



2019

Sürdürülebilirlik Raporu





BU DÜNYA
BİZİM

3

GENEL MÜDÜRÜN
MESAJI

4

RAPOR
HAKKINDA

5

BİZİM TOPTAN
HAKKINDA

6

KURUMSAL
YÖNETİM

13

KALİTELİ VE
EKONOMİK ÜRÜNLER

23

STRATEJİK TEDARİK
ZİNCİRİ VE YÖNETİMİ

26

ÇALIŞANLAR

31

ÇEVRE YÖNETİMİ

34

EKLER

39

GRI İÇERİK
İNDEKSİ

Rapor

2019
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
RAPORU

Raporlama

S360

Tasarım

TRK
TAK
TRK



GENEL MÜDÜRÜN MESAJI

Değerli Paydaşlarımız,

Türkiye'nin en yaygın mağaza ağına sahip, yenilikçi Cash&Carry marketi olarak *Ticaretin Yanında* yaklaşımımız ve çok kanallı iş modelimiz sayesinde tedarikçiler ve iş ortaklarıyla beraber müşterilerimizin ihtiyaçlarına cevap vermeye devam ediyor, tüm paydaşlarımızla birlikte güçlü şekilde büyüyor.

2019 yılı tüm iş süreçlerinde başarılı sonuçlar aldığımız ve stratejik hedeflere ulaştığımız bir yıl oldu. Operasyonlarımızı genişletirken aynı zamanda büyüme oranlarını, özel markalar ve Seç Market sayısını, dijital ticaret hacmini, Prosaf ile kurumsal müşteri sayısını artırdık ve aldığımız birçok ödülle başarılarımızı taçlandırdık. Müşterilere ve tedarikçilere fiyat-kalite dengesini gözeterek sunduğumuz ürünler ve rekabet avantajı sağlayan iş ortağı modelimizle mağaza sayısını artırarak etki alanımızı genişlettik. Faaliyet gösterdiğimiz 69 ilde 175 mağaza ve 2 bin 213 çalışanla bu misyonu beraber gerçekleştiriyoruz. Ürünleri yerli üreticilerden temin ederek yerel kalkınmayı destekliyoruz. Çalışanlarımıza çeşitli kişisel ve profesyonel gelişim imkanları sunuyoruz. İnsan Kaynakları ve müşteri ilişkileri alanında dijitalleşmeye yatırım yapıyor, memnuniyeti ve verimliliği artırmayı amaçlayan yeni projeleri hayata geçiriyoruz.

Tedarik zinciri iş ortaklığı modeli SEÇ Market ile tedarikçilerin büyümesine ve yerel ekonominin gelişmesine katkıda bulunuyoruz. SEÇ Marketler mağaza sayısı yıl sonu itibariyle 73 ilde 801 mağazaya ulaşırken, şirket gelirindeki payı

%10 oldu. Profesyonel satış gücü Prosaf'ı arttırdık ve bu sayede yeni kanallardan müşterilere ulaşarak toplamda 1 milyon 916 bin müşteriyi kaliteli ve güvenli ürünlerle buluşturduk. Yeni kanallardan da müşterilere ulaşmaya devam ediyoruz. 2019 yılında müşterilerin internet sitesi veya mobil uygulama üzerinden verdiği siparişleri, istedikleri saat aralığında istedikleri mağazadan teslim alabilecekleri Tıkla Gel- Al hizmetini beş ildeki mağazalarımızda devreye aldık.

Müşteri ilişkileri yönetimi ve dijital dönüşüm ana odak alanlarımız arasında yer alıyor. Bu alanlardaki yatırım ve çalışmalar sayesinde, yeni koşullar ve müşteri beklentileri karşısında hızlıca uyum sağlıyor, kaliteli ve güvenli ürünlerimizi yüksek müşteri memnuniyeti hedefiyle ulaştırıyoruz. Bu kapsamda geliştirilen Salesforce-Müşteri Temsilcisi Saha Yönetimi projesi 2019 yılında Uluslararası Stevie Ödülü'ne layık görüldü.

İklim değişikliğinin etkilerinin giderek artması ve buna bağlı olarak yaşanan aşırı hava olayları, sel baskınları ve kuraklıklar sonucu ekilebilir alanlar daralıyor. Tarımsal faaliyetlerin sürdürülebilirliği için risk oluşturan bu durum karşısında, net satış gelirlerinin yaklaşık %40'ını gıdadan elde eden Cash&Carry şirketi olarak sorumluluklarımızın bilincindeyiz. Bizim Toptan olarak iklim değişikliği ile mücadeleyi önemsiyoruz ve şirketlerimiz aracılığı ile somut aksiyonlar alıyoruz. 2019 yılında tüm Bizim Toptan mağazaları ve genel merkezi kapsayan ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi Sertifikası aldık.

Yeni hedeflere odaklandığımız 2020 yılında, Covid-19 salgınının iş modelimiz üzerindeki olası etkilerine karşı önlemler aldık. Küresel piyasalardaki dalgalanmaların arttığı bu dönemde finansal ve finansal olmayan riskler tedarik zincirini büyük oranda etkiledi. Salgının ülkemizde görülmesiyle birlikte fiyat spekülasyonları ve tedarik sorunları ortaya çıktı. Bizim Toptan olarak, bu küresel salgın döneminde yaşanan yoğun talebe karşı ürünlerimizi ekonomik ve uygun fiyatlarla sunmaya devam ediyor, tedarik zincirini etkin yöneterek yeterli stoklarla müşterilerin ihtiyaçları olan ürünlere ulaşmalarını sağlıyoruz.

Raporda paylaştığımız tüm performans ve uygulamalara katkıda bulunan çalışanlarımız başta olmak üzere tüm paydaşlarımıza teşekkür ediyorum. Ayrıca bu zorlu günlerde gıda ve temizlik ürünleri gibi en temel ihtiyaç ürünlerini Türkiye'nin dört bir köşesindeki market raflarında eksiksiz yer almasını sağlamak adına olağanüstü çaba gösteren tüm tedarik zinciri çalışanlarımız, mağazalarımızda müşterilerin sağlığını koruma bilinciyle tüm önlemleri alan ve ülke genelinde büyük bir özveriyle görev başında olan tüm mağaza çalışanlarımıza şükranlarımı sunuyorum.

Saygılarımla,

Hüseyin Balcı
Genel Müdür



RAPOR HAKKINDA

Bizim Toptan Satış Mağazaları A.Ş. olarak, Yıldız Holding'in Bu Dünya Bizim sürdürülebilirlik stratejisi doğrultusunda ivme kazanan çalışmalarımızı paylaştığımız üçüncü Sürdürülebilirlik Raporu'nu yayımlıyoruz.

Rapor ile çevreye, topluma karşı sorumlu ve ekonomik değer yaratan faaliyetlerimizin sürdürülebilirlik performansını paydaşlarımıza sunuyoruz. Bu rapor, Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative - GRI) Standartları "Temel" (core) seçeneğine uyumlu olarak hazırlanmıştır. 1 Ocak- 31 Aralık 2019 yılı performansımızı kapsayan raporda gerektiği yerlerde geçmiş verilerle kıyaslayarak değişimleri yansıttık.



Soru, görüş ve önerilerinizi surdurulebilirlik@bizimtoptan.com.tr adresi üzerinden iletebilirsiniz.



2017



2018



2019

BİZİM TOPTAN HAKKINDA

Bizim Toptan Satış Mağazaları A.Ş. olarak gıda, alkolsüz içecek, tütün mamulleri, temizlik, kişisel bakım, kâğıt ürünleri gibi ana ürün kategorilerinde, Türkiye'de faaliyet gösteren ulusal ve uluslararası şirketlerin, tüketici nezdinde bilinirliği yüksek markalarının toptan satışını yapıyoruz.

69 ilde 175 mağaza, güçlü Müşteri İlişkileri Yönetimi (Customer Relationship Management-CRM) uygulamaları, alternatif satış kanallarıyla gelişen çok kanallı satış modeliyle Cash&Carry sektörünün mağaza sayısı bakımından en büyük, erişilebilirlik açısından en yaygın ve yenilikçi şirketi konumundayız. 2011 yılından beri Borsa İstanbul'da işlem görüyoruz. 2014 yılı Temmuz ayında iş ortaklığı mal tedariki sistemini satın alarak bu sistem içindeki üye marketlerin tedarikçiliğini üstlendik ve sektörde iş ortaklığı mal tedariki sistemine sahip olan öncü ve tek şirket konumuna geldik.

Stratejik planlarımızla uyumlu olarak müşteri çeşitliliğini ve sayısını artırmaya odaklanıyor, mağaza başına ciro artışı sağlıyor, alternatif satış kanalları ve dijital satış platformu kanallarını geliştiriyoruz.

Toptancılar, tüccarlar, bakkallar, marketler, süper marketler, ihtisaslaşmış perakendeciler, oteller, lokantalar ve kafeler; Bizim Toptan'ın genel müşteri portföyümüzü oluşturuyor. Bunun yanında bireysel müşterilere de alışveriş imkânı tanınıyoruz. Müşteri tüketim alışkanlıklarının her geçen gün daha fazla yönlendiği ve büyük bir büyüme potansiyeli barındıran dijital ticaret alanında; kendi sektörümüzde birçok uygulamasıyla öncü olan Bizim Toptan Dijital satış platformunu müşterilerimize sunuyoruz.

Müşterilerin www.bizimtoptan.com.tr ve mobil platformlar üzerinden alışveriş yapmasına olanak sağlıyoruz.

VİZYON

Hızlı tüketim ürünleri sektöründe; yaygın, çağdaş ve güvenilir konsepti ile Türkiye'nin bir numaralı toptancısı olmak.

MİSYON

Müşteri ve tedarikçilerinin maliyetlerini ve risklerini azaltıp onlara rekabet avantajı sağlayan stratejik iş ortağı olmak.



Sayılarla Bizim Toptan

69 | 175
ilde | Mağaza

2 bin 213 Çalışan

Yaklaşık
1 MİLYON 916 Bin¹
Aktif Müşteri

Günlük ortalama
5 bin 300 Müşteri

Ortalama
1.000 m² net satış alanı
büyüklüğe sahip mağazalar

Mağaza başına yaklaşık
3 bin çeşit ürün

518 Tedarikçi

66 ilde 97 mağazada
220 kişilik
Prosaf ekibi

73 ilde franchise modeli ile çalışan
801 Seç Mağazası

4,5 milyar TL
satış hacmi

1) İlgili veriler, 31 Aralık 2019 itibarıyla geçerli verilerdir.

2) Ortalama mağaza kapalı alanını ifade eder.



KURUMSAL YÖNETİM

Şeffaflık, sorumluluk ve hesap verilebilirlik üzerine kurulu kurumsal yönetim anlayışımız paydaşlarımızla kurduğumuz güven ilişkisinin temelini oluşturuyor. Kurumsal yönetim anlayışımız, Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne ve bütün yasal düzenlemelere azami uyum temeline dayanıyor. 3'ü bağımsız olmak üzere 8 üyeden oluşan Yönetim Kurulu, kurumsal yönetim yapısının en yüksek organını oluşturuyor. Yönetim Kurulu'nda 1 kadın üye bulunuyor. Yönetim Kurulu Başkanı ve icradan sorumlu Genel Müdür farklı kişiler olup, Yönetim Kurulu Başkanı bağımsız üyedir. Genel Müdür ve ona bağlı üst düzey yöneticilerden oluşan Üst Yönetim ise icradan sorumludur. Yönetim Kurulu, şirketimizin faaliyetlerine bağlı olarak gerekli durumlarda toplanıyor. Yönetim Kurulunu desteklemek amacıyla faaliyet gösteren Denetim Komitesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi ve Sürdürülebilirlik Komitesi bulunuyor.

Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu'nda kurumsal yönetimin uygulanma esaslarına ve uygulanmayan kurumsal yönetim ilkelerinin gerekçelerine yer veriyoruz. Kurumsal Yönetim yapımız ile ilgili detaylı bilgiye [2019 Faaliyet Raporumuzun](#) 25-29 sayfalarından ve [2019 Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu](#)'dan ulaşabilirsiniz.

Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışan Denetim Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi ve Riskin Erken Saptanması Komitesi ile ilgili detaylı bilgiye kurumsal [internet sitemizden](#) erişebilirsiniz.

ETİK İLKELER

Etik ilkeler iş yapış şeklimizin temelini oluşturuyor. Rüşvetle mücadele ve yolsuzluk kapsamında da rehber aldığımız bu ilkeleri, 2018 yılında Bizim Toptan Satış Mağazaları A.Ş. Etik İlkeler adı altında topladık. Başta çalışanlar ve tedarikçilerimiz olmak üzere tüm paydaşlarımızın bu ilkelere uymalarını bekliyoruz. Kurumsal Yönetimin temeli olan Etik İlkeler'in şirket genelinde benimsenmesi için 2019 yılında çevrim içi eğitim platformu olan On-Campus aracılığıyla merkez ofis çalışanlarına Etik İlkeler eğitimi verdik. 2019 yıl sonu itibarıyla etik eğitimini 1.925 kişi tamamlayıp, toplam 481 saat eğitim verilmiştir.

