

# /// **ACTION** | Aktualizacja 2018



# Spis treści

- 3 Kim jesteśmy
- 4 Rezultaty 2018
- 5 2018: świętowanie 25 lat rozwoju
- 6 Najważniejsze wydarzenia w 2018 roku
- 8 Lepsza oferta dla klientów
- 16 Międzynarodowa ekspansja
- 18 Ekonomiczny, prosty i skalowalny model biznesowy
- 20 Odpowiedzialność społeczna Action
- 29 Struktura zarządzania
- 30 Zarządzanie ryzykiem
- 32 25 lat Action
- 34 Gdzie nas znaleźć

## Nasze wartości

### Zorientowanie na klienta



### Świadomość kosztów



### Praca zespołowa



### Dyscyplina



### Szacunek



### Prostota



## Dlaczego nasze ceny są tak niskie



Prosty model  
biznesowy



Niskie koszty  
ogólne



Niewielkie  
wydatki poniesione  
na marketing



Ustandaryzowane  
procesy w sklepach

Każdy zakup  
i koszt  
z korzyścią  
dla naszych  
klientów



Kupujemy  
duże ilości



Brak stałego  
asortymentu



Efektywny  
łańcuch dostaw



Brak prestiżowych  
lokalizacji

## Czynniki zaskoczenia Action



6,000 produktów



14 kategorii



Nowe artykuły  
co tydzień



Cotygodniowe  
wyjątkowe okazje



Oferty sezonowe



Stać wymiana  
2/3 asortymentu

## Kim jesteśmy

Action jest najszybciej rozwijającym się dyskontem niespożywczym w Europie. Dzięki naszej prostej, ale zaskakującej formule ponad 7 milionów klientów co tydzień odkrywa coś inspirującego w ponad 1350 sklepach Action zlokalizowanych w siedmiu krajach. Gdy w 1993 r. dwóch ambitnych przedsiębiorców otworzyło pierwszy sklep w miejscowości Enkhuizen w Holandii, postawili sobie jeden cel – chcieli stale zaskakiwać klientów szeroką gamą produktów w możliwie najniższych cenach. To, co nas napędza, to wyróżnianie się poprzez oferowanie klientom zaskakującego i stale zmieniającego się asortymentu produktów w niezwykle niskich cenach.

Wszystkie nasze działania mają jeden cel – chcemy zapewnić naszym klientom jak najwięcej korzyści. Odwiedzają nas przedstawiciele całego społeczeństwa, niezależnie od pochodzenia czy przekonań, motywowani różnymi powodami. Niektórych przyciągają okazje, a inni znajdują przyjemność w wyszukiwaniu wyjątkowych ofert. Wszyscy nasi klienci jednak doceniają element zaskoczenia, kiedy w naszych sklepach znajdują nieoczekiwane produkty i niesamowicie niskie ceny.

Entuzjazm i zaangażowanie pracowników Action mają kluczowe znaczenie dla sukcesu naszej firmy. Formuła sklepów Action jest bardzo atrakcyjna, ale sprawdza się tylko dzięki temu, że możemy polegać na oddaniu i zaangażowaniu ludzi, którzy dla nas pracują. To oni każdego dnia pomagają klientom poruszać się po naszych sklepach i wzbogacają ich doświadczenie z zakupów.

Wystrój wnętrza naszych sklepów jest prosty. Atmosfera jest jednak przyjazna i zachęcająca do odwiedzin. Szerokie alejki, stała kontrola porządku i jasne otoczenie sprzyjają przyjemnym i wygodnym zakupom.

W każdym sklepie oferujemy klientom ponad 6000 różnych produktów w 14 kategoriach i możliwie najniższych cenach. Tylko jedna trzecia tych produktów jest częścią naszego stałego asortymentu, podczas gdy pozostałe dwie trzecie stale się zmieniają. Co tydzień Action wprowadza do oferty ponad 150 nowych towarów. Ponadto, oferujemy także produkty wielu znanych, jak i własnych marek.

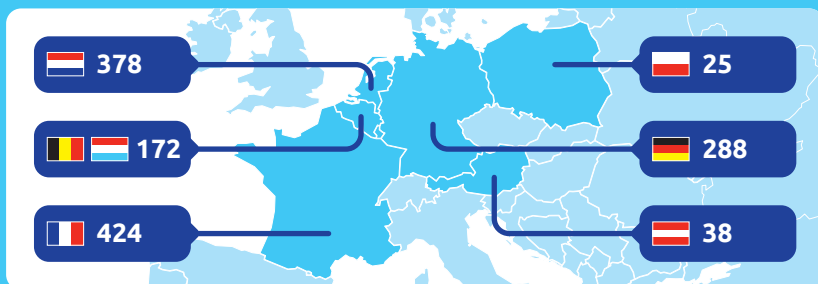
Chociaż ceny są niskie, nie idziemy na żadne ustępstwa, jeśli chodzi o jakość, bezpieczeństwo lub warunki produkcji asortymentu. Nasze produkty spełniają odpowiednie wymagania w każdym kraju, w którym prowadzimy działalność. Są produkowane zgodnie z zasadami naszej Polityki Etycznego Zaopatrzenia, która gwarantuje, że produkcja odbywa się w sposób odpowiedzialny społecznie i przyjazny środowisku. Jeśli dany produkt nie łączy niskiej ceny z dobrą jakością oraz odpowiednimi warunkami produkcji, nie sprzedajemy tego produktu w naszych sklepach.

# Rezultaty 2018

## Rezultaty



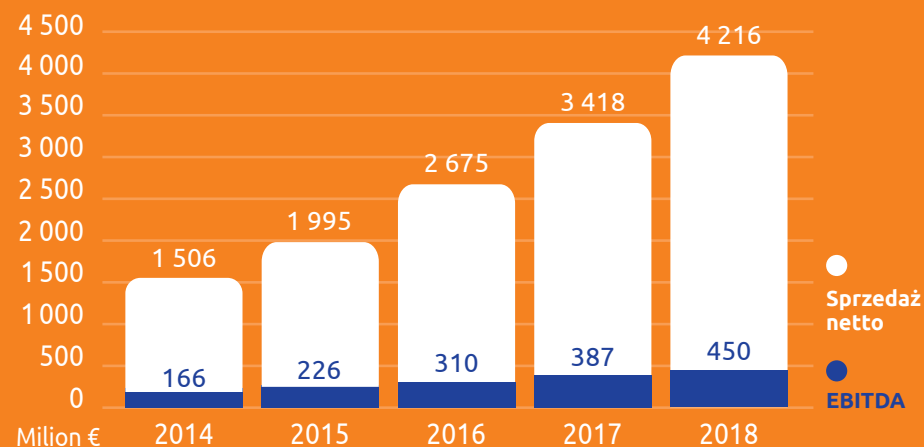
Geograficzne rozmieszczenie sklepów w 2018



## Ludzie



## Kluczowe finansowe dane





# 2018: świętowanie 25 lat rozwoju

W ciągu ostatnich 25 lat, Action rozwinął się z jednego małego sklepu w Enkhuizen do firmy o wartości 4 mld euro z ponad 1 350 sklepami w siedmiu krajach. Ale bez względu na to, jak imponujące są liczby, czy to dotyczące sprzedaży, sklepów, centrów dystrybucyjnych, produktów czy ciężarówek... Nasza historia to nie tylko wielkie liczby.

