bobbi Brown
- Introduzione di label sostenibili (Clean Labels) nello shop online
- Introduzione di make-up virtuali nello shop online (modiface)
- 210 000 membri in "The Member Club"
- Realizzazione del nuovo concept per i negozi nella Bahnhofstrasse di Zurigo, nel centro commerciale Sihlcity di Zurigo e nella Rue de Rive a Ginevra

CHRIST

Orologi & Gioielli

Il punto di riferimento per orologi e gioielli

- Crescita incoraggiante nel settore delle marche proprie
 - Crescita online ancora in aumento del 13%
 - Ulteriore aumento del grado di soddisfazione della clientela in termini d'immagine e del servizio offerto (competenza e cordialità)
 - Commercio stazionario dopo il lockdown con una notevole crescita del fatturato rispetto al periodo di riferimento, in particolare nelle categorie Gioielli by CHRIST, gioielli alla moda, smart watch e orologi Swiss Made
 - Introduzione riuscita della marca propria Kids by CHRIST con gioielli per bambini, orologi analogici per bambini Swiss Made e smart watch per bambini
 - Roll-out della nuova immagine di CHRIST in ulteriori filiali
 - Ristrutturazione riuscita delle filiali di Regensdorf, Winterthur Bankstrasse, Chavannes e Friburgo Sud
-



E funziona:
il numero uno per
gli elettrodomestici
e per la ristruttura-
zione della vostra
cucina o del vostro
bagno

- Acquisizione di nuove quote di mercato per tutto l'assortimento
- Vendita online come più importante canale di acquisizione della clientela sia nel commercio al dettaglio sia per cucina/bagno
- Consegna già il giorno successivo degli ordini online spedibili per posta effettuati fino alle ore 21
- Accorpamento dei settori cucina/bagno e gestione edilizia in un comparto comune denominato "Edilizia"
- Potenziamento e focalizzazione dell'offerta di servizi di assistenza per le amministrazioni immobiliari con i marchi Service 7000 e SCHUBIGER Haushalt
- Conclusione del processo di rinnovamento IT con il roll-out dei nuovi sistemi di cassa in tutti i punti di vendita
- Introduzione riuscita di una moderna soluzione ERP
- Ulteriore incremento dell'efficienza logistica con l'entrata in servizio del nuovo centro logistico
- Cinque punti di vendita modernizzati, cinque chiusure, due nuove aperture



Leader nella
fornitura online
di elettrodomestici
con un'ampia
offerta di servizi

- Costante crescita online
- Aumento significativo del grado di soddisfazione della clientela
- Ulteriore ampliamento dell'assortimento nei settori Giardino, Tavola imbandita, Mobilità, Tempo libero
- Ampliamento dei nuovi servizi di assistenza per l'intero assortimento (consegne su appuntamento, estensione di garanzia)
- Ulteriore ampliamento e accelerazione dei servizi di consegna con installazione e smaltimento in tutta la Svizzera



Tutto quello che
fa bene alla salute:
dai medicinali
con obbligo
di ricetta fino ai
prodotti di bellezza

- Crescita del ricavo netto del 12.2%
- Incremento delle vendite di medicinali generici e marche proprie
- Conquista di nuove quote di mercato
- Aumento del grado di soddisfazione della clientela
- Messa a punto di offerte richieste a gran voce per la lotta contro il coronavirus: test stazionari (molecolari e antigenici), vaccinazioni contro il coronavirus e dispensazione degli auto-test
- Crescita significativa di "Primary Care" (primo consulto medico) e consegna di medicinali con obbligo di ricetta senza una prescrizione medica
- Roll-out del nuovo concept per i negozi in tre siti: BS Europe, Zurigo Bahnhofstrasse, Delémont
- Ampliamento della rete di farmacie con due aperture a Huttwil e Berna Freudenberg



L'azienda di
cosmetici naturali
e sostenibili

- Business online sempre forte
- Elevato grado di soddisfazione della clientela
- Rilancio Bodybutter
- Programma Community Trade per il riciclo della plastica in India: nel corso del terzo anno, The Body Shop ha eliminato 782 tonnellate di plastica dall'ambiente
- Successo della campagna di raccolta a favore dei caregiver familiari in collaborazione con la Croce Rossa Svizzera
- Nuovo concept per i negozi di Berna Ryfflihof e Losanna con stazione di ricarica

	Leader sul mercato svizzero con una moderna rete di stazioni di servizio Coop	<ul style="list-style-type: none">• AdBlue presente nei distributori di 67 siti• Apertura di due nuovi impianti a idrogeno a Crissier e Berna, due ulteriori impianti previsti nel 2022
	Calore e benessere	<ul style="list-style-type: none">• Shop online apprezzato: la metà degli ordini viene effettuata online• Crescita al 76% della quota di clienti che acquista olio combustibile ecologico a basso contenuto di sostanze nocive• Possibilità di compensazione delle emissioni di CO₂ con myclimate
<i>BâleHotels</i>	La catena alberghiera di Coop	<ul style="list-style-type: none">• Grado di soddisfazione della clientela in aumento in tutti gli hotel• Ristoranti aperti per gli ospiti degli hotel durante il lockdown• Riapertura dei dehors di ristoranti, bar e attività di take-away dal 19 aprile• Riapertura dei locali al chiuso dal 31 maggio• Obbligo di certificato nei locali al chiuso di bar (di hotel) e ristoranti dal 13 settembre• Inaugurazione riuscita del Boutique Hotel Märthof il 28 luglio• Rilevamento del Holiday Inn Express Aarau-Oftringen• Formazione per i collaboratori “Noi di BâleHotels diamo all’ospitalità la massima priorità”• Nuovo concept di ristorante pop-up Les Quatre Saisons• Ricertificazione ISO 9001 di BâleHotels fino al 2022
	Il tour operator di Coop e Rewe: il numero uno in Svizzera nella vendita diretta di vacanze balneari	<ul style="list-style-type: none">• Raddoppio del fatturato rispetto all’anno precedente• Crescita al 41% della quota online• Buon volume di prenotazioni per le vacanze estive e autunnali• Ulteriori forti ripercussioni su ITS Coop Travel e sul settore dei viaggi per via della pandemia di coronavirus• Maggiore stabilità e sicurezza della pianificazione grazie a norme di viaggio pensate a lungo termine
	L’azienda leader nel settore del fitness nella Svizzera tedesca	<ul style="list-style-type: none">• Al netto dei mesi del nuovo lockdown, numero di nuovi clienti superiore a quello, già da record, del 2019• Ulteriore ampliamento delle offerte digitali• Espansione a 59 sedi in 14 cantoni; ora presente anche nel Canton Uri
	Serra tropicale con ristorante	<ul style="list-style-type: none">• Aumento del fatturato del 6.2% nonostante le misure di contrasto al coronavirus• Ristorante chiuso per cinque mesi a causa delle misure di contrasto al coronavirus• Incoraggiante incremento di fatturato del 20.6% sul caviale rispetto al 2020• Aumento del 6.5% della domanda di caviale e pesce nello shop• Esposizione chiusa fino al 18 marzo a causa del coronavirus, ma ciononostante oltre 2 000 visitatori in più rispetto all’anno precedente• Apertura degli escape room ad aprile• Lancio del servizio di pernottamento “Tropen Lodge” a ottobre