Paydaşlarımız, rüşvet ve yolsuzluğa, etik kuralların ihlaline yönelik bildirimleri Yıldız Holding Etik Bildirim Hattı (0216 52434 24) veya etik.bildirim@yildizholding.com.tr e-posta adresi üzerinden iletebiliyorlar. Ek olarak, Yıldız Holding Müşteri İlişkileri Merkezi (MİM), 0212 576 33 00 numaralı çağrı merkezi ve mim@yildizholding.com.tr e-posta adresi de etik bildirimlerin yapıldığı diğer

kanallar arasında yer alıyor. Bildirim iletilmesi durumunda iletilen bildirimler gizli tutuluyor. Etik ilkelere aykırı davrandığı tespit edilen çalışanlar Disiplin Kurulu'na sevk ediliyor ve Disiplin Kurulu, İcra Kurulu ile birlikte iş akdinin sonlanmasına kadar varan yaptırımlar uyguluyor. 2019 yılında Etik Kurul'a Bizim Toptan için dokuz bildirim gelmiş olup bunlarda dördü yönetici tutumu, üçü şirket uygulamaları, iki tanesi ise usulsüz işlem konularıyla ilgilidir. Etik Bildirim Hattı'na rüşvet ve yolsuzlukla mücadele ile ilgili bildirim gelmemiştir.

Bizim Toptan Satış Mağazaları A.Ş. Etik İlkeleri'ne [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

RİSK YÖNETİMİ

Şirketimizin itibarını etkileyecek, varlığını tehlikeye düşürecek, paydaşlarımızla aramızda kurduğumuz güvene dayalı ilişkiye zarar verecek her türlü unsur risk yönetimi yaklaşımıyla ele alıyoruz. Bilançoda muhtemel etkileri bulunan riskleri, Stratejik, Operasyonel, Finansal, Uyumluluk ve İtibar olmak üzere beş ana başlık altında topluyoruz. Risklerin değerlendirilmesi Yönetim Kurulu'na bağlı çalışan Riskin Erken Saptanması Komitesi tarafından yapılıyor. Komite, risk unsurlarını kapsamlı şekilde değerlendirirken olası risklere karşı önlem planları oluşturuyor. Şirket bünyesindeki

Bütçe ve Raporlama Müdürlüğü ile Yıldız Holding'in denetim birimleri risk yönetimi koordine ediyor. Denetim sonuçlarının ilgili komite üyeleri ve yönetim kurulu üyelerine bildirilmesiyle şirketin tüm iş akışları ve çalışanların yetkileri risk yönetimi kapsamında kontrol altına alınıyor. Tamamı bağımsız üyeden oluşan Denetim Komitesi ise finansal verilerimize dair her türlü iç ve bağımsız denetimin yeterli ve şeffaf şekilde yapılmasından sorumludur.

Denetim Komitesi Görev ve Çalışma Esaslarına [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Riskin Erken Saptanması Komitesi ile ilgili detaylı bilgiye [2019 Faaliyet Raporumuzun](#) 81. sayfadan ulaşabilirsiniz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

İklim krizi, doğal kaynaklar üzerinde giderek artan baskı, demografik değişimler, hızlı kentleşme ve dijitalleşme sektörler üzerinde kritik etkiler yaratıyor. Gıda ve perakende sektörü değişen tüketici talep ve beklentilerine cevap vererek ve dijital dönüşüme uyum sağlayarak sektörde rekabet üstünlüğü koruyabilir. Gerek dünyada gerekse Türkiye'deki tüketicilerin sürdürülebilirlik kavramındaki algı değişimine sektörün öncü şirketlerinden biri olarak yanıt vermek durumundayız.

Yıldız Holding tarafından Bu Dünya Bizim stratejisiyle başlatılan sürdürülebilirlik dönüşümünde Bizim Toptan olarak rol almaya, bu çerçevede faaliyetlerimizin çevresel, sosyal ve ekonomik etkilerini yönetmeye bu yıl da devam ettik. Etkili sürdürülebilirlik yönetimi için sürdürülebilirlik çalışmalarının koordinasyonundan sorumlu olması adına 2018 yılında Sürdürülebilirlik Komitesi'ni kurduk. Komite, Yıldız Holding'in sürdürülebilirlik stratejisi doğrultusunda sürdürülebilirlik performansımızı iyileştirecek kurumsal hedefler belirlenmesi, hedeflere yönelik aksiyonların planlanması ve uygulanması, kurumsal yönetim, sosyal ve çevresel performansların takibi gibi sorumlulukları üstleniyor.

Komite, Yönetim Kurulu'nun onayı ile oluşturuluyor ve görevlendiriliyor. Yürütme, Yönetim Kurulu Başkan Vekili'nin sponsorluğunda, Genel Müdür'ün başkanlığında ve Yatırımcı İlişkileri Kıdemli Müdür'ün sekreterliğinde gerçekleştiriyor. Pazarlama ve Müşteri İlişkileri Direktörü, İnsan Kaynakları Direktörü, Tedarik Zinciri Kıdemli Müdürü, Kanal Geliştirme ve İş Güvenliği Kıdemli Müdürü, Pazarlama ve Müşteri İlişkileri Müdürü, Marka Yöneticisi, Çevre Yönetim Temsilcisi ve Kalite Uzmanı ve Proje Yöneticisi'nin oluşturduğu 11 üye sürdürülebilirlikle ilgili kararların alınmasından sorumlu. Genel Müdürümüz aynı zamanda Yıldız Holding Yönetim Kurulu Başkanı Ali Ülker ana sponsorluğunda ve Yıldız Holding Genel Müdürü Mehmet Tütüncü başkanlığında faaliyetlerini yürüten Yıldız Holding Sürdürülebilirlik Platformu'nun da üyesidir. Platform, küresel sürdürülebilirlik liderliği yolculuğunda Yıldız Holding'e bağlı şirketlerin de sürdürülebilirliği iş yapış şekillerine entegre etmesini hedefliyor ve bu sürece rehberlik ediyor.

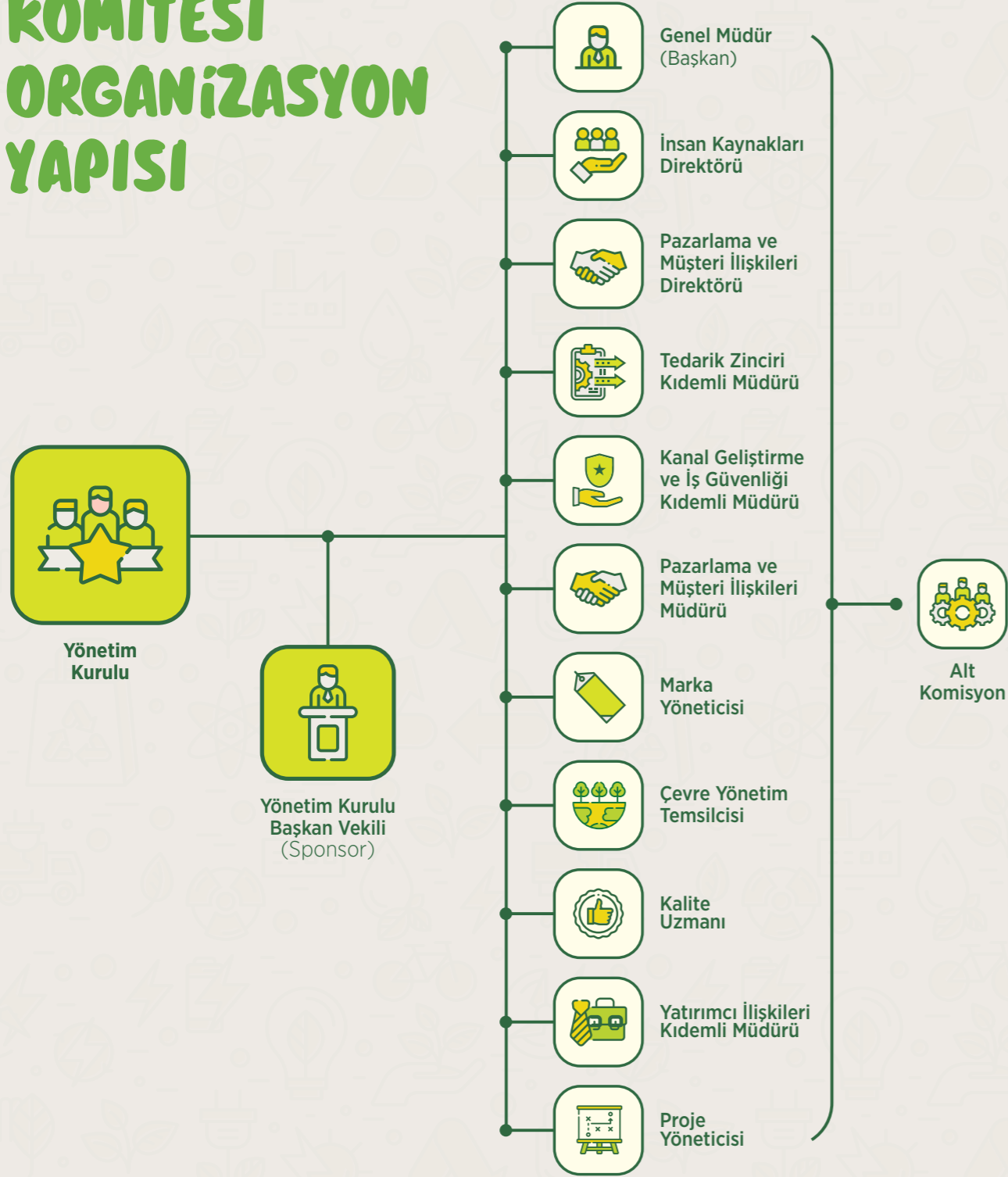
Yılda en az iki kez ve gerekli durumlarda toplanan Bizim Toptan Sürdürülebilirlik Komitesi'nde alınan kararlar Komite Başkanı aracılığıyla Yönetim Kurulu'na raporlanıyor.

Sürdürülebilirlik Komitesi 2019 yılında ilk çeyrekteki toplantısında Sürdürülebilirlik Komitesi altında çalışmalar yürütmek için Alt Komisyon (çalışma grubu) kurulması kararı aldı. Alt Komisyon, şirket genelinde sürdürülebilirlikle ilgili kararların alınmasından ve çalışmalarının takibinden sorumludur. Sürdürülebilirlik performansımızı, Komite ve Alt Komisyonun çalışmaları sonucunda sürdürülebilirlik raporu aracılığıyla paydaşlarımızın değerlendirmesine sunuyoruz.

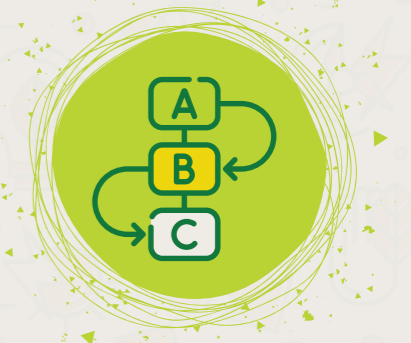
Sürdürülebilirlik Komitesi'nin aldığı kararları Alt Komisyon uygulamaya koymak için çalışıyor, Komite'yi bu kapsamda destekliyor. Sürdürülebilirlik Komitesi de bağlı olduğu Yönetim Kurulu'na düzenli olarak raporlama yapıyor. Alt Komisyon da yıl boyunca faaliyetlerini sürdürmek için düzenli aralıklarla toplandı. Komite'ye doğrudan bağlı olarak çalışan Alt Komisyon sürdürülebilirliğin şirket genelinde yerleşmesi amacıyla Komite tarafından alınan kararların uygulanması görevini yürütüyor. Alt Komisyon, Özel Kanallar Satış Uzmanı, Bakım Onarım Yöneticisi, Talep Planlama ve Tedarik Zinciri Müdürü, İnsan Kaynakları Yöneticisi, Kalite Uzman Yardımcısı, Kalite Uzman Yardımcısı, Yazılım Uzmanı, Satış Operasyon Yöneticisi, Proje Yöneticisi ve Finans Direktörlüğünden bir temsilcinin yer aldığı on üyeden oluşuyor.

Sürdürülebilirlik Komitesi Görev ve Çalışma Esasları hakkında detaylı bilgiye kurumsal internet sitemizi [sürdürülebilirlik sekmesinden](#) ulaşabilirsiniz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTESİ ORGANİZASYON YAPISI



ÖNCELİKLİ KONULAR



Şirketlerin başarısının finansal karlılıkla birlikte, paydaşlar için yaratılan değerle ölçüldüğü günümüz koşullarında, Bizim Top-tan olarak amacımız sürdürülebilir bir büyüme sağlarken başarılarımızı arttırmak ve gelecek için daha iyisini yapmak.