Dla Action najważniejsi są ludzie, wspaniali ludzie: nasi klienci, nasi pracownicy oraz pracownicy wielu zróżnicowanych przedsiębiorstw, które zaopatrują i wspierają Action. W 2018 r. wszyscy ci ludzie przyczynili się do naszego wzrostu gospodarczego i silnego rozwoju Action. I chciałbym wyrazić wdzięczność im wszystkim. W czasie pełnym wyzwań dla sektora detalicznego, Action ponownie był w stanie przywitać więcej klientów w swoich sklepach. Dokonałmy dużych inwestycji w obszarze zasobów ludzkich, stworzyliśmy tysiące miejsc pracy i zorganizowaliśmy tysiące szkoleń dla naszych pracowników. Dalej rozwijaliśmy cyfrową płaszczyznę kontaktu z naszymi klientami. Otworzyliśmy wiele nowych sklepów i jeszcze więcej odnowiliśmy. Wzmocniliśmy organizację naszego łańcucha dostaw, zainwestowaliśmy w systemy informatyczne, udoskonaliśmy nasze systemy kontroli jakości i zrobiliśmy jeszcze wiele, wiele więcej.

Niniejsza Aktualizacja 2018 podsumowuje wyniki i postępy naszej firmy w 2018 oraz ukazuje nasze ambicje na przyszłość. Zapewnia wgląd w to, czym jest Action, i w to, co reprezentujemy w wielu różnych aspektach naszej działalności.

Sander van der Laan  
CEO



# Najważniejsze wydarzenia w 2018 roku



## Styczeń 2018

Wraz z przedstawicielami gminy Belleville i jej partnerami Action świętuje rozpoczęcie budowy trzeciego centrum dystrybucyjnego we Francji.

## Luty 2018

Action ma powód do świętowania w Belgii: 150 belgijski sklep otwiera swoje podwoje dla klientów we flamandzkim mieście Nieuwpoort.



## Kwiecień 2018

Łańcuch dostaw Action nigdy nie odpoczywa: w mieście Peine, niedaleko Hanoweru w Niemczech, budujemy kolejne centrum dystrybucji. Rozpoczęcie obchodzono przelomową ceremonią z udziałem wszystkich partnerów i przedstawicieli miasta.



## Czerwiec 2018

Niecałe cztery lata po wejściu na rynek austriacki Action świętuje otwarcie swojego 25 sklepu w Austrii i pierwszego sklepu w stolicy – Wiedniu.



## Sierpień 2018

Wraz z otwarciem 250 sklepu w Niemczech Action świętuje również swój pierwszy sklep w Hamburgu i tym samym swoją obecność w każdym kraju związkowym Niemiec.



## Wrzesień 2018

25-lecie działalności Action: wszystko zaczęło się w holenderskim mieście Enkhuizen w 1993 roku. Zaledwie 25 lat później firma rozrosła się do międzynarodowej sieci z ponad 1200 sklepami w siedmiu krajach.



## Październik 2018

Nasz rozwój w Polsce mocno przyspiesza: po zaledwie roku w Polsce Action otwiera swój 25 sklep w kraju.

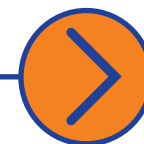
## Październik 2018

Setki pracowników Action dołączają do biegu dla Amsterdamskiego Centrum Onkologii, aby zebrać sporą sumę pieniędzy wspierając działalność badawczą Uniwersyteckiego Centrum Medycznego w Asmterdamie i Centrum Onkologii.



## Jesień 2018

Action jest nadal bardzo popularna wśród klientów: w Holandii otrzymało tytuł „Detalisty Roku” i „Najlepszej sieci sklepów” już piąty rok z rzędu. Action zdobywa także miano sprzedawcy roku w kategoriach takich jak „dom, akcesoria i prezenty”, „dom towarowy” lub „gospodarstwo domowe” we Francji, Belgii i Niemczech.







## Lepsza oferta dla klientów

Action zawsze pozostaje wierny swojej zasadzie zapewniania lepszej oferty swoim klientom, proponując im szeroką i zaskakującą gamę produktów w możliwie najniższych cenach. Jednak doświadczenie Action sięga o wiele dalej. Wszystko, co robi Action, jest zaprojektowane tak, by cieszyć klientów. To jest naszą siłą napędową każdego dnia. Nasi pracownicy w sklepach, którzy z uśmiechem witają naszych klientów. Nasi klienci, którzy ciągle poszukują nowych, zaskakujących i modnych produktów o odpowiedniej jakości i w najniższych cenach. Działania naszych sklepów i zespołów marketingowych są nastawione na nieustanne poszukiwanie nowych rozwiązań, które zwiększą zadowolenie, wygodę i ekscytację z zakupów w Action. Każdy w Action ma do spełnienia misję oferowania naszym klientom więcej, niż oni oczekują, za mniej, niż sobie wyobrażają.

Dlatego też ponad siedem milionów klientów co tydzień robi zakupy w Action. To, jak bardzo nasi klienci doceniają Action, zostaje odzwierciedlone w liczbie nagród, jakie Action otrzymało w konkursie „Detalista Roku”, w którym konsumenci głosują na swoich ulubionych sprzedawców detalicznych. W mediach społecznościowych oferta Action wywołuje wyjątkową reakcję w branży dyskontowej: setki tysięcy klientów nieustannie gromadzi się na Facebooku w niezależnych grupach i społecznościach, aby dzielić się inspirującymi pomysłami DIY i rozmawiać o swoich doświadczeniach ze sklepem i produktami Action. Bez względu na to gdzie – czy w Holandii, Francji, Niemczech czy gdziekolwiek indziej – Action jest czymś więcej niż tylko dyskontem nieżywnościowym. Action stało się częścią codziennego życia swoich klientów.

W 2018 roku podjęliśmy szereg istotnych kroków w celu zwiększenia doświadczeń naszych klientów, poprawiając nasze produkty, sklepy, jak i obecność w świecie cyfrowym.



# Nasi klienci



Olivia (30)  
Lyon, Francja



Ma (36)  
Ternat, Belgia



Ron (72)  
Hoorn, Holandia



Anna (30) i jej córka,  
Essen, Niemcy



Irene (60)  
Stadlau, Austria



Paweł (33) i Gabriel (5),  
Częstochowa, Polska



## Cyfrowa płaszczyzna kontaktu z klientami

Rok 2018 był rokiem cyfryzacji Action. Zainwestowaliśmy w nasz zespół digitalowy, nasze kanały cyfrowe i usługi online. Z zespołem prawie czterokrotnie większym niż w 2017 r. rozpoczęliśmy wiele nowych inicjatyw, które wzniosły doświadczenia klientów Action na nowy poziom. Zbudowaliśmy świat rozrywki i inspiracji wokół zakupów, a wraz z tym zachęciliśmy naszych klientów do poszukiwania skarbów, które są na wyciągnięcie ich ręki.

Nasze inicjatywy umożliwiły nam zwiększenie interakcji z naszymi klientami i dalszą poprawę jakości obsługi klienta. Świadczy o tym również wzrost liczby sesji internetowych o 50%, wzrost bazy obserwatorów na naszych kanałach społecznościowych o 90% oraz wzrost odbiorców naszego newslettera o 36%. Jedną z kluczowych inicjatyw, podjętą w ramach naszego cyfrowego podejścia w 2018 roku, koncentrowała się na dostarczaniu wartościowych, inspirujących treści naszym klientom: wybieraliśmy chwile, wydarzenia i specjalne okazje z ich życia jako podstawy do tutoriali DIY, pomysłów na dekoracje i rekomendacje dotyczące produktów, czy to na przyjęcie urodzinowe, powrót do szkoły, Walentynki, czy w końcu Święta Bożego Narodzenia i Wielkanoc.

Nasze treści były udostępniane tam, gdzie byli obecni nasi klienci: na naszej stronie internetowej, w naszych kanałach mediów społecznościowych oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej. Uruchomiliśmy dodatkowy angażujący biuletyn informacyjny dla naszych klientów, ulepszyliśmy naszą stronę internetową i jej funkcjonalność, jak na przykład : wyszukiwarka sklepów, prezentacja produktów i inspirujących treści Wprowadziliśmy też nowe kategorie redakcyjne na naszej stronie na Facebooku. Szczególnie popularną kategorią jest "Czemu jeszcze tego nie masz", w której prezentujemy niezwykle i zaskakujące produkty z naszej oferty.





**Action**  
19. April 2018 · 🌐

'Cooler' dan dit wordt het niet! Waar zie jij jezelf de komende dagen genieten van een lekker koud drankje? 🍹❄️

**Opblaasbare koeler**  
**389**



**ACTION**

**Action**  
30. Oktober 2018 · 🌐

Sie ist nicht nur sehr hübsch, sondern auch schön warm! 🧶

**Meerjungfrau Fleece-Decke**  
**549**



**ACTION**

**Sabine Klein**  
44 minuten

Compliment action! Ik verbaas mij iedere keer weer hoe snel jullie in springen op trends! Het is bijna niet meer bij te houden 😅 in moet ik weer keuzes maken 😊 laat ik dat afdrup rek maar weer staan, om naar huis te gaan met iets wat ik niet nodig heb, maar veeeeel leuker is om aan te schaffen, 📸 of ik vergeet spontaan waar ik voor kwam! 😊

Leuk · Opmerking plaatsen · Chatterbericht · 🌐

**Action** · Wat een leuk bericht om deze maandag mee te beginnen, Sabine! 😊 Fijn om te lezen dat je telkens weer zo enthousiast wordt in onze winkel! 📸 ik geef plus compliment ook even door aan mijn collega's van de inkoopafdeling, zij zorgen immers voor al deze leuke artikelen... 😊 Fijne dag en tot snel bij Action! 🙌🏻Yvonne  
Coco10 heeft reactie gegeven (1) · 1m · Leuk · Beantwoorden

Schrijf een opmerking... 📷 📷 📷

Suggesties voor groepen · Alles weergeven

**WE ARE OPEN**  
Restylen in huis  
16.703 leden · Lid worden

**PIC-COLLAGE**



## Asortyment 2018

 **350**  
znanych marek

 **+23%**  
marek własnych



 **13 500**  
różnorodnych produktów

 **2 000**  
produktów za mniej  
niż 5 złote

## 14 Kategorii



Dekoracje



Zrób to sam



Zabawki i rozrywka



Artykuły biurowe  
i Hobby



Multimedia



Artykuły gospodarstwa  
domowego



Ogród



Pranie i sprzątanie



Jedzenie i picie



Higiena osobista



Zwierzęta domowe



Odzież



Tekstylija



Sport

## Niskie ceny, duże uśmiechy

Wszystko, co robimy, ma na celu przekroczenie oczekiwań naszych klientów. Starannie dobieramy nasze produkty, a nasz asortyment jest dobrze przemyślany i stale się rozwija. Nasze zespoły handlowe i nabywcy dokładnie wiedzą, co lubią nasi klienci i jak sprawić, by się uśmiechali. Każdego dnia szukają nowych, modnych, zaskakujących, ale także codziennych produktów. Są świetnymi negocjatorami i zamawiają duże ilości by móc zaopatrywać wszystkie nasze sklepy. Nasz asortyment obejmuje ponad 6000 produktów w 14 różnych kategoriach.

### Nieustanny rozwój oferty

W Action nigdy nie stoimy w miejscu. Wciąż idziemy naprzód i zawsze staramy się stworzyć jeszcze lepszą i bardziej zaskakującą ofertę dla naszych klientów. W 2018 roku rozszerzyliśmy nasz asortyment i uczyniliśmy sport naszą 14 kategorią produktową. Od funkcjonalnej odzieży sportowej poprzez asortyment fitness i sprzęt do jogi, aż po żywność sportową i wiele innych... nasi klienci mogą znaleźć wszystko, czego mogą potrzebować do aktywności sportowej – zarówno od dobrze znanych, jak i własnych marek. Jednym z hitów w 2018 r. był ręcznik chłodzący na gorące letnie dni.

Rozszerzyliśmy również naszą ofertę imprezową o artykuły dekoracyjne na każdą okazję – czy to na urodziny dzieci, ukończenie studiów, śluby, jak i inne wyjątkowe chwile w życiu klientów naszej firmy. Imprezowa oferta Action obejmuje obecnie około 120 różnych produktów, od girland, przez świece aż po rekwizyty fotograficzne.

### Niskie ceny nawet znanych marek

Action znany jest z szerokiej gamy produktów w zaskakująco niskich cenach – czy są to produkty markowe, produkty marek własnych czy produkty generyczne. Dzięki dokonywaniu zakupów przez Action w odpowiednio dużej ilości i skali, możemy negocjować niskie ceny, a następnie przenosić tę korzyść na naszych klientów. W 2018 roku Action oferowało produkty ponad 350 różnych marek, w tym Philips, Panasonic, Coca-Cola, Pampers, Vanish i Cillit Bang.