Bu doğrultuda 2018 yılında iç ve dış paydaşların görüşlerini alarak sürdürülebilirlik önceliklerimizi belirledik.



2019 yılında ise öncelikli konularda şirket performansını ileri taşıyacak hedefler belirlemek üzere Komite üyeleri ile hedef belirleme çalışmayı gerçekleştirdik. Bu hedeflerle etkin enerji kullanımı ve dijitalleşme, ürün yönetimi, çalışan memnuniyeti, marka ve itibar yönetimi, tedarik zinciri, lojistik, ambalaj atığı alanlarında performansımızı sistematik olarak takip etmek üzere önemli bir adım atmış olduk.



PAYDAŞLARLA İLETİŞİM



Paydaşlarımızla farklı metotlar aracılığıyla iletişim kuruyoruz.

PAYDAŞ GRUBU	İLETİŞİM METODU	İLETİŞİM SIKLIĞI
Çalışanlar	İç bilgilendirme e-postaları, iç iletişim bültenleri, toplantılar, memnuniyet anketleri, internet sitesi, sosyal medya, On Campus (Kurumsal sosyal iletişim platformu).	Sürekli
Müşteriler	İnternet sitesi, sosyal medya, bilgilendirme e-postaları, kısa mesajlar, anketler, mobil uygulamalar, Müşteri İletişim Merkezi (MİM).	Sürekli
Tedarikçiler	B2B toplantılar, e-posta, toplantılar, saha ziyaretleri.	Sürekli
İş Ortakları	Denetimler, B2B toplantılar, e-posta.	Sürekli
Sivil Toplum Kuruluşları ve Dernekler	Ortak Projeler.	Yılda en az 2 kere
Yatırımcılar	Yatırımcı konferansları, roadshowlar, her çeyrek finansal sonuç açıklamasını takiben yapılan webcastler, yatırımcı ilişkileri internet sitesi aracılığıyla paylaşılan dokümanlar ve Kamuyu Aydınlatma Platformu üzerinden yayınlanan açıklamalar.	Sürekli
Analistler	Yatırımcı konferansları, roadshowlar, her çeyrek finansal sonuç açıklamasını takiben yapılan webcastler, yatırımcı ilişkileri internet sitesi aracılığıyla paylaşılan dokümanlar ve Kamuyu Aydınlatma Platformu üzerinden yayınlanan açıklamalar ayrıca ana ortağımız Yıldız Holding A.Ş.'nin diğer halka açık şirketleri ile birlikte senede bir kez düzenlenen analist günü toplantısı.	Sürekli



ÜRÜNLER / İLHAM VERMEK

Müşterilerimize kaliteli ve güvenli ürünleri rekabetçi koşullarda sunuyoruz.

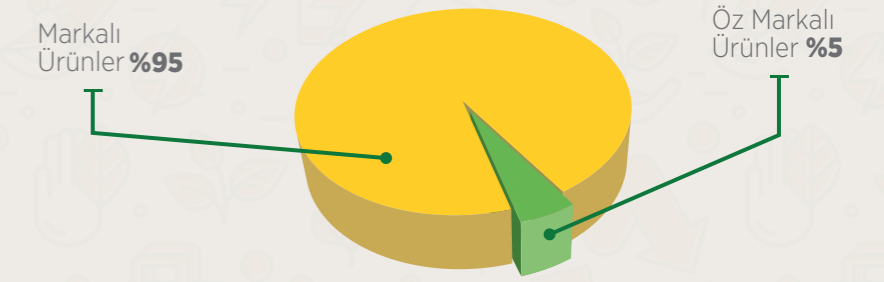
Müşteri odaklı iş kültürümüzle müşteri memnuniyetinin her zaman en üst düzeyde olmasını hedefliyoruz.

KALİTELİ ve EKONOMİK ÜRÜNLER

Bizim Toptan olarak 300'ün üzerinde markadan oluşan çeşitli ürün portföyünü kaliteden ödün vermeden ekonomik koşullarda müşterilerimize sunuyoruz. Ürünlerimizin içeriğini şeffaflıkla paylaşıyoruz. Bunu yaparken müşteri odaklı iş modelimizle müşteri memnuniyetinin her zaman arttırmayı hedefliyoruz.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'ndan İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme (8), Sorumlu Üretim ve Tüketim'e (12) odaklanıyor, çalışmalarımıza bu doğrultuda devam ediyoruz.

Bizim Toptan olarak, müşteri odaklı iş modelimiz doğrultusunda güvenli ve kaliteli ürünleri ekonomik şartlarda sunuyoruz. 69 ilde 175 mağazayla 5 binden fazla ürün çeşidiyle 1,92 milyonun üzerinde müşterinin ihtiyaçlarına cevap veriyoruz. Cash&Carry (Organize Toptan Ticaret) sektörünün mağaza sayısı bakımından en büyük ve erişilebilirlik açısından en yaygın firmasıyız. Çeşitli, kaliteli ve güvenli ürünler sunmaya ve dijital çözümlerle müşterilerimizin iş süreçlerine destek vermeye odaklanıyoruz.



Markalarına Göre Ürün Oranları (%)

**69 İLDE
5 BİNİN ÜZERİNDE FARKLI ÜRÜN
ÇEŞİDİ VE 175 MAĞAZAMIZLA
1,92 MİLYONUN ÜZERİNDE
MÜŞTERİNİN İHTİYAÇLARINA
CEVAP VERİYORUZ**

Temel gıda, atıştırmalık, şarküteri ve kahvaltılık, alkolsüz içecek, temizlik ve gıda dışı ürünler gibi ulusal ve uluslararası markalı ürünler ile öz markalı (private label) ürünleri rekabetçi fiyat avantajıyla müşterilere ulaştırıyoruz. 2019 yılında 16 öz markamızdan 278 ürünü müşterilerimize sunduk.

Müşterilerin taleplerine göre bölgesel olarak adapte ettiğimiz ürün portföyünü öz markalı ürün seçenekleriyle çeşitlendiriyoruz. Ürünlerin %95'i markalı ürünlerden %5'i öz markalı ürünlerden oluşuyor. 2019 yılı itibariyle öz markalı ürün satışlarının ana kategori satışlarına oranı %19'luk paya ulaştı. Sepetlerine bu ürünleri ekleyen müşteri sayımız geçen seneye göre %26 oranında artarak 1,2 milyonu aştı.



**2019 YILINDA
SEPETLERİNE
ÖZEL MARKALI
ÜRÜNLERDEN
EKLEYEN MÜŞTERİ
SAYISI BİR ÖNCEKİ
YILIN AYNI
DÖNEMİNE GÖRE
%26 ORANINDA
ARTMIŞTIR.**



ÜRÜN GÜVENLİĞİ VE KALİTE

Bizim Toptan mağazalarını tercih eden müşterilerimizin, güvenle alışveriş yapmaları ve bizden aldıkları ürünleri aynı güvenle kendi müşterilerine sunabilmelerine önem veriyoruz. Müşterilerimize sunduğumuz tüm ürünlerin, yasal mevzuatlar ile uluslararası güvenlik ve kalite standartlarına uygunluğunu garanti ediyoruz.

Mağazalarımızda satılan ürünlerin tamamı Türk Gıda Kodeksi Kriterlerine uygun olup mağazalarımızı ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi'nde belirtilen kalite standartları ile yönetiyoruz.



Kalite ve Çevre anlayışımıza [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Gıda Güvenliği Politikamıza [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

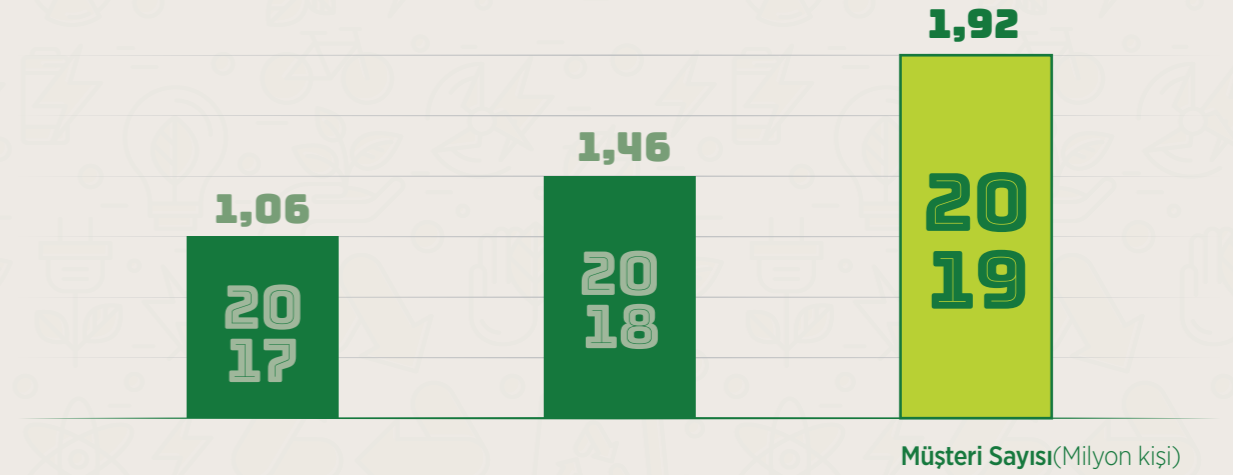
Ürünlerin, gıda güvenliği kapsamında uygun üretim şartlarına ve özelliklerine sahip olması ve insan sağlığına uygun olması için düzenli şekilde tedarikçi denetimleri gerçekleştiriyoruz. Satışa sunduğumuz tüm ürünlerimizi ve tedarikçilerimizin üretim ve dağıtım aşamalarındaki koşullarının; insan sağlığına uygunluğunu, gıda güvenliğini, sağlıklı ve hijyenik şartlarda üretim yapıldığının temini için etkin bir şekilde denetim ve kontrolden geçiriyor, ürünlerin periyodik muayene ve analizlerini yaptırarak kalite ve gıda güvenliğini sağlıyoruz. Öz markalı ürünlerimizin %82'sinin üretimini uluslararası gıda güvenliği yönetim sistemleri sertifikalı tesislerde gerçekleştiriyoruz.

Mağazalarımızdaki tüm çalışanlarımıza Kalite, Gıda Güvenliği, İş Güvenliği Sistemleri, Hijyen Standartları gibi konularda kalite ve gıda güvenliği eğitimleri veriyoruz. Eğitimlerle mal kabul sürecinden itibaren satış sürecinin her aşamasında

gıda güvenliği sorumluluğu bilinci ile hareket etmelerini ve müşterilerimize sağlıklı ve güvenli hizmet sunmalarını sağlıyoruz. 2019 yılında 21 yöneticimiz B-Raise Yönetici Yetiştirme Programı kapsamında kişi başı 1'er saat gıda güvenliği eğitimi aldı.

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE MEMNUNİYETİ

Müşterilerin stratejik iş ortağı olma misyonumuz doğrultusunda, müşteri ve tüketicilerin memnuniyetine odaklanıyor, talep ve ihtiyaçlarını yakından takip ediyoruz. Müşterilerin ihtiyaçları ve taleplerine uygun kaliteli, sağlıklı, güvenilir ve avantajlı ürünler sunuyor ve yenilikçi uygulamaları hayata geçiriyoruz. Bu sayede müşteri memnuniyetini arttırıp müşteri deneyimini geliştiriyor, farklı müşteri ve tüketici gruplarına odaklanıyoruz. Müşteri sayısı bir önceki yıla kıyasla %31,3 artarak 1,92 milyonu geçti.



Müşteri Sayısı (Milyon kişi)

GÜÇLÜ MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİYLE MÜŞTERİ SAYIMIZ BİR ÖNCEKİ YILA KIYASLA %31,3 ARTARAK 1,92 MİLYONU AŞTI



2019
STARS OF
THE YEAR

YILDIZ ★ HOLDING

2019 yılında müşteri memnuniyetini ve sektörde öncü olmayı odağına alarak, çok kanallı müşteri ve çok kanallı satış modelimizi başarılı CRM uygulamaları ile güçlendirerek daha müşteri gelmeden müşterinin ihtiyaçlarını anlamak ve cevap vermek konusunda pazarlama, ürün portföyü ve fiyatlama çalışmaları yaptık. Kıdemli Proje Müdürlüğü ve Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü tarafından takip edilen "Salesforce-Müşteri Temsilcisi Saha Yönetimi" adlı projemiz 2019 Stevie Ödülleri başta olmak üzere yurtdışındaki birçok ödülün yanı sıra iki yıl üst üste "Yıldız Holding Senenin Yıldızları" ödülünü Bizim Toptan'ın almasını sağlamıştır.

STAR FORCE

Farklı sistemlerde takip edilen müşteri ve kampanya bilgilerini, müşteri bildirimlerini ve müşteri temsilcisi ziyaret planlama ve performanslarını tek bir dijital platformda birleştirdiğimiz Starforce projemizle efektif, dinamik aksiyon alabilen ve sıfır hatalı bir iş modeli oluşturuyoruz. Bizim Toptan Pazarlama CRM, Bizim Toptan IT ve Yıldız Holding IT'nin ortak çalışması ile yürüttüğümüz bu projede dünyanın en etkili CRM yazılımlarından biri olan **Salesforce**'u kullanıyoruz.