### Produkty wysokiej jakości w niskich cenach: marki własne Action

Nasze marki własne oferują produkty dobrej jakości w możliwie najniższych cenach. Większość z nich jest dostępna przez cały rok: od artykułów gospodarstwa domowego i środków czystości poprzez artykuły biurowe, DIY, aż po narzędzia i tekstylia. Oferujemy również atrakcyjne sezonowe produkty marek własnych, takie jak smakołyki wielkanocne czy dekoracje świąteczne. W 2018 roku zainwestowaliśmy w rozwój naszych marek. Rozszerzyliśmy ich zakres i przywróciliśmy ofertę istniejących marek. Z końcem roku oferowaliśmy produkty 65 marek własnych, to o 12 więcej niż w roku poprzednim.



nowość



**Zenova** W 2018 roku Action wprowadziło własną linię produktów do ochrony przeciwśonecznej: Zenova. Produkty chronią każdy rodzaj skóry przed negatywnym wpływem promieniowania słonecznego i odżywiają skórę witaminą E. W skład tej gamy wchodzi szereg produktów o różnym poziomie ochrony przeciwśonecznej, służące zarówno pielęgnacji po opalaniu, jak i zapewnieniu dodatkowej ochrony najmłodszym. Obecnie pracujemy nad udoskonaleniem i rozszerzeniem tej gamy produktów, czego efekty będą dostępne w sklepach Action w 2019 roku.

nowość



**Kaytan** Wraz z uruchomieniem nowej kategorii sportowej Action wprowadziliśmy również nową prywatną markę oferującą wiele świetnie dobranych, atrakcyjnych artykułów sportowych w przystępnej cenie. Kaytan to silna marka produktów wysokiej jakości, od hantli i innych sprzętów sportowych aż po akcesoria i ubrania. Kontynuujemy rozwinięcie oferty produktów Kaytan.

nowość



**Magic Village** W 2018 r. wprowadziliśmy nową sezonową markę produkującą wysokiej jakości dekoracje świąteczne. Magic Village oferuje kolorowe, zabawne zimowe figurki ceramiczne do stworzenia małej zimowej wioski. Każde opakowanie daje gwarancję natychmiastowego stworzenia przytulnej, zimowej aury.

wznowienie



MAX&MORE

**Max & More** W 2018 r. Action przywrócił markę makijażową Max & More i włączyło ją do portfolio marek własnych. Dzięki ulepszonej jakości, rozszerzonej gamie produktów i nowemu, świeżemu wyglądowi, Max & More stało się popularną marką lifestylową. Szczególną atrakcją była limitowana edycja kalendarza adwentowego z 24 pełnowymiarowymi produktami za około 45 złotych.

wznowienie



**Skyler & Freija** Action odświeżył ofertę swojej marki karmy dla psów i kotów. Nowy, atrakcyjny wygląd pasuje teraz do ulepszonej jakości i oczekiwań naszych klientów.



# Zero ustępstw dla jakości i bezpieczeństwa produktów

Action skupia się nie tylko na zapewnianiu niespodzianek i niskich cen, ale przykłada także dużą wagę do tego, aby sprzedawane produkty zapewniały to, czego oczekują od nich klienci. Chcemy, aby nasi klienci mogli robić zakupy w sklepach Action z całkowitą pewnością, że kupują niezawodne produkty. Mimo niskich cen naszych produktów nie pozwalamy sobie na żadne ustępstwa, jeśli chodzi o jakość, bezpieczeństwo oraz odpowiedzialność społeczną i środowiskową.

Wpływ naszej firmy rośnie, ponieważ otwieramy więcej sklepów w różnych krajach, możemy sprzedawać bardziej różnorodne produkty i obsługiwać więcej klientów. Dlatego jakość zarządzania i odpowiedzialne podejście do produkcji jest dla nas bardzo ważne. Sieć dostawców Action składa się z prawie 1000 partnerów, z których około 400 współpracuje z nami bezpośrednio. Dzięki temu możemy oferować szeroką i elastyczną gamę produktów, ale zdajemy sobie również sprawę, że rosnąca liczba dostawców i produktów prowadzi do wyższych wymagań w zakresie standardów jakości, procesów i testowania. W związku z tym rozszerzyliśmy nasz zespół ds. jakości w 2018 r. Obecnie składa się z 15 osób, w tym technologów produktów oraz specjalistów ds. jakości i zrównoważonego rozwoju.

W 2018 roku skupiliśmy się jeszcze bardziej na bezpieczeństwie i jakości towarów. Rozszerzyliśmy naszą strategię bezpiecznego i zgodnego z prawem handlu. Obejmowało to prawie 500 dodatkowych niezależnych miejscowych kontroli firm zajmujących się importem bezpośrednim, aby zapewnić zgodność z lokalnymi systemami prawnymi, przepisami oraz standardami bezpieczeństwa. Rola technologów produktu współpracujących z naszymi nabywcami i dostawcami stała się kluczowa w naszym podejściu. Wdrożyliśmy nowy proces jakości dotyczący zabawek, które angażują technologa od samego początku procesu zakupu. To pozwoliło nam znacząco poprawić jakość naszych produktów i utrzymać stały poziom bezpieczeństwa w całym asortymencie zabawek. W 2019 roku planujemy wprowadzenie dalszych ulepszeń porównawczych w procesach jakościowych w każdej kategorii produktowej.





## Międzynarodowa ekspansja

Słowo „action” oznacza po angielsku „działanie”, więc nazwa naszej firmy dobrze odzwierciedla nasze dynamiczne podejście do biznesu. Jesteśmy ambitną firmą, która potrafi zrealizować każdy plan. W ciągu ostatnich 25 lat stale się rozwijaliśmy, otwierając kolejne sklepy. Zaczynaliśmy od jednego sklepu w Holandii w 1993 roku, a obecnie prowadzimy ponad 1 350 sklepów Action w siedmiu krajach: Holandii, Belgii, Luksemburgu, Francji, Niemczech, Austrii i Polsce.



### Nowe i odnowione sklepy

W 2018 roku otworzyliśmy 230 nowych sklepów i zwiększyliśmy naszą sieć z 1 095 sklepów w 2017 roku do 1 325 sklepów do końca 2018 roku. Chociaż Action otworzył nowe sklepy we wszystkich krajach, w których działał do tej pory, większość nowych sklepów została otwarta we Francji (+89) i w Niemczech (+72). We Francji przekroczyliśmy liczbę 400 sklepów, dzięki czemu Francja stała się naszym największym rynkiem zbytu. Na koniec roku Action prowadził 424 sklepy w całej Francji. W Niemczech pod koniec sierpnia świętowaliśmy otwarcie 250 sklepu w Hamburgu i zakończyliśmy rok z 288 sklepami. Ważnym krokiem w naszej ekspansji geograficznej było uruchomienie nowych sklepów w Polsce po sukcesie pilotażowego projektu otwarcia sześciu sklepów rozpoczętego w IV kwartale 2017 roku. W 2018 roku otworzyliśmy 19 sklepów w południowo-zachodniej części kraju. W 2019 roku Action przyspieszy rozwój swoich sklepów w Polsce.

Klienci podczas otwarcia 250 niemieckiego sklepu Action w Hamburgu.