Bu platformda tüm pazarlama aktivitelerimizi merkezi bir yerden yönetirken çoklu kanallardan (omni channel) müşteri takibine odaklandık. Kampanya otomasyonu yaparak; hedef müşterilerin belirlenmesinden, iletişimine ve sonrasında aktivite sonuçlarının analizine kadar tüm süreçleri tek bir dijital platformda toplayarak süreçleri otomatize ve

optimize ederek ölçeklenebilir hale getirdik. Hızlı bir şekilde kampanya oluşturup planlayarak aylık minimum 30 saat tasarruf zaman tasarrufu sağladık. Projede, mevcut 700.000 ticari müşteri için, her müşteriye özel müşteri kartı oluştururken; sahada ise yaklaşık 25.000 yeni kaydı bu platform üzerinden yaptık. Müşteri temsilcilerinin bu müşteri grubu bilgilerini, alım (alışveriş) alışkanlıklarını ve aktiviteleri platform üzerinden hızlı bir şekilde görüntülemelerine olanak sağladık.

Aynı zamanda %100 performans ölçümü ve değerlendirmesiyle gerçekleştirilen kampanya sonuçlarını daha hızlı bir şekilde analiz ediyor, raporluyor, analiz sonuçlarına göre anında değişiklikler yapabiliyoruz. Bu sayede müşteri temsilcilerinin tüm performans ölçümleri ve değerlendirmeleriyle primleri hesaplanarak anlık olarak görüntülenebilmesini sağladık.

MÜŞTERİ GRUP VE KANALLARI

Kurumsal Müşteriler

Şirketler, fabrikalar, esnaf ve sanatkarlar, kamu kurumları, askeriyeler.

Toptancılar

Geleneksel Kanal Müşteriler

Bakkallar, marketler, kuruyemişçiler, büfeler, kantinler, akaryakıt istasyonlarındaki marketler.

Franchise modeli bayilerimiz

SEÇ Market

HORECA

Yataklı işletmeler (oteller), unlu mamül işletmeleri, restaurant, kantin, işletme mutfakları, içecek işletmeleri, fastfood, catering vb.

Bireysel Müşteriler

DİJİTALLEŞMEYLE BERABER MÜŞTERİ VE TÜKETİCİLERE DAHA HIZLI, KOLAY VE ÖZELLEŞTİRİLMİŞ HİZMETLER SUNUYORUZ.

Dijitalleşmeyle beraber müşteri ve tüketicilere daha hızlı, kolay ve özelleştirilmiş hizmetler sunuyoruz. Bu uygulamalar sayesinde müşteri ve tüketicilere talep, tercih ve değerlendirmelerini iletilebiliyor ve geliştirdiğimiz projelerle ürün ve hizmetlerimize hızlı ve kolayca ulaşabiliyorlar. Bu kapsamda hayata geçirdiğimiz sadakat programları, kart üyelikleri ve mobil uygulamalar aracılığıyla müşterilerimize sürekli ve dönemsel ayrıcalıklar sağlıyoruz.



Sadakat programımız **Bizim Kart**, müşteri ve tüketicilere mağazalardan toptan alışveriş yapma imkânı tanıyoruz. **Bizim Kart Mobil Uygulaması** sayesinde müşterilere çeşitli avantajlarla dolu bir alışveriş deneyimi sunuyoruz. Dijitalleşen iş süreçleri sayesinde müşteri ihtiyaçlarını önceden tespit ediyor; pazarlama, ürün portföyü ve fiyatlama çalışmalarını kolaylaştırıyoruz.



MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİMLERİ

Müşteriler, ürün ve hizmetlerimiz hakkında her türlü geri bildirimini çeşitli kanallar üzerinden bize iletebiliyor. Müşteri geri bildirimlerini Yıldız Holding Müşteri İlişkileri Merkezi'nin **(MİM) 0212 577 75 52** numaralı çağrı merkezi, mim@yildizholding.com.tr e-posta adresi üzerinden ve sosyal medya hesaplarımızdan alıyor ve yanıtıyoruz. Yıldız Holding Müşteri İlişkileri Merkezi'ne gelen bildirimler, şirketimiz bünyesindeki Müşteri Deneyimi Yönetimi Direktörlüğü tarafından en geç 2 gün (48 saat) içerisinde cevap veriliyor.

2019 yılında ulaşılan toplam **4.228** bildirim **%61**'i şikâyet içerikli geri bildirimlere dayalıydı. Bu bildirimlerin **%47**'si sosyal medya kanalları aracılığı iletilmiş ve hepsini çözüme kavuşturduk. Bildirimleri Kişisel Verileri Koruma Kanunu (KVKK) ve Yıldız Holding MİM Politikasına uygun olarak müşterilerin gizliliği ve bilgi güvenliğini güvence altına alarak çözümlüyoruz.

Proaktif şekilde gerçekleştirdiğimiz çalışmaların yanı sıra, müşterilerin memnuniyet düzeylerini ölçen çalışmalar ile gelişim alanlarımızı tespit ediyor ve gerekli adımları atıyoruz. İlkini 2017 yılında yaptığımız Müşteri Memnuniyeti anketinin üçüncüsünü 2019 yılında tekrarladık. 2019 yılı anket sonuçlarına göre müşteri memnuniyet oranı **%85** olarak tespit edildi. Gizli müşteri araştırması sonucunda memnuniyet oranı ise 2019 yılında **%81** olarak gerçekleşti. Müşterilerimize alışverişleri sonrasında e-fatura ile birlikte memnuniyetlerini ölçmek amacıyla anket kısa mesajı (SMS) gönderiyoruz. 2020 yılında 50 TL ve altı alışverişe kâğıt fatura basımı isteğe bağlı hale getirildi.



SATIŞIN YENİ GÜCÜ PROSAF PROFESYONEL SATIŞ EKİBİ

Mağazalarımızda bulunan tüm markaları, geleneksel ve ev dışı tüketim noktalarına yerinde teslim etmek amacıyla 2018 yılında profesyonel satış ekibi Prosaf'ı kurarak hizmet alanımızı genişlettik. Bir mikro dağıtım kanalı olan Prosaf ile benzin istasyonu marketleri, okul ve hastane kantinleri, fastfood noktaları, büfe, kafe gibi noktalara ihtiyacı olan tüm ürünleri kısa veya uzun vadeli anlaşmalar yaparak, özel avantajlar sunarak ve servis hizmeti vererek, ürün tedariki ve dağıtımını yapıyoruz.

Müşterilere tüm ürünleri, tek bir tedarikçiden, online sipariş, esnek ödeme seçenekleri, yerinde teslim, kolay iade ve değişim gibi avantajlarla sunuyoruz. 66 ilde 97 mağazada faaliyet gösteren 220 kişilik Prosaf ekibi ile 7.000'den fazla markalı ve öz markalı geniş ürün portföyü sunuyoruz. Prosaf yol haritasına göre çeşitli çalışmalar gerçekleştiriyoruz.



PROSAF İLE MÜŞTERİLERİMİZE SUNDUĞUMUZ AVANTAJLAR



MÜŞTERİ SEGMENTASYONU

Her müşteri grubuna özel ürün portföyü oluşturarak müşterilere ihtiyacı olan tüm ürünleri eksiksiz temin ediyoruz.



Prosaf Marine Servis

Deniz turizminin yoğunlukta olduğu sezonluk bölgelerde özel ekipler, frigolu araçlar ve elektrikli motorlu araçlar ile marina müşterilerinin teknelerine kadar taleplerini ulaştırıyoruz. Bu amaçla Marine Servise özel Göcek Marina mağazasını 2018 yılında hizmete açtık ve 2019 yılında da faaliyetlerimize devam ettik.



Kurumsal ve Zincir Müşteriler

Orta ve büyük ölçekli şirketlerin tüm ofis gıda ve kumanya ihtiyaçlarını, markalı ve öz markalı ürünlerden oluşan geniş ürün portföyü, rekabetçi fiyatlar ve yaygın erişim ağı ile temin ediyoruz.



Prosaf'a Özel Yeni Ürün Portföyü

Ürün kategorilerinde stratejik hamleler ile müşteri ihtiyaçlarına cevap veren yeni ürünlerle portföyü zenginleştiriyoruz.



Münhasır Distribütörlük

2019 yılında bölgesel ve ulusal kapsamda münhasır distribütörlüğe başlayarak EVYAP firmasının akaryakıt istasyonlarındaki distribütörü olduk ve 650 noktaya penetrasyona başladık.



DİJİTAL TİCARET

Teknolojik gelişmeler ve dijitalleşmenin alışveriş alışkanlıklarını değiştirmesi ve her geçen gün dijital ticaret hacminin artması gelişmeleri ışığında 2017 yılında hayata geçirdiğimiz dijital satış platformu bizimtoptan.com.tr ve mobil uygulama ile, müşterilere yaklaşık 3.000 çeşit ürünü internet üzerinden sipariş etmelerine olanak sağlıyor.

Müşterilerin iş süreçlerini kolaylaştırmak için siparişlerin içerik ve boyutuna göre kargo veya araçla teslim gibi lojistik seçenekleri de sunuyoruz.



2019 yılında Tıkla-Gel-Al yöntemi ile müşterilerin internet sitesi veya mobil uygulama üzerinden verdiği siparişlerini, istedikleri saat aralığında istedikleri mağazadan teslim alabilecekleri şekilde onlar için mağazada hazır hale getirilmesini kapsayan hizmeti başlattık.



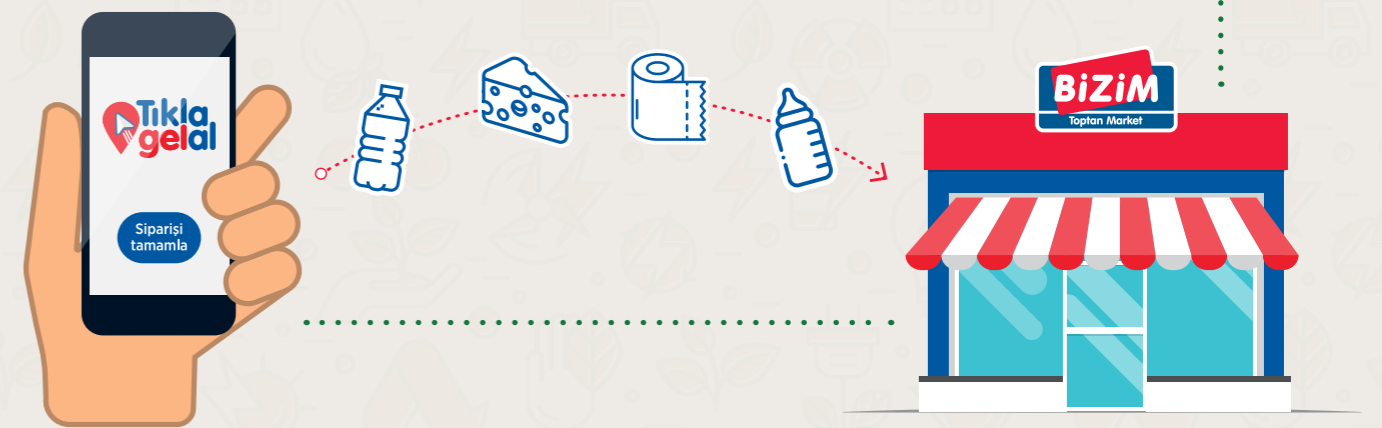
Bu hizmet ile müşterilere zaman tasarrufu sunmayı amaçlıyoruz. 2019 sonu itibarıyla İstanbul, Kocaeli, Tekirdağ, Edirne ve Kırklareli mağazalarımızda canlıya alınan bu hizmeti 2020 yılın sonuna kadar tüm Bizim Toptan mağazalarına yaygınlaştırmayı hedefliyoruz.



Müşterilerimizin internet sitemiz üzerinden vermiş olduğu siparişleri, mağaza personelimiz istenilen gün ve saatte özenle teslimata hazırlamakta ve müşterilerimiz kasada sıra beklemeden ve ödemesini yine çevrimiçi kanallardan güvenle yaparak alışveriş yapabiliyor.



2020 yılında ise WhatsApp Business üzerinden sipariş kaydı, memnuniyet anketi katılımı, mağaza içi analitik çalışmalar neticesinde doğrudan müşteriye dokunan ürün ve hizmetleri canlıya almayı planlıyoruz.





TOPLUM BİRLİKTE GÜÇLENMEK

Türkiye'nin en yaygın Cash&Carry şirketi olmamız birbirinden farklı paydaşla etkileşimde olmamız anlamına geliyor.

Tüm değer zincirimiz boyunca sosyal ve ekonomik kalkınmayı destekleyen bir iş modeli benimsiyoruz. Çalışanlar, müşteriler, tedarikçiler, iş ortaklarımız ve toplumla beraber hedeflerimize ortak güçle ulaşıyoruz.