W Austrii do grona 18 naszych sklepów dotoczyło w 2018 r. dodatkowe 20, dzięki czemu w całym kraju liczba naszych sklepów wzrosła do 38. Jedną z najważniejszych atrakcji było otwarcie w czerwcu 25 sklepu w Wiedniu.

Oprócz dodania kilku nowych sklepów w Holandii (+11) i Belgii (+18) udoskonaliliśmy nasz program odnawiania sklepów w obu krajach: odnowiliśmy, powiększyliśmy lub przenieśliśmy 48 sklepów w 2018 roku, podczas gdy w roku ubiegłym było ich 27.

Wszystkie nowe i odnowione sklepy są projektowane zgodnie z naszym odświeżonym formatem sklepu, który oferuje naszym klientom jeszcze przyjemniejsze zakupy.

#### Centra dystrybucyjne

Aby wesprzeć rozwój naszego sklepu, przyspieszyliśmy wdrażanie naszej sieci centrów dystrybucji: Action ma ich obecnie siedem. W 2018 r. dokonaliśmy solidnego postępu w budowie szóstego centrum dystrybucyjnego w Belleville (nieдалеko Lyonu) i siódmego w Peine (nieдалеko Hanoweru). Oba zostały uruchomione na początku 2019 roku.

Tymczasem Action nadal inwestuje w przyszły rozwój, poświęcając dużo czasu, wysiłku i środków na poprawę naszej organizacji i infrastruktury łańcucha dostaw. Do końca 2020 r. otworzymy dodatkowe trzy centra dystrybucyjne, w tym jeden wsi Ośła (Polska) w trzecim kwartale 2019 r. i dwa w Bratystawie (Słowacja) i Verrières-en-Anjou (Francja) w 2020 r. Te inwestycje ułatwią nam kontynuację rozwoju naszych sklepów zarówno w obecnych, jak i nowych krajach.



Zespół odpowiedzialny za stworzenie centrum dystrybucyjnego i zespół pracowników nowego centrum dystrybucji w Belleville świętują kamień milowy – przybycie pierwszej palety.



Budowa centrum dystrybucyjnego w Peine.



## Ekonomiczny, prosty i skalowalny model biznesowy

Action stało się prawdziwie europejskim przedsiębiorstwem o wartości wielu miliardów euro. Aby mieć pewność, że możemy kontynuować naszą udaną i ambitną ścieżkę rozwoju, nieustannie inwestujemy i wzmacniamy fundament naszej organizacji. Szybki rozwój firmy niesie ze sobą ryzyko, że staje się ona coraz bardziej złożona jako organizacja. Jednak w Action wierzymy przede wszystkim w prostotę. Nieustannie poszukujemy nowych i wydajnych rozwiązań, które w maksymalnym stopniu wykorzystują siłę synergii, a także są skalowalne i proste. W 2018 roku poczyniliśmy znaczące inwestycje w infrastrukturę naszego łańcucha dostaw, a także sprzęt stanowiący wyposażenie sklepów oraz systemy IT. Ponadto w ramach przygotowań do dalszego rozwoju, usprawniliśmy naszą organizację zarządzania zasobami ludzkimi.

### Rozwój oparty na organizacji zarządzania zasobami ludzkimi

Kompetentni pracownicy, którzy identyfikują się z naszymi wartościami i celami, są ważniejsi niż nowoczesne rozwiązania technologiczne. W 2018 roku zatrudniliśmy ponad 5000 nowych pracowników we wszystkich siedmiu krajach, w których działamy, na różnych stanowiskach – od pracowników sklepów po specjalistów z różnych dziedzin biznesu. W rezultacie firma Action staje się coraz bardziej międzynarodowa na każdym poziomie organizacji. W 2018 roku podjęliśmy znaczące kroki zmierzające do wykorzystania istniejącej struktury systemu zarządzania zasobami ludzkimi. Zainicjowaliśmy wspólny dla wszystkich krajów system działający w chmurze, który pozwoli poprawić wydajność. W 2019 r. rozpoczniemy wdrażanie pełnej implementacji dla całej organizacji.



## Ekspansja centrów dystrybucyjnych

1999 | Zwaagdijk-Oost, Holandia

2014 | Echt, Holandia

2016 | Moissy-Cramayel, Francja

2017 | Labastide, Francja

2017 | Biblis, Niemcy

2019 | Belleville, Francja

2019 | Peine, Niemcy

2019 | Ośta, Polska

2020 | Bratysława, Słowacja

2020 | Verrières-en-Anjou, Francja

### Efektywne inwestycje w sklep

W 2018 roku rozpoczęliśmy wdrażanie nowego oprogramowania do zarządzania personelem dla sklepów, który pomaga im zwiększać wydajność planowania zasobów w oparciu o nakład pracy. Będziemy kontynuować to wdrażanie w 2019 r. Rozpoczęliśmy także program mający na celu audyt i dalszą poprawę metod pracy w sklepach, którego celem jest zmiana wszystkich procesów na bardziej wydajne i jeszcze bardziej przyjazne klientom i pracownikom. W 2019 r. rozwinie go w naszych sklepach. W 2018 r. kontynuowaliśmy również projekt wymiany sprzętu systemów obsługi sprzedaży w naszych sklepach. Obejmuje to nowe monitory, skanery, komputery i drukarki. Będziemy kontynuować tę wymianę

w nadchodzących latach. Do 2020 roku wszystkie nasze sklepy będą korzystały z takiego samego sprzętu.

### Udoskonalenie łańcucha dostaw

Centra dystrybucyjne stanowią podstawę naszego rozwoju. Im bardziej wydajne i niezawodne są nasze centra dystrybucyjne, tym lepiej możemy spełniać oczekiwania klientów w naszych sklepach. W 2018 roku zbudowaliśmy dwa nowe centra dystrybucyjne na naszych najbardziej rozwijających się rynkach, w Niemczech i we Francji. Centra dystrybucyjne w Belleville i Peine rozpoczęły działalność na początku 2019 r. Wszystkie nasze centra dystrybucyjne poza Holandią są obsługiwane przez renomowane, zewnętrzne firmy logistyczne (XPO, Fiege, Kuehne + Nagel

i Neovia). Wybraliśmy tych partnerów ze względu na ich doświadczenie i wiedzę zdobytą na międzynarodowych rynkach. Zwiększyliśmy nasze możliwości i rozbudowaliśmy zespół łańcucha dostaw, zatrudniając doświadczonych menedżerów wyższego szczebla. Ekspansji centrów dystrybucyjnych towarzyszy także wprowadzenie nowych systemów informatycznych w celu kompleksowego wsparcia planowania łańcucha dostaw.