STRATEJİK TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ

**2019
İTİBARIYLA
%25'İ YENİ VE
TAMAMI YEREL
OLMAK ÜZERE
527
TEDARİKÇİYLE
ÇALIŞIYORUZ**

Cash & Carry sektöründe Türkiye'nin mağaza sayısı bakımından en büyük, erişilebilirlik açısından en yaygın şirketiyiz. Şirketimizin sürdürülebilir büyümesi için attığımız yenilikçi adımlar arasında tedarik zinciri yönetimini geliştirmek de yer alıyor. Bu adımlar arasında tedarik zinciri yönetiminde verimliliğe, dijitalleşmeye, tedarikçileri ve iş ortaklarımızla iş birliklerine odaklanıyoruz. Kaynaklarımızı en verimli şekilde kullanmak adına tedarik zincirimizdeki riskleri analiz ediyor ve bu riskleri merkezi bir sistemlerle yönetiyoruz.

2019 itibarıyla %25'i yeni ve tamamı yerel olmak üzere 527 tedarikçiyle çalışıyoruz. Yerel tedarikçileri tercih ederek yerli üretim ve sermayeye destek oluyor, iş birlikleri ile beraber geliyoruz. Bu sayede yerel sosyo-ekonomik kalkınmaya doğrudan katkı veriyoruz. 69 ilde 175 mağaza ağını en etkin şekilde yönetmek için iş süreçlerini dijitalleştiriyor ve 2017 yılından itibaren tedarik zincirini merkezi bir sistemle yönetiyoruz.

Tedarik Zinciri Müdürlüğü altında talep-tedarik ve planlama-sipariş yönetimi ile lojistik yönetimi süreçlerini yönetiyoruz. Tedarikçilerden gelen ürünler için mal kabul standartlarımızı tedarikçilere iletiyoruz, bu sayede palet taşmaları, zayıf mukavemetli paletler, ürün kalite

sorunları gibi konuların önüne geçerek mal kabul ve sevkiyat operasyonunda olası elleçleme, aktarma gibi zaman kayıplarını önüne geçiyoruz. Tedarikçilerden gelen geri bildirimler doğrultusunda, sipariş, planlama ve sevkiyat süreçlerimizi iyileştiriyoruz. Bu süreçlerin çoğunu dijitalleştirerek tedarikçilerle aynı sistem üzerinden çalışıyoruz.

Tedarik zinciri süreçlerinin dijitalleştirilmesi sayesinde optimize ederek ciro kayıplarını en aza indiriyor, stoklarda ürün bulunurluğunu artırıyor ve sevkiyat performansını iyileştiriyoruz. Kurumsal Kaynak Planlaması (Enterprise Resource Planning- ERP) sistemi ile saha ekipleri ve mağazalar arasındaki iletişimi mobil uygulamalara entegre ederek, talep ve onayların hızlı şekilde ilerlemesini sağlıyoruz. Hayata geçirdiğimiz bu uygulamalar karşılıklı maliyet, iş gücü ve zaman tasarrufu sağlıyor.

Lojistik ağını ise Depo Yönetim Sistemi, Araç Saha Yönetimi, Depo Otomatik Sayım Parametresi, ABC Analiz Raporu, Rota optimizasyonu gibi iyi uygulamalar sayesinde kontrol edebiliyor, siparişlerin giriş, çıkış ve teslimat süreçlerini takip edebiliyoruz. Siparişlerin planlama aşamasında tır ve kamyon kapasitelerine göre doluluk hesabı yapıyor ve rota optimizasyon çalışmalarını gerçekleştiriyoruz.

Adana, Gebze ve Erzurum'da bulunan depolar ile Tuzla'da bulunan soğuk hava deposu üzerinden mağazalara ve Türkiye'nin her yerine düzenli sevkiyat yapıyoruz.

TEDARİKÇİ SEÇİMİ VE DENETİMİ

Birlikte çalıştığımız ve çalışmaya başlayacağımız gıda tedarikçilerinin belirlediğimiz kalite ve gıda güvenliği standartlarına uyumlu olmalarını bekliyoruz. Bu bağlamda çalıştığımız tedarikçi firmaların üretim tesislerinin periyodik olarak denetim ve kontrollerini yapıyor, ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri'nin öngördüğü çerçevede raporluyoruz.

Yeni çalışmaya başlayacağımız tedarikçi firmalarla yapılacak sözleşme öncesinde, üretim tesislerinin üretime uygunluğu, Kalite Yönetim Sistemi ISO 9001:2015 ve ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri çerçevesinde denetliyoruz. Bununla birlikte öz markalarımızın üretimini gerçekleştirecek olan gıda tedarikçilerini yılda en az iki kez analiz ediyor; ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO-FSSC 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Şeması, IFS Uluslararası Gıda Standardı, BRC Gıda Güvenliği Standardı veya AIB Standartlarından en az birinin olmasını kontrol ediyoruz.

Tedarik süreçlerinde çevre dostu ürünler arz etmeyi amaçlıyoruz ve tedarikçilerin çevre üzerindeki etkilerini azaltmalarını hedefliyoruz ve tedarikçileri çevresel kriterlere göre denetime tabi tutuyoruz. Tedarikçi denetiminin başarıyla sonuçlanmasının ardından tedarikçilerle çalışmaya başlıyoruz. Denetimler sırasında uygunsuzluk bulunması durumunda tedarikçiyi bilgilendirerek aksiyonlar alıyoruz.

İŞ ORTAKLIĞI TEDARİK MODELİ

İş modelini geliştirmek ve sektörde farklılaşmak amacıyla kanal bazlı büyüme stratejisi çerçevesinde iş ortağı mal tedarik modelini 2014 yılından bu yana uyguluyoruz. Market kanalındaki büyümeyi artırmak amacıyla Yıldız Holding'e bağlı Şok Marketler'in iş ortağı olarak faaliyet gösteren 196 iş ortağı mağazasını satın aldıktan sonra iş ortaklığı mal tedarik modeline sahip ilk ve tek toptancı olduk. Bu modeldeki stratejimiz, B2B kapsamında karşılıklı kazan-kazan yaklaşımıyla iş ortakları ile büyümek olarak belirledik.

2016 yılından bu yana Kazandıran İş Ortaklığı Tedarik Modelimiz olan SEÇ Market markası ile Bizim Toptan Satış Mağazaları'nın rekabetçi, kârlılığı artıracak, kurumsal bir kimlik kazandırarak perakende piyasasında küçük işletmecileri ve yeni yatırımcıları gözetirken, Bizim Toptan mağazalarının sürdürülebilir büyüme ve sadakatini, yüksek iş ortaklıkları ile verimliliğini arttırmayı amaçlıyoruz. Bu model, sahip olduğumuz geniş ürün portföyü ve satın alma gücü ile sistem kapsamındaki marketlere avantajlı fiyatlardan mal ve hizmet sunulması temeline dayanıyor.

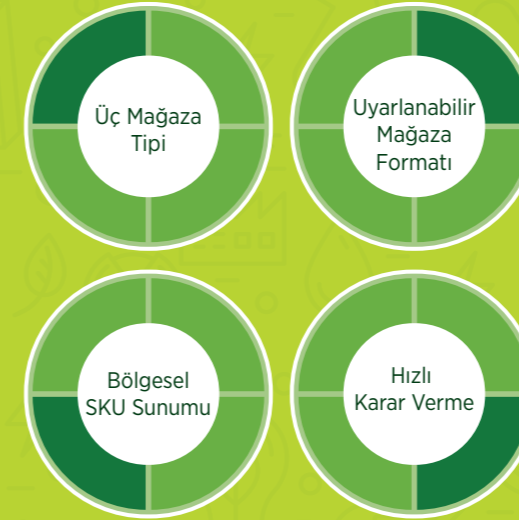
İş ortaklığı mal tedarik sistemi kapsamında şirketimizin satın alma gücü ile iş ortağımız marketlerin sahadaki güçlerini birleştirmeyi hedefliyoruz. Bu kapsamda, markalı ve öz markalı ürünlerden oluşan geniş ürün yelpazesinde indirimli fiyatlar ve avantajlar sunuyoruz. Lojistik, promosyon ve tanıtım desteğinin yanı sıra kolay ve hızlı sipariş verebilme, pazarlama ve operasyonel bilgi paylaşımı ile iş ortaklarının büyümesini ve rekabet gücünün artmasını destekliyoruz. SEÇ Marketler yıl sonu itibarı ile 73 ilde 801 mağazaya ulaştı. Şirketimizin satış gelirlerine 450 milyon TL katkı sağladı. Bizim Toptan satış kanalları içindeki önemi her geçen gün daha da artan SEÇ Market modeline, 2020 yılında da hızlı büyüme, erişilebilirliğini artırma ve yaygınlaşma stratejisine hız kesmeden devam ediyoruz.



**SEÇ MARKETLER
YIL SONU İTİBARI İLE
73 İLDE 801 MAĞAZAYA
ULAŞTI VE ŞİRKETİMİZİN
SATIŞ GELİRLERİNE
450 MİLYON TL KATKI SAĞLADI.**



YÜKSEK ESNEKLİK



YÜKSEK ÖLÇEKLENEBİLİRLİK



KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK

Bizim Toptan olarak, sektöre öncülük ederken toplumsal fayda sağlamayı gözetiyor, sosyal ve ekonomik kalkınmayı destekliyoruz. Çevre, eğitim ve kamu sağlığına saygılı ve bunları destekleyici adımlar atmaya önem veriyoruz.

2014 yılından beri her yıl Kasım ayının üçüncü Perşembe günü Yıldız Holding'in kurumsal sorumluluk faaliyeti *Mutlu Et Mutlu Ol* etkinliğine destek veriyoruz. Bu kapsamda çeşitli sivil toplum kuruluşlarıyla iş birlikleri gerçekleştiriyoruz.

Bu süreçte çalışanlar adına Kızılay aracılığıyla 5 adet tekerlekli sandalye bağışı, Doğu'da yer alan 2 köy okulunda ve İstanbul'da bulunan 1 çocuk yuvasında okuyan ihtiyaç sahibi çocuklara kırtasiye desteğinde bulunduk.

2019 yılı boyunca her ay konusunda uzman bir profesyoneli çalışanlarımızla buluşturduk. Çalışanlarımızın, teknolojiye liderliğe, ebeveyn-çocuk ilişkisinden performans yönetimine kadar birçok farklı konuda işin uzmanlarından bilgi almasını sağladık.

Kadın çalışanlar tarafından oluşturulan sosyal sorumluluk grubu Güzel Bir Hareket ekibi 2018 yılında başlatmış olduğu faaliyetlere 2019 yılında da devam etti. Ramazan ayında toplanan yardımlarla ihtiyaç sahibi ailelere erzak yardımı yaptık. Çalışanlarımız aracılığıyla köy okullarında eğitim almakta olan öğrencilere hikâye kitapları, zekâ oyunları puzzle, kırtasiye malzemeleri, legolar, oyuncaklar ve test kitapları ulaştırdık. Belirlediğimiz çocuk yuvasına temizlik ürünleri ve bebek bezleri bağışladık.



ÇALIŞANLAR

En değerli varlığımızın çalışanlarımız olduğuna inanıyoruz. İnsanı merkeze alan ve çalışanlarımız için uzun vadede değer yaratmayı hedefleyen yaklaşımla hareket ediyoruz. Şirketimizin uzun vadeli başarısında ve müşterilerimizin memnuniyetinde çalışanlarımızın etkisinin farkındayız. Mutlu, nitelikli ve alanında uzman çalışanlarımız ile güçlenmeyi ve büyümemizi sürdürülebilir bir şekilde devam ettirmeyi amaçlıyoruz. Bu nedenle, onlara kariyer ve gelişim imkanları sunduğumuz, çalışan memnuniyeti ve bağlılığını sürekli olarak arttırmayı hedeflediğimiz, sağlıklı ve güvenli bir iş ortamı sunuyoruz.

İşe başvuru ve alım süreçlerinden terfi ve ücretlendirmeye, kariyer gelişimi ve eğitimden performans yönetimine tüm insan kaynakları uygulamalarında adil olmaya ve fırsat eşitliğini gözetmeye öncelik veriyoruz. Etkin kariyer ve performans yönetimi anlayışıyla, çalışan gelişimlerini planlıyor, sürekli değişen trendlere uyum sağlamayı sağlayacak eğitim programları geliştiriyoruz. Genç yeteneklerin Bizim Toptan'a çekilmesi ve şirket bünyesinde tutulmasına önem veriyor, bunu sağlayacak yenilikçi uygulamalar geliştiriyoruz.

2019 yılında Genel Merkez ve mağazalarımızda çalışan sayısı %10 artarak 2.213'e ulaştı.