# Strategia Społecznej Odpowiedzialności Action



## Produkt

Nasze produkty pochodzą z bezpiecznych i odpowiedzialnych źródeł



## Ludzie

Jesteśmy odpowiedzialnym pracodawcą



## Środowisko

Minimalizujemy nasz wpływ na środowisko w obrębie łańcucha dostaw



## Dobre społeczeństwo

Wnosimy do społeczeństwa i obsługujemy lokalną społeczność



# Odpowiedzialność społeczna Action

Każdego tygodnia obsługujemy miliony klientów i doskonale zdajemy sobie sprawę z naszego wpływu na społeczeństwo i środowisko. Rządy, agencje i organy regulacyjne określają ramy prawne dla naszej działalności, definiując zasady i regulacje dotyczące wszystkich jej aspektów, od przepisów dotyczących toreb plastikowych po audyty logistyczne i energetyczne. Uważamy jednak, że nasza odpowiedzialność nie kończy się na przestrzeganiu tych zasad i przepisów.

Jako szybko rozwijająca się firma z globalnym łańcuchem dostaw jesteśmy coraz bardziej świadomi swojej odpowiedzialności względem naszych klientów, pracowników i partnerów biznesowych. W dzisiejszym świecie odpowiedzialne podejście do prowadzenia biznesu jest ważniejsze niż kiedykolwiek. Chcemy pozyskiwać i oferować produkty, które są bezpieczne, dobrej jakości i zgodne z naszymi celami etycznymi i środowiskowymi.

Nasza Strategia Zrównoważonego Rozwoju Action opiera się o poszanowanie praw człowieka, etyczny handel i ochronę środowiska. Odnosi się to zarówno do naszych własnych działań, jak i całego łańcucha dostaw. Strategia ZRW obejmuje cztery obszary pokazane na infografice, po lewej stronie: produkt, ludzie, środowisko i lokalne społeczności.

Uważamy naszą Strategię Zrównoważonego Rozwoju Action za plan ciągłego doskonalenia, dlatego w 2018 r. zainwestowaliśmy w jej rozwój. Wdrożyliśmy kilka inicjatyw, opracowaliśmy regulacje i ściśle współpracowaliśmy z naszymi dostawcami, aby zapewnić odpowiedzialny proces zaopatrywania oraz rozpoczęliśmy współpracę z SOS Wioskami Dziecięcymi.



# Odpowiedzialne pozyskiwanie produktów

Zagwarantowanie, że produkty sprzedawane w naszych sklepach zostały pozyskane w odpowiedzialny sposób, stanowi jeden z priorytetów określonych w naszej strategii Zrównoważonego Rozwoju Action. Obejmuje ona wymogi dotyczące warunków społecznych, w jakich wytwarzane są produkty, ale także ich jakości i bezpieczeństwa.

Wszyscy dostawcy są zobowiązani do przestrzegania naszej Polityki Etycznego Zaopatrzenia Action. Jej kluczowe elementy dotyczą konwencji Międzynarodowej Organizacji Pracy, wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka oraz Kodeksu Postępowania Inicjatywy na rzecz zgodności ze standardami społecznymi w biznesie.

Polityka Etycznego Zaopatrzenia Action obejmuje następujące wymagania:

- /// Zakaz pracy dzieci
- /// Młodzi pracownicy, którzy nie ukończyli 18 lat, nie mogą być zatrudniani do pracy nocą lub narażani na jakiegokolwiek ryzyko
- /// Wybór zatrudnienia stanowi kwestię wolnego wyboru
- /// Istnieje swoboda stowarzyszania się i możliwość prowadzenia negocjacji zbiorowych
- /// Zapewnione są bezpieczne i higieniczne warunki pracy
- /// Wypłacane są uczciwe wynagrodzenia
- /// Liczba godzin pracy nie jest nadmierna
- /// Zakaz dyskryminacji
- /// Prawo do prywatności przysługujące pracownikom musi być przestrzegane
- /// Praktyki dotyczące zatrudnienia muszą być zgodne z obowiązującym w danym kraju prawem, a firma nie może wykorzystywać pracowników

- /// Nie dochodzi do surowego lub nieludzkiego traktowania
- /// Ochrona środowiska
- /// Etyczne zachowanie biznesowe (brak korupcji, brak przekupstwa, brak szantażu)

Polityka Etycznego Zaopatrzenia Action stanowi podstawę odpowiedzialnego pozyskiwania produktów, zarówno w przypadku importu bezpośredniego, jak i pośredniego. Action pracował nad dodatkowymi regulacjami uzupełniającymi Politykę Etycznego Zaopatrzenia Action, a także dostosowało i opracowało procedury i normy dotyczące produkcji i importu produktów. Ponadto Action dokonał przeglądu swojej strategii importu. Przyjrzelśmy się dokładniej naszym procesom importu bezpośredniego i budujemy silniejsze podstawy do wzrostu zrównoważonego rozwoju. Wspólnie z silnymi partnerami zaopatrzeniowymi udoskonaliśmy nasze procedury. Liczba fabryk w Azji, które produkują bezpośrednio dla Action, pozostała na porównywalnym poziomie: w 2018 r. było to łącznie 454 fabryk. Wszystkie te fabryki prowadzą niezależny audyt społeczny. W ciągu roku wygasto 279 audytów i fabryki zostały ponownie poddane audytowi w ramach naszego programu. Prowadzimy również coroczną analizę należytej staranności, sprawdzając zgodność z wymogami społecznymi i poddając 10% aktywnych fabryk niezapowiedzianym audytom kontrolnym w celu sprawdzenia bieżącej zgodności. Chcemy rozszerzyć tę inicjatywę w 2019 r. i 2020 r.



Zeskanuj kod QR i dowiedz się więcej o tym jak gwarantujemy bezpieczeństwo naszych produktów, ich jakość i pochodzenie z odpowiedzialnych źródeł.

## Liczba fabryk

Produkujących bezpośrednio dla Action



454

## Liczba audytów

175  
nowych  
audytów

279  
ponownych  
audytów

492  
audytów

38  
niezapowiedzianych  
audytów uzupełniających



## Nasza polityka odpowiedzialności

Aby sprostać ambicjom środowiskowym i społecznym Action, udoskonaliliśmy nasze podejście do wykorzystywania zasobów, opracowując polityki wspierające ich zrównoważone pozyskiwanie. Obecnie dostosowujemy cztery zasady z naszymi dostawcami do wdrożenia i publikacji w 2019 roku.

### Polityka dotycząca drewna

Drewno jest zasobem, który wpływa na jakość środowiska i społeczeństwa. Opracowaliśmy politykę dotyczącą drewna, której celem jest osiągnięcie wyższego poziomu transparentności, wyznaczenie celów i określenia procedur zapewniających, że produkty są importowane bezpośrednio lub za pośrednictwem importerów spełniających lub przekraczających wymogi przepisów UE dotyczących drewna. Action kieruje się tą polityką przy doborze niekomercyjnych, produktach stale dostępnych w kategoriach takich jak artykuły gospodarstwa domowego, artykuły biurowe i hobby oraz dekoracje, a także kartonowych opakowaniach do transportu. Część tej polityki stanowi umowa z organizacją Forest Stewardship Council (FSC), która została podpisana w 2017 roku.

### Polityka dotycząca bawełny

W 2017 r. Action opracowało projekt polityki z długoterminową wizją zwiększenia ilości bawełny pozyskiwanej w sposób zrównoważony w tkaninach i ubraniach, które oferuje Action. W ubiegłym roku nadal rozwijaliśmy ten dokument, a teraz udostępniliśmy go naszym dostawcom. Polityka ta obejmuje zobowiązania dotyczące kluczowych zagadnień, takich jak prawa człowieka, przejrzystość, gospodarka wodna, pestycydy i herbicydy, itp. Action pracuje także nad partnerstwem z ekspertami strategicznymi i odpowiednimi instytucjami. W 2017 roku zaczęliśmy wykorzystywać więcej zrównoważonej bawełny do produkcji t-shirtów i bielizny marek własnych.

### Chemikalia

Substancje chemiczne mogą być jednym z najważniejszych komponentów produktu. Stanowią ryzyko dla pracowników w procesie produkcji, dla naszych klientów i dla środowiska. Dlatego Action opracowało kompleksową politykę, która obejmuje

bezpośrednich dostawców i importerów. Polityka określa minimalne standardy w odniesieniu do przepisów ustawowych i wykonawczych, zwraca szczególną uwagę na prawa pracowników i kwestie środowiskowe oraz zapewnia plan działania, który obejmuje również programy testowania i partnerstwa. Action chce spełniać wyższe normy niż te wymagane przez prawo, kiedy umożliwiają to dowody naukowe i kiedy jest to możliwe.

### Opakowania

Produkcja i utylizacja materiałów opakowaniowych stanowi ogromne wyzwanie dla środowiska. Dlatego też Action ma na celu zmniejszenie ogólnej ilości elementów opakowania i zwiększenie udziału opakowań nadających się do recyklingu – zarówno do transportu, jak i do pakowania produktów. Przyjmując tę politykę, Action zobowiązał się do przestrzegania wymogów prawnych, takich jak dyrektywa UE w sprawie opakowań i odpadów opakowaniowych, unijna strategia w sprawie tworzyw sztucznych i unijna dyrektywa w sprawie tworzyw sztucznych jednorazowego użytku.



### Oznaczenia zrównoważonych produktów dostępnych w sklepach Action

Im bardziej szczegółowe są nasze polityki i im więcej inwestujemy we współpracę z uznanymi instytucjami, takimi jak FSC i Better Cotton Initiative, tym więcej w naszej ofercie będzie produktów, które zostały wyprodukowane w zrównoważony sposób i posiadają świadczące o tym certyfikaty. Klienci mogą już teraz znaleźć na naszych półkach coraz więcej produktów z oznaczeniami potwierdzającymi, że spełniają one wymagania dotyczące zrównoważonego rozwoju: Oznaczenia FSC oraz PEFC dla produktów drewnianych, UTZ dla czekolady lub OEKO-TEX dla tekstyliów.

Obecność logo **FSC** i **PEFC** na produkcie oznacza, że zawiera on drewno, które było hodowane i ścinane w sposób odpowiedzialny, zarówno w odniesieniu do lokalnych społeczności, jak i środowiska naturalnego. Przykładowo zaświadcza on, że w danym miejscu drzewa nie są wycinane szybciej, niż rosną nowe nasadzenia.

Loga mogą się pojawić na różnych produktach drewnianych i produktach wytworzonych z przetworzonego drewna, takich jak papier, np. papier toaletowy Pure Soft, część artykułów biurowych objętych naszą marką Office Essentials, a także na różnych rodzajach opakowań.

**OEKO-TEX STANDARD 100:** oznaczenie dla bezpiecznych tekstyliów wyprodukowanych w zrównoważony sposób. Produkty te są wytwarzane zgodnie ze ścisłymi przepisami dotyczącymi stosowania szkodliwych substancji (barwiących) i testowane pod kątem pozostawionych drobin lub pestycydów. Logo to można znaleźć na różnych rodzajach ubrań, pościeli i innych tekstyliów, między innymi na produktach z naszych linii bielizny, Ziki i Cozzi, a także codziennych ubraniach marki Jack Parker i Dolce Bella.

**Fair Trade oraz UTZ** Dwie marki, które gwarantują, że rolnicy otrzymają godziwą zapłatę za swoje produkty i przyczyniają się do lokalnego rozwoju działań dotyczących zarządzania środowiskiem, zdrowiem, edukacją i działalnością gospodarczą.

Te loga pojawiają się na różnych rodzajach artykułów spożywczych, takich marek jak Caffè Palazzo, ChocOH, Smikkelhuys (produkty czekoladowe), a także artykułach okolicznościowych sprzedawanych w okolicach Wielkanocy (Easter Moments).

**GS** jest niemieckim znakiem jakości, który zaświadcza o tym, że oznaczony nim produkt reprezentuje międzynarodowy standard, spełniając wysokie wymagania w zakresie jakości i bezpieczeństwa. Występuje głównie w kontekście sprzętu technicznego. Można go znaleźć na opakowaniach baterii A-force oraz niektórych narzędziach Werckmann.

**Znaki jakości EKO oraz EU Organic** są przyznawane produktom i żywności z upraw ekologicznych. Oznacza to, że produkt jest zgodny z ustawowymi wymaganiami ekologicznymi, właściwymi odpowiednio dla Holandii i UE. Etykiety te można znaleźć na różnego rodzaju produktach spożywczych, takich jak produkty BioWise.



# Action jest odpowiedzialnym pracodawcą

Action zatrudniając 46 000 pracowników w siedmiu krajach, odgrywa obecnie ważną rolę w społeczeństwie. Nasi ludzie znajdują się w samym sercu sukcesu Action, nadając firmie sens każdego dnia w każdej społeczności, w której działamy.

Nasi pracownicy odzwierciedlają różnorodność naszych klientów pod względem pochodzenia kulturowego, płci i wieku. Jesteśmy szczególnie dumni z tego, że mamy międzynarodową siłę roboczą i z roku na rok do naszego dobrze prosperującego biznesu dołącza coraz więcej ludzi z całego świata. W Action pracuje nie mniej niż 129 narodowości – w naszych sklepach, centrach dystrybucji i biurach.

Wraz z rozwojem coraz ważniejsze staje się dla nas odpowiedzialne podejście, inwestowanie w dobre środowisko pracy i naszych pracowników. W Action dajemy ludziom szansę na rozpoczęcie kariery, dokonanie zmian, reintegrację w życiu zawodowym, połączenie studiów z pracą lub opiekę nad rodziną. Bez względu na wiek, poziom wykształcenia czy pochodzenie, Action oferuje pracę dla każdego w elastycznych modelach pracy, od pełnego etatu po indywidualne rozwiązania w niepełnym wymiarze godzin.