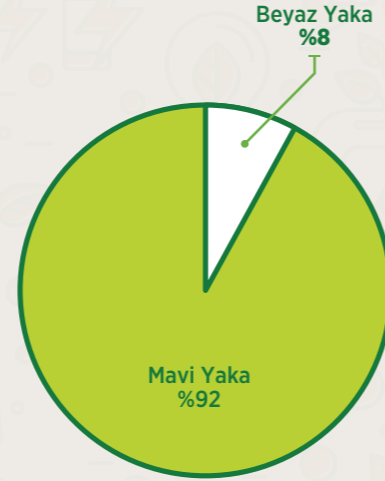
Çalışanlarımız arasında kadınların toplam oranı %8,6 olurken, kadın çalışan sayısını 2018 yılına göre %7 artırdık. Çalışanlarımızın %92'sini mavi yakalı çalışanlar oluşturuyor.

İş yapma kuralları, fırsat eşitliği, ayrımcılık ve çalışan hakları gibi konuları içeren insan kaynakları yaklaşımına Bizim Toptan Etik İlkeleri ve Yıldız Holding Etik İlkeleri ve Çalışma Prensipleri'nden ulaşabilirsiniz.



PERFORMANS VE KARIYER YÖNETİMİ

Dijitalleşme, değişen müşteri beklentileri, artan rekabet ve aracılığın ortadan kalkması gibi küresel eğilimler Cash&Carry sektörünü şekillendirmeye devam ediyor. Bu eğilimlerin sektörümüze etkisini yönetmek ve değişime uyum sağlamak için insan kaynağına yatırımı önceliklendiriyor, yetenekleri en doğru ve şirkete katkısının en yüksek olacağı şekilde yönetiyoruz.



Kategoriye göre çalışanlar

Çalışanlarımızın kariyer fırsatlarını keşfetmelerini sağlıyor, kişisel ve mesleki gelişim eğitimleri veriyoruz.

Çalışanların mevcut ve potansiyel performanslarını ölçüp geliştirmeye önem veriyoruz. Bunun için iş hedeflerinde ilerlemeyi mümkün kılan, yetkinlikleri ve iş hedeflerindeki ilerlemeyi temel alan performans değerlendirme sistemi uyguluyoruz. Merkez ofisteki beyaz yakalı çalışanlarla sahadaki mavi yakalı çalışanlar için en etkin değerlendirme yaklaşımlarını oluşturuyoruz.

• Merkez ofiste yer alan tüm beyaz yakalı çalışanlar için dengeli hedef kartı metodolojisiyle her yıl Ocak ayında Hedef Belirleme Çalıştayı düzenliyoruz. Bu metodoloji ile çalışan performansını yılda bir kez üç etapta oluşan performans değerlendirme sistemiyle finansal, müşteriler, iş süreçleri ve insan boyutlarıyla değerlendiriyoruz. Hedef belirleme, ara değerlendirme ve nihai değerlendirme etaplarından oluşan değerlendirme sonuçlarıyla şirketin yıllık finansal başarısını birleştirerek performans değerlendirmesi sonucuna ulaşıyoruz.

• Mavi yakalı çalışanların çeyrek dönemlerde artış, karlılık, müşteri memnuniyeti, stok yönetimi ve denetim gibi temel performans göstergelerini ölçerek performans değerlendirmesi yapıyoruz. Prim performans göstergeleri yılda iki kez gerçekleştirilen görev ve yetkinlik değerlendirmenin de dahil edildiği saha performans değerlendirme sürecinde kullanılıyor. Değerlendirme sonuçları ise her yıl bir kez yapılan İnsan Kaynakları Planlamasında da kullanılıyor.

Performans sistemi yıl sonu primlerinin belirlenmesinde kullanılıyor. Pozisyonun iş yüküne dayalı bir ücretlendirme sistemi uyguluyor, tüm çalışanların aynı hedefe doğru ilerlediği ve nesnel ölçümlere dayanan prim sistemleri kullanıyoruz.

ÇALIŞAN GELİŞİMİ

Çalışanlarımızın yetkinliğini ve müşteri memnuniyetini artırmak için çalışan gelişimi büyük önem taşıyor.

Bu kapsamda, performans değerlendirme, kariyer planları, işe ve pozisyona özel gelişim ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak eğitimler tasarlıyoruz. Sunduğumuz eğitimler Bizim Toptan'ın yetkinliğini artırmanın yanı sıra sektördeki nitelikli iş gücü gelişimine de katkı sağlıyor. Yöneticilik özelliklerinin geliştirilmesi, mağaza yönetimi, satış yetkinliklerinin geliştirilmesi gibi konularda eğitimler veriyor, dijitalleşmeden yararlanarak eğitim süreçlerimizi iyileştiriyoruz.

Merkez ofis çalışanları, Yıldız Holding eğitim kataloğundan, kişisel gelişim, liderlik, teknik ve mesleki eğitim başlıkları altında yer alan farklı konulardaki eğitimlere ve yabancı dil eğitimlerine katılabiliyorlar. İnsan Kaynakları departmanımız merkez ofiste her ay farklı konularda seminerler düzenliyor. Uzman profesyonellerin katıldığı buluşmalarda teknoloji liderliğe, ebeveyn - çocuk ilişkisinden performans yönetimine farklı konularda içeren konulara yer veriliyor.

Çalışan eğitimlerinin dijital ortama taşınmasıyla artan çevrimiçi eğitimler süre ve içerik bakımından verimlilik sağlarken eğitimlerin daha fazla çalışana ulaşmasını sağlıyoruz. Yeni işe başlayan tüm çalışanlara da iş süreçlerini öğrenmeleri ve daha kolay uyum sağlamaları için oryantasyon eğitimleri veriyoruz. Bunu yanı sıra, Bizim Toptan'da genç yeteneklere hem staj hem de sonrasında iş imkânı sunarak onlara deneyimleri sırasında destek olmayı sürdürüyoruz.

Yıldız Holding'in yürüttüğü JOB Staj Programı sürecinde 2019 yılında 14 stajyere Bizim Toptan'da staj yapma fırsatı sunduk. Yeni açılan pozisyonlarda kendi çalışanlarımıza öncelik veriyor, çalışan potansiyellerini göz önünde bulundurarak şirket ve çalışan ihtiyacı doğrultusunda gelişim planları oluşturuyoruz.

2019 yılında toplamda 39.823 saat eğitim verdik, çalışan başına ortalama 18 saat eğitim sağladık.



2019 EĞİTİMLERİ

	2017	2018	2019
Çalışanlara verilen toplam eğitim saati (İSG eğitimlerini hariç)	511	43.104	39.823
Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	0,2	21,4	18

	<p>Bizim Toptan'ı geleceğe taşıyacak nitelikli ve farklı bakış açılarına sahip mağaza yöneticilerinin yetiştirilmesini amaçlayan B-Raise Yönetici Yetiştirme Programı ile çalışanlara şirket kültürü, iç denetim, müşteri yönetimi, finans, insan kaynakları konularında deneyimli iç eğitimler aracılığıyla eğitimler veriyoruz. Eğitimin üç ay süren saha ayağıyla, yönetici adayları Türkiye'nin çeşitli bölgelerinde yer alan pilot mağazalarda kasadan reyona, depodan mal kabule kadar farklı birimlerde görev alarak ve ayda bir pilot mağaza değişimi yaparak, yönetecekleri tüm rolleri deneyimlemelerini sağlıyoruz. 2019 yılında eğitime 21 çalışan katıldı ve önümüzdeki yıl için katılımcı sayısını 24 olarak belirledik.</p>
<p>Mağaza Yöneticisi Gelişim Programı</p>	<p>Bizim Toptan'ın gelecek hedeflerine ulaşmasını sağlamak ve bugünden harekete geçerek tüm ekibin aynı amaç doğrultusunda yol almasına destek olmak için üç modül olarak tasarlanan Mağaza Yöneticisi Gelişim Programı'nda çalışanlarımız eğitim almaya devam etti. Mağazacılıkta Olumlu Tutum ve İlişki Yönetimi Mağazacılıkta Ekip Yönetimi, Mağaza Yöneticisi Olmak ve Stratejik Perakende Yönetimi, Mağazada Hedef ve Finansalların Yönetimi, Satış ve Müşteri Yönetimi, Mağaza Alan Yönetimi ve Satış Arttırıcı Faaliyetler programının önemli konu başlıklarını oluşturuyor. 2019 yılında gelişim programına 155 çalışan katıldı.</p>
<p>Müşteri Temsilcisi Yetiştirme Programı</p>	<p>Mağazalara yeni müşteri kazanım sürecinde aktif rol alacak müşteri temsilcilerinin eğitim sürecine dahil edilerek yetiştirilmesi ve yetenek havuzunun genişletilmesi amacıyla Müşteri Temsilcisi Yetiştirme Programını hayata geçirdik. Programa 2019 yılında 43 çalışan katıldı.</p>
 <p>Satış Okulu</p>	<p>Mağazalarımızda bulunan tüm markaları, geleneksel ve ev dışı tüketim noktalarına yerinde teslim etmek amacıyla 2018 yılında kurulan profesyonel satış ekibi ProsaF'a uyum için kurulan Satış Okulu yeni işe başlayan saha satış ekipleri için teknik eğitimlerden oluşan sınıf içi eğitimleri ve saha eğitimlerini kapsıyor. Bu yıl Satış Okulu'na 47 çalışan katıldı.</p>
	<p>Audit Players ile merkez ofis çalışanlarının ve mağaza yöneticilerinin mağaza denetim süreçlerine katılmalarını sağlıyor, saha ile merkez hizalanmasını sağlayarak sıfır hata ile iş yapmayı hedefliyoruz. Bunun yanı sıra, bu projeye programa dahil olan çalışanların kaliteli iş yapma konusundaki bakış açılarını değiştirdik. 2019 yılında Audit Players programına 20 kişi katıldı.</p>
	<p>Toplamda dört ay süren Jump Kariyer Yolu Programı sayesinde tüm çalışanlarımızın hedeflemiş oldukları pozisyonlara ulaşmak için hangi adımlardan geçeceklerini tanımladık. Şirketimiz için en kritik pozisyonlardan biri olan Bölge Müdürü pozisyonuna en uygun adayları belirleyerek onları mevcut pozisyonlarında çalışırken, JUMP Kariyer Yolu Programı içerisinde hazırladıkları projeler ve sahada uygulamalı öğrenme programları ile Bölge Müdürü pozisyonuna hazırlamayı amaçladık. JUMP Kariyer Programı ile çalışanlarımızın kariyer planlamaları şeffaf ve adil bir şekilde yapmayı hedefliyor, buna ek olarak farklı pozisyonlarda deneyim kazanmalarını sağlayarak kariyer gelişimlerine de katkı da bulunuyoruz. Yaptığımız değerlendirmeler sonucunda aradığımız niteliklere uygun dört çalışanımız Bölge Müdürü havuzuna dahil edildi ve ikisi Bölge Müdürü olarak atandı.</p>
	<p>Çalışanlarımızın mobil uygulamadan veya kurumsal internet sitemiz üzerinden ulaşabildikleri kurumsal sosyal iletişim ve öğrenme-gelişim platformu olan OnCampus, tüm çalışanlara teknik, mesleki ve kişisel gelişim konularında iç kaynaklarla eğitimler sunarak aynı bakış açısında, kalite anlayışında hizalanmalarını hedefliyor. Çalışanlarımızın iyi uygulamaları ve başarılarını da paylaşabildikleri bu platformla birbirinden öğrenme kültürünün de oluşmasına katkı sağlıyoruz. OnCampus projesi 2019 yılında Uluslararası The Stevie Awards ödüllerinde Gold ödül kazandı. 2019 yılı itibarıyla platform üzerinden toplam 3.815 saat eğitim verdik.</p>



ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ VE BAĞLILIĞI

Çalışanlarımızın nitelikli, mutlu ve motivasyonunun yüksek olmasının sektörümüzde fark yaratmak ve rekabetçi olmak için vazgeçilmez olduğuna inanıyoruz. Bu doğrultuda, çalışanların memnuniyet ve bağlılık duymasını önemsiyor ve bu yönde aksiyonlar alıyoruz.

Belirli periyotlarla Çalışan Memnuniyet Anketi gerçekleştiriyoruz. Saha çalışanlarımızın %81'i Genel Merkez çalışanlarımızın %73'ünün katılımıyla gerçekleştirdiğimiz 2019 çalışan bağlılığı araştırmasında bağlılık skoru 77 olarak gerçekleşmiştir.

Memnuniyeti arttırmada verimliliğin ve çalışan iletişiminin önemli rolü olduğunu düşünüyoruz. 2018 yılında İnsan Kaynakları Kıdemli Müdürlüğü ve Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü, insan kaynakları süreçlerinin dijitalleşmesi için İKON projesini başlattı. İKON ile bordro görüntüleme, terfi-transfer-rotasyon süreci, geçici görevlendirme, anlık ödüllendirme, izin süreci, işe alım, performans değerlendirme gibi süreçleri dijitalleştirme amacıyla 2019 yılında projenin ikinci fazına geçtik.

Çalışanlarımızla olan iletişimi güçlendirmek için Bizim Toptan bünyesinde gerçekleşen yeni gelişmeleri aktarmak için **BİZDEN** iç iletişim bültenini yayımlamaya başladık. Çalışanlarımızı her çeyrek dönemde şirketle ilgili gelişmelerden, başarı hikayelerinden ve ödüllendirmelerden haberdar olmalarını sağlıyoruz.

ÇALIŞAN GÖNÜLLÜLÜĞÜ

Gönüllülük, çalışan bağlılığını arttıran en önemli unsurlardan. Ağırlıklı olarak kadın çalışanların oluşturduğu sosyal sorumluluk ekibi Güzel Bir Hareket, ihtiyaç sahibi ailelere erzak yardımını koordine etti. 170 çalışanın katıldığı projede çalışanlar tarafından hazırlanan yiyecekler ofiste satışa sunulacak gelirleri UNICEF'e bağışlandı. Bunun yanı sıra, köy okullarında eğitim alan öğrencilere kitap, puzzle, kırtasiye malzemeleri ve test kitapları çalışanlarımızın yardımıyla toplayarak ulaştırdık.

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Çalışanlarımızın sağlıklı ve güvenli bir iş ortamında çalışmasını sağlamak

en büyük sorumluluklarımız arasında yer alıyor. Merkez ofis ve mağazalarda iş sağlığı ve güvenliği (İSG) kurallarını kanun ve yönetmelikler çerçevesinde eksiksiz şekilde yerine getiriyor, Sıfır İş Kazası hedefi doğrultusunda her yıl iyileştirmeler gerçekleştiriyoruz. 69 ilde 175 mağazada iş sağlığı ve güvenliği faaliyetlerinin sistematik ve merkezi şekilde denetlenmesi ve raporlanması gibi süreçlerde dijitalleşmeye yatırım yapıyoruz. Yıl boyunca risk değerlendirmeleri yapıyor, İSG risklerinin bertaraf edilmesine yönelik süreç ve uygulamaları takip ediyoruz.

Genel Müdürlük'te üst düzey yöneticilerden oluşan 16 kişilik İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Kurulu doğrudan Genel Müdür'e raporlama yapıyor. İSG Kurulu'nda Genel Müdür, İSG Yöneticisi, Pazarlama ve Marka İşleri Müdürü, Satış Operasyon Genel Müdür Yardımcısı, KG ve İSG Kıdemli Müdürü, Finans Direktörü, Satış Kıdemli Müdürü, İK Direktörü, Satış Operasyon Müdürü, Teknik Satınalma Müdürü, Tedarik Zinciri Kıdemli Müdürü, Asya Bölge Müdürü, Enerji ve Verimlilik Yöneticisi, Ticari Satış Yöneticisi, Güvenlik ve Risk Amiri görev alıyor. Kurul'a bağlı alt komiteler ile mağazalarda iş sağlığı ve güvenliği konularında aksiyon alıyoruz.

2019 yılında toplam 4.308 kişi*saat İSG eğitimi verdik. Bunun yanı sıra, 10 taşeron çalışanımıza toplam 160 saat İSG eğitimi verdik.

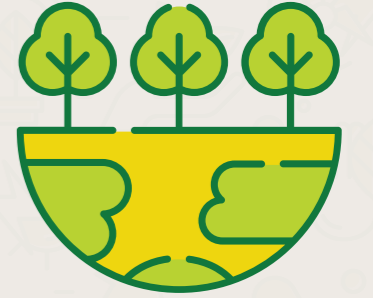


DÜNYA İYİLEŞTİRMEK

Gelecek nesillerin ihtiyaçlarının karşılanabilmesi ve sektörümüzün devamlılığının sağlanması için kritik öneme sahip olan doğal sermayemizi koruyoruz.

Enerji verimliliği ve tasarrufuna yönelik projelerle çevresel etkimizi iyileştiriyoruz.

ÇEVRE YÖNETİMİ



İklim değişikliğinin etkilerinin giderek artması ve buna bağlı olarak yaşanan aşırı hava olayları, sel baskınları ve kuraklıklar sonucu ekilebilir alanlar daralıyor. Tarımsal faaliyetlerin sürdürülebilirliği için risk oluşturan bu durum karşısında, cirosunun %35'ini gıdadan sağlayan ve toprağa bağlı bir şirket olarak sorumluluklarımızın olduğunun bilincindeyiz. Faaliyetlerimiz kaynaklı karbon salımını azaltmaya ve enerji verimliliğine odaklanıyoruz. Su ve atık yönetimi kapsamında iyi uygulamalarla etkimizi azaltmak için çalışıyoruz.

İştiraki olduğumuz Yıldız Holding'in, çevresel koşulları iyileştirmeye odaklanan Dünya-İyileştirmek söylemi, çevresel etkimizi azaltmak üzere bize rehber oluyor. Bu söylem ışığında, işimizin çevre üzerinde bıraktığı etkileri belirliyor, enerji, su ve atık özelinde performansımızı her geçen gün iyileştirmeyi amaçlıyoruz.

Bizim Toptan'da çevre yönetimi yaklaşımının çerçevesini **Çevre Politikası ve Çevre Yönetim Sistemi** belirliyor.

Çevresel etkimizi azaltmak üzere belirlediğimiz temel odak alanları ise;

- Çalışanlarımızın ve ilgili tüm paydaşlarımızın destek ve katılımları ile hedeflerimiz doğrultusunda çevre bilincinin geliştirilmesini ve çevrenin korunmasını sağlamak,
- Atıkları kaynağında azaltmak, yeniden değerlendirmek ve doğal kaynakları verimli kullanmak,
- Enerjiyi verimli kullanarak karbon ayak izimizi azaltmak,
- Müşterilerimize sunduğumuz ürünlerin yaşam döngüsü temelinde sürdürülebilir olmasını sağlamak,
- Çevre ile ilgili tüm uygunluk yükümlülüklerini yerine getirmek unsurlarından oluşuyor.

Perakende sektöründe faaliyet gösteren bir şirket olarak, başlıca çevresel etkimizi lojistik kaynaklı karbon salımları, depo ve marketlerdeki enerji tüketimi ve ambalaj atıkları oluşturuyor. Bu etkiyi sistematik şekilde yönetmek üzere, 2019 yılında tüm Bizim Toptan mağazaları

ve genel merkezi kapsayan ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi Sertifikası edindik. Belge ve dokümanlar tüm çalışanların erişebileceği intranet sistemi olan Kalite Sistem Doküman Yönetim Sistemi üzerinden paylaşılıyor. Standard'ın gerekliliklerine yönelik tüm çalışmalar sürekli olarak ilgili birim yöneticilerine ve yılda bir kez üst yönetime raporlanıyor.

Çevre Yönetimi Sistemi'nin kapsamının çalışanlar tarafından anlaşılması, sistemin benimsenmesi ve böylelikle sistematik şekilde çevre yönetimini gerçekleştirmek üzere stok sayım ekibi, genel müdürlük çalışanları ve bölge müdürlerinden oluşan 24 kişilik bir ekibe TS EN ISO 14001:2015 Temel Çevre ve İç Tetkikçi eğitimi verildi.

Tüm çalışanlarımızda çevre bilinci geliştirmek üzere söz konusu eğitim içeriğini Oncampus'e zorunlu eğitim kategorisine de yükledik.



Faaliyetlerimizi çevreye karşı sorumlu şekilde yürütme anlayışımızın yanında yasal zorunluluklara uyum sağlıyoruz. 2019 yılında faaliyetlerimiz nedeniyle herhangi bir çevre cezası almadık.

Faaliyetlerimiz nedeniyle olumsuz çevresel koşulların işimiz üzerindeki etkisini önlemek amacıyla tanımladığımız çevresel riskleri:

- *Şirketin politikasını, vizyonunu misyonunu etkileyen riskler,*
- *İlgili taraflar ve şirketi etkileyen iç ve dış çevre analizinden kaynaklanan riskler,*
- *Çevre Yönetim Sistemi'nin genelini etkileyen ortak riskler,*
- *Şirketin çevreye olan etkilerinden doğan riskler,*
- *Yasal ve diğer şartlardan kaynaklı riskler oluşturuyor.*

2019'da çevre performansımızı iyileştirmek üzere enerji verimliliği, altyapı iyileştirme ve atıkların azaltılması konularına odaklandık.

Bizim Toptan Çevre Politikası'na ve Çevre Yönetim Sistemine İlişkin Temel Esaslar'a buradan ulaşabilirsiniz.



ENERJİ VERİMLİLİĞİ

Faaliyet gösterdiğimiz perakende sektöründe başlıca çevresel etkilerimize odaklanarak lojistik ve operasyon kaynaklı sera gazı salımını azaltmak ve operasyonlarımızda enerji verimliliği sağlamak üzere çalışıyoruz.

2019'da enerji verimliliği kapsamında iklimlendirme ve aydınlatma sistemlerinde altyapıyı iyileştirdik ve rota optimizasyonu çalışmalarına devam ettik. Enerji tüketimini kontrol etmek amacıyla soğutma, iklimlendirme ve aydınlatma sistemlerimizin alt yapı entegrasyon çalışmalarını tamamladık.

Tüm mağazaların uzaktan izleme sistemi ile enerji yönetim sistemine uygun rehabilitasyonunu gerçekleştirdik. 2020 itibarıyla tüm mağazaların saatlik, günlük ve aylık elektrik tüketimleri kategori bazında izlenebiliyor.

ATIK YÖNETİMİ

Küresel salgının etkileriyle tek kullanımlık plastiklerde ve ambalaj atıklarında artış yaşandığı görülüyor. Günlük alışkanlıkların, daha steril olduğu düşüncesiyle plastik kullanımını artıracak şekilde değişmesi, halihazırda kritik bir çevresel sorun olan atık krizini derinleştiriyor.

Operasyonel faaliyetlerimiz nedeniyle önemli etkilerimizden olan atıklar, çevre yönetimi kapsamında odaklandığımız temel konulardan. Ortaya çıkan atıkların büyük çoğunluğunu ambalaj atıkları oluşturuyor. Bu nedenle, atık yönetimi yaklaşımında ambalaj atıklarının geri dönüşümünü esas alıyoruz.

Atıkları sınıflandırarak kaynağında ayrıştırıyor, lisanslı firmalar aracılığı ile geri dönüştürülmesini sağlıyoruz. Her mağazamızdan aylık ortalama 780 kg atık belediyeler ve belediyeler ile anlaşmalı kurumlar aracılığıyla toplanıyor. Kendi geri dönüşüm uygulamamızın yanında, mağazalarımızı ziyaret eden müşterilerimizi de geri dönüşüm konusunda bilinçlendirmek üzere iletişim çalışmaları yapıyoruz.

• *Ofis, mutfak ve depolardaki kâğıt, plastik, metal, cam, elektronik ve pil atıkları ortak alanlarda bulunan tanımlı kutularda toplayarak geri dönüşüme gönderiyoruz.*

• *2019 yılında mağazalarda oluşan ve müşteriler tarafından getirilen pillerin T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş Taşınabilir Pil Üreticileri ve İthalatçıları Derneği'ne gönderilmesi kapsamında tüm mağazalarımıza atık pil kutuları yerleştirdik.*

• *Tüketici ve Çevre Eğitim Vakfı (TÜKÇEV) ile yaptığımız iş birliği kapsamında özgün markalı ürünlerimizi piyasadan topluyor ve geri dönüşüme gönderiyoruz.*

• *E-ticaret faaliyeti sürdüren bir mağazamızda kullanılmış, yıpranmış karton kutular, ambalaj işleme makinesinde işlemden geçirilerek yüksek kaliteli yeni bir ambalaj malzemesine dönüştürülüyor.*

• *Sadece kargo ile gönderilen ürünlerin hasar görmemesi için kullanılan bu yöntem ile ikinci bir ambalaj kullanımının önüne geçiyoruz.*



Aynı zamanda ambalaj atıkları geri kazanarak finansal tasarruf sağlamanın ötesinde atık oluşumunu azaltıyoruz.

SU TÜKETİMİ

Operasyonlarımız kaynaklı su kullanımı bulunmamakla birlikte, mağazalar ve genel merkez ofislerinde verimli su kullanımına yönelik uygulamalar hayata geçiriyoruz. Su kullanımının takip edilmesi ve sistemsel iyileştirmelerle azaltılmasına yönelik bu uygulamalarıyla su kaynaklı çevresel etkimizi azaltmaya odaklanıyoruz.





EKLER

- SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ
- ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ
- ÖDÜLLER
- GRI İÇERİK İNDEKSİ

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Çalışan Sayısı	2017		2018		2019	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Cinsiyete göre çalışan sayısı	164	1.691	179	1.833	192	2.021
Toplam çalışan sayısı	1.855		2.012		2.213	

Kategoriye Göre Çalışanlar*	2017		2018		2019	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Beyaz yakalı çalışan sayısı	41	112	42	116	46	126
Mavi yakalı çalışan sayısı	123	1.579	137	1.717	146	1.895
Toplam çalışan sayısı	1.855		2.012		2.213	

* Toplu iş sözleşmesi kapsamındaki çalışan bulunmuyor.

Çalışma zamanına göre çalışanlar	2017		2018		2019	
	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
Çalışma zamanına göre çalışan sayısı	1.855	0	2.017	5	2.209	4
Toplam çalışan sayısı	1.855		2.012		2.213	

Yeni işe alımlar	2017		2018		2019	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Yıl içerisinde yeni işe alınan çalışan sayısı	82	324	60	452	85	835
30 yaş altı	62	222	44	294	61	487
30-50 yaş arası (30 ve 50 yaş dahil)	20	100	16	158	24	347
50 yaş üstü	0	2	0	0	0	1

Taşeron çalışanlar	2017		2018		2019	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Cinsiyete göre taşeron çalışan sayısı	4	28	5	31	5	40
	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
Çalışma süresine göre taşeron çalışan sayısı	32	0	36	0	45	0

Çalışma sürelerine göre çalışan sayısı	2017		2018		2019	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
0-5 yıl	149	726	172	1.000	172	1.152
5-10 yıl	10	510	6	451	18	451
10 yıl ve üzeri	4	456	1	382	2	418

Yönetim organlarındaki çalışanlar	2017		2018		2019	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	0	0	0	0	0	0
30-50 yaş	3	51	4	41	4	44
50 yaş üstü	0	2	0	2	0	4
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Yönetim Kurulu'nda yer alan kadın ve erkek sayısı	1	7	1	7	1	7

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Cinsiyete ve yaşa göre işten ayrılan çalışanlar	2017		2018		2019	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	54	240	83	410	71	345
30-50 yaş	16	197	22	270	23	282
50 yaş üstü	0	9	0	8	0	3
Toplam	70	446	105	688	94	630
Çalışan devri	13,7		23,3		32,2	

Doğum izni	2017		2018		2019	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doğum/ebeveynlik izninden yararlanan çalışan sayısı	3	157	4	186	4	148
Doğum/ebeveynlik izninin sona ermesinden sonra işe dönen çalışan sayısı	3	157	4	186	4	148

Performans değerlendirmeleri	2017		2018		2019	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Performans değerlendirmesine tabi çalışan sayısı	26	104	43	113	45	126

Eğitim saatleri	2017	2018	2019
Toplam çalışan eğitim saati	511	43.104	39.823
Çalışan başına eğitim saati	0,3	21,4	18
Toplam taşeron eğitim saati	5	150	60

İş Sağlığı ve Güvenliği	2017	2018	2019
Kaza sayısı	62	15	46
Ölümlü vaka sayısı	0	0	0
Meslek hastalığı sayısı	0	0	0
Meslek hastalığı oranı*	0	0	0
Kaza sıklık oranı**	3,1	3,30	1,84
Kaza ağırlık oranı***	-	15,87	1,87
Kayıp gün oranı	-	60,76	2,04

* Meslek hastalığı oranı (ODR): Meslek hastalığı sayısı * 200.000 / Toplam çalışma saati;

** Kaza Sıklık oranı: Toplam kaza sayısı / (Toplam çalışma saati) * 200.000;

*** Kaza Ağırlık oranı: Toplam gün kaybı / (Toplam çalışma saati) * 200.000;

İSG Eğitimleri	2017	2018	2019
Çalışanlara verilen toplam eğitim saati	-	13.196	4.308
Çalışan başına eğitim saati	-	6,55	1,94
Taşeronlara verilen toplam eğitim saati	-	-	160

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	2017	2018	2019
Tespit edilen yolsuzluk vakası sayısı	9	10	17
Çalışanlara yolsuzluk nedeniyle verilen disiplin cezası sayısı	8	9	16
Yolsuzlukla ilgili görülen kamu davası sayısı	6	1	5

ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Enerji Tüketimi (MWh)*	2017	2018	2019
Binalar yakıt & elektrik	24.241	26.053	28.886
Satın alınan elektrik	22.314	24.408	27.870
Doğal gaz & fueloil & LPG	1.927	1.352	954
Jeneratör (dizel)	0	294	62
Araç yakıtları	585	2.731	4.870
Dizel	585	2.731	4.870
TOPLAM NET Enerji Tüketimi	24.826	28.784	33.757

* Enerji tüketimleri TL cinsinden temin edilmiş olup yıllık ortalama birim fiyatlar (EPDK, Doğalgaz dağıtım şirketleri, vb. kaynaklar) dikkate alınarak hesaplanmıştır. Enerji kaynaklarının alt ısı değerleri ve çevrim katsayıları 27 Ekim 2011 tarihli 28097 sayılı resmî gazetedeki yayınlanan "Enerji Kaynaklarının ve Enerjinin Kullanımında Verimliliğin Arttırılmasına Dair Yönetmelik" EK-2 Enerji Kaynaklarının Alt Isıl Değerleri ve Petrol Eşdeğerlerine Çevrim Katsayıları tablolarından alınmıştır.

Sera Gazı Emisyonları * (ton CO ₂ -esdeğer)	2017	2018	2019
Kapsam 1	603,5	1.121,3	1.570
Araçlar	158,5	739,9	1.319,2
Tesiste kullanılan yakıtlar	445	302,6	234,1
Jeneratörler (dizel)	0	78,8	16,7
Kapsam 2	11.401,2	12.365,1	14.317,6
Elektrik tüketimi	11.401,2	12.365,1	14.317,6
TOPLAM	12.004,7	13.486,4	15.887,7

* Sera gazı emisyonları (ton CO₂-esdeğer) verileri TL cinsinden temin edilmiş olup ortalama bir değer olarak hesaplanmıştır.

Sera gazı emisyonları GHG protokolüne göre hesaplanmıştır. Küresel Isınma Potansiyeli (Global Warming Potential, GWP) katsayıları Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli'nin (International Panel on Climate Change, IPCC) 6. Değerlendirme Raporu'ndan alınmıştır.

Su kullanımı (m ³)	2017	2018	2019
Şebeke suyu	26.923,35	27.176,05	11.092,4

* Su verileri TL cinsinden temin edilmiş olup İSKİ işyeri tarifesi dikkate alınarak ortalama bir değer olarak hesaplanmıştır.

Ambalajlarda kullanılan hammaddeler (ton)	2017	2018	2019*
Plastik (poşet)	486,4	629,14	-
Plastik ağırlık kompozit (Stretch)	74,34	98,34	74,02

* 2019 verisi plastik poşet adedi olarak sağlanmıştır.

Ambalaj atıkları	2019
Plastik poşet (adet)	3.269.732

ÖDÜLLER



Nisan 2019 • Martech – En iyi CRM teknolojisi



Nisan 2019 • Martech – Sosyal Platformlarda En iyi teknoloji kullanımı



Ekim 2019 • Stevie – Yılın Pazarlama Departmanı – Altın



Ekim 2019 • Stevie – İnsan Kaynakları Uygulaması (OnCampus) - Altın



Ekim 2019 • Stevie – Yılın Müşteri Hizmetleri Ekibi - Gümüş



Ekim 2019 • Stevie – Yılın Şirketi - Bronz



Ekim 2019 • Stevie – Yılın Pazarlama Kampanyası - Bronz



Ekim 2019 • Stevie – Yılın Eğitim Uygulaması – Bronz



Ekim 2019 • Lift Awards – Newsletter



Aralık 2019 • European Business Awards – Customer & Market Engagement

GRI İÇERİK İNDEKSİ

GRI Standardı	Bildirim	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması	
GRI 101: Temel 2016				
GRI 102: Genel Bildirimler 2016				
GRI 102: Genel Bildirimler 2016	Kurumsal Profil			
	102-1	5	-	
	102-2	5	-	
	102-3	https://www.biziminvestorrelations.com/bizim-toptana-bakis/iletisim.aspx	-	
	102-4	Sayfa 17 - Bizim Toptan 2019 Faaliyet Raporu https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/faaliyet-raporlari.aspx	-	
	102-5	https://www.biziminvestorrelations.com/bizim-toptana-bakis/ortaklik-yapisi.aspx	-	
	102-6	Bizim Toptan 2019 Faaliyet Raporu https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/faaliyet-raporlari.aspx	-	
	102-7	Bizim Toptan 2019 Faaliyet Raporu https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/faaliyet-raporlari.aspx	-	
	102-8	35, 36	-	
	102-9	23	-	
	102-10	Önemli bir değişiklik olmamıştır	-	
	102-11	6 - 7	-	
	Strateji			
	102-14	3	-	
	Etik ve Dürüstlük			
	102-15	6, 7	-	
	102-16	6	-	
	102-17	6	-	
	Yönetişim			
	102-18	6, 7	-	
	102-19	7	-	
	102-20	7	-	
	102-21	11	-	
	102-22		-	
	102-23	https://www.biziminvestorrelations.com/kurumsal-yonetim/yonetim-kurulu-komiteleri.aspx	-	
	102-24		-	
	102-25		-	
102-35	www.biziminvestorrelations.com/kurumsal-yonetim/ucretlendirme-politikasi.aspx	-		
Paydaş Analizi				
102-40	11	-		
102-41	Toplu iş sözleşmesi kapsamında çalışan bulunmamaktadır	-		
102-42	11	-		
102-43	11	-		
102-44	11	-		
Raporlama				
102-45	Bizim Toptan 2019 Faaliyet Raporu https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/faaliyet-raporlari.aspx	-		
102-46	4	-		
102-47	10	-		

GRI İÇERİK İNDEKSİ

GRI Standardı	Bildirim	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 101: Temel 2016			
GRI 102: Genel Bildirgeler 2016			
GRI 102: Genel Bildirimler 2016	102-48	https://kurumsal-admin.bizimtoptan.com.tr/_docs/blog/documents/8accde4faa6e3323d4a9ed86a4cef084dfad254.pdf	-
	102-49	Önemli bir değişiklik olmamıştır	-
	102-50	4	-
	102-51	1 Ocak 2017 – 31 Aralık 2018	-
	102-52	Yıllık	-
	102-53	4	-
	102-54	4	-
	102-55	39 - 42	-
102-56	Denetim alınmamıştır	-	
GRI 200: Ekonomik Standart Serileri			
Ekonomik Performans			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/mali-tablo-ve-dipnotlar.aspx	-
	103-2	www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/mali-tablo-ve-dipnotlar.aspx	-
	103-3	www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/mali-tablo-ve-dipnotlar.aspx	-
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1	www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/mali-tablo-ve-dipnotlar.aspx	-
Satınalma Uygulamaları			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	23	-
	103-2	23	-
	103-3	23	-
GRI 204: Satınalma Uygulamaları 2016	204-1	23	-
GRI 300: Çevresel Standart Serileri			
Enerji			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	31	-
	103-2	31	-
	103-3	31	-
GRI 302: Enerji 2016	302-1	32, 37	-
Su			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	31	-
	103-2	31	-
	103-3	31, 33	-
GRI 303: Su 2016	302-1	37	-

GRI İÇERİK İNDEKSİ

GRI Standardı	Bildirim	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
Emisyonlar			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	31	-
	103-2	31	-
	103-3	31	-
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-5	32, 37	-
GRI 400: Sosyal Standart Serileri			
İstihdam			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	26	-
	103-2	26	-
	103-3	26	-
GRI 401: İstihdam 2016	401-1	26, 35, 36	-
	401-3	36	-
İş Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	29	-
	103-2	29	-
	103-3	29	-
GRI 403: İSG 2016	403-1	29, 36	-
	403-3	36	-
Eğitim ve Öğretim			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	27, 28	-
	103-2	27, 28	-
	103-3	27, 28	-
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1	27, 28, 36	-
	404-2	36	-
	404-3	36	-
Müşteri Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	13, 14	-
	103-2	13, 14	-
	103-3	13, 14	-
GRI 416: Müşteri Sağlığı ve Güvenliği	416-1	14	-
Pazarlama ve Etiketleme			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	13, 14	-
	103-2	13, 14	-
	103-3	13, 14	-
GRI 417: Pazarlama ve Etiketleme	417-1	14	-

GRI İÇERİK İNDEKSİ

GRI Standardı	Bildirim	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
Özel Bildirimlerde Karşılığı Olmayan Öncelikli Konular			
Ürün Güvenliği İzlenebilirliği ve Kalite			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	13, 14	-
	103-2	13, 14	-
	103-3	13, 14	-
Dijitalleşme ve Akıllı Mağazalar			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	16, 17	-
	103-2	16, 17	-
	103-3	16, 17	-
Lojistik ve Operasyonel Verimlilik			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	23	-
	103-2	23	-
	103-3	23	-
Marka ve İtibar Yönetimi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	6, 7	-
	103-2	6, 7	-
	103-3	6, 7	-

Bizim Toptan Satış Mağazaları A.Ş.

Kuşbakışı Caddesi No: 19 Posta Kodu: 34662
Altunizade / Üsküdar / İstanbul
0 212 577 75 72 www.bizimtoptan.com.tr