**Szkolenie i rozwój jako podstawa zrównoważonego rozwoju**  
Wierzymy w siłę edukacji i rozwoju, dlatego pracownikom Action zapewniamy możliwości pracy na rzecz rozwoju, zarówno zawodowego, jak i osobistego. Mając to na uwadze, tak wiele czasu poświęcamy wewnętrznym szkoleniom i działaniom rozwojowym. Wszystkim pracownikom zapewniamy nie tylko możliwość wykonywania pracy, ale też szansę na rozwijanie umiejętności, pogłębianie wiedzy i rozwój kariery. Nasza Akademia Action zapewnia pracownikom możliwości

uczestniczenia w kursach szkoleniowych dotyczących różnych obszarów tematycznych i celów szkoleniowych. Są to szkolenia na temat bezpieczeństwa i systemów, przywództwa czy umiejętności miękkich. W 2018 roku odnotowaliśmy w sumie 24 500 tysięcy uczestników różnych szkoleń. Ponad 40% tych kursów poświęcono rozwijaniu umiejętności miękkich naszych pracowników. Obejmowały one seminaria i warsztaty z zakresu przywództwa i komunikacji, w których pracownicy uczą się, jak zapobiegać agresji i przemocy. Szkolenia z zakresu bezpieczeństwa, w tym pierwsza pomoc i gaszenie pożarów, stanowiły około 20% kursów.



## Nauka i Rozwój

1 687 grup szkoleniowych  
24 430 uczestników



## Wewnętrzne awanse w strukturze organizacyjnej sklepu

695 pracowników sklepu → asystenci kierownika sklepu  
249 asystentów kierowników sklepów → kierownicy sklepów  
11 kierowników sklepów → manager regionalny



### Inwestowanie w młode talenty

Oprócz inwestowania w rozwój naszych pracowników za równie ważne uważamy inwestowanie w przyszłe pokolenia talentów rynku detalicznego, dlatego oferujemy uczniom możliwość poznania międzynarodowej organizacji od podszewki poprzez staże. W Niemczech i Holandii poszliśmy o krok dalej: pracowaliśmy nad programami edukacyjnymi dla absolwentów szkół i nawiązaliśmy partnerstwa, aby zapewnić najlepsze podstawy do przyszłego rozwoju karier.

Jeszcze w 2017 roku rozpoczęliśmy pierwszy w Niemczech program kształcenia zawodowego, który oferuje młodym ludziom możliwość zdobycia kwalifikacji jako sprzedawca detaliczny lub administrator biznesowy w handlu detalicznym. W 2018 r. ponad 80 młodych ludzi uczestniczyło w tych programach. W Holandii współpracowaliśmy z Fundacją na rzecz współpracy, edukacji zawodowej i biznesu, oficjalną

instytucją konsultacyjną ds. kształcenia zawodowego. W rezultacie Action oferuje teraz studentom i absolwentom szkół w Holandii możliwość uzyskania dyplomu jako pierwszy sprzedawca lub kierownik sprzedaży detalicznej. Sześć grup ponad 80 uczestników rozpoczęło zajęcia w 2018 r.

Ubiegły rok był także pierwszym aktywnym rokiem naszego funduszu stypendialnego dla dzieci naszych pracowników. Fundusz Stypendialny Action został założony w 2017 r. i ma na celu niesienie pomocy naszym pracownikom w opłaceniu edukacji ich dzieci, jeśli nie stać ich na samodzielne finansowanie. W 2018 roku dzieci pięciu pracowników zakwalifikowały się do stypendium i otrzymały wsparcie finansowe. Wsparcie to umożliwiło im rozpoczęcie nauki w dziedzinie księgowości, języków obcych, rolnictwa, budownictwa i lotnictwa. To dobry początek i nie możemy się doczekać wspierania jeszcze większej liczby dzieci w przyszłości. Wierzymy w rozwój osobisty dla każdego.

### Zadowoleni pracownicy

Aby zmierzyć poziom satysfakcji naszych pracowników i ocenić poziom ich zaangażowania w działania organizacji, przeprowadzamy w firmie badania opinii pracowników (Głos Action). W każdym obszarze działalności wykorzystujemy wyniki badania opinii do sporządzania planów działania, skupiając się na nieustannym poprawianiu poziomów zaangażowania naszych pracowników. 92% wszystkich pracowników wzięło udział w badaniu w 2017 roku. Ogólny wskaźnik zadowolenia naszych pracowników jest znacznie wyższy niż europejska średnia dla sektora handlu detalicznego.



### Pracownica Action, która uratowała życie 2-letniego dziecka, otrzymała kwiaty...

Tak brzmiał tytuł artykułu lokalnej gazety z października 2018 roku. W Aalten dwulatek upadł w sklepie Action i stracił przytomność. Adriane Lensink, kierowniczka sklepu, nie czekała i z powodzeniem reanimowała dziecko zgodnie z tym, czego nauczyła się podczas jednego z wewnętrznych szkoleń z zakresu bezpieczeństwa. Jej wysiłek został również doceniony przez rodziców i burmistrza Aaltena, który podziękował jej kwiatami.

# Minimalizacja wpływu na środowisko naturalne

Bierzemy odpowiedzialność za wpływ naszych działań na środowisko naturalne na wszystkich etapach łańcucha dostaw – od centrum dystrybucyjnego, przez nasze piętrowe samochody ciężarowe, po nasze sklepy. Nieustannie poszukujemy też nowych sposobów na redukcję tego wpływu.

## Zużycie energii

Większość sklepów Action jest wyposażona w energooszczędne oświetlenie. Od 2017 roku wszystkie nowe i odnowione sklepy są wyposażone w oświetlenie LED. Dzięki temu możemy zmniejszyć zużycie energii i koszty nawet o 40%. Ponieważ liczba naszych sklepów nadal rośnie, inwestujemy w dodatkowe centra dystrybucyjne. Korzystamy z naszych centrów dystrybucyjnych w sposób efektywny i energooszczędny: używamy transportu elektrycznego w celu zmniejszenia poziomu emisji CO<sub>2</sub>, a także redukcji poziomu hałasu oraz spalin na terenie zakładu. We wszystkich nowych centrach dystrybucyjnych obszary magazynowe, biura i tereny zakładu są oświetlane technologią LED. Zawsze sprawdzamy, czy do obsługi naszych centrów dystrybucyjnych można wykorzystać odnawialne źródła energii. Na przykład centrum logistyczne

w Echt w Holandii zostało wyposażone w ponad 6500 paneli słonecznych, które pokrywają 50% całkowitego zużycia energii centrum. Centrum dystrybucyjne w Belleville, które rozpoczęło działalność na początku 2019 r., jest wyposażone w panele słoneczne, które dostarczają lokalnej sieci energetycznej 4000 MWh energii elektrycznej. Jest to odpowiednik rocznego zużycia energii elektrycznej ponad 1600 osób. Ponadto budynek posiada certyfikat BREEAM Good, co oznacza otrzymanie jednej z najwyższych ocen, jakie może uzyskać zrównoważona budowla. Nasze centrum dystrybucyjne w Zwaagdijk w Holandii wykorzystuje do pozyskiwania energii dwa źródła termalne, co zmniejsza zapotrzebowanie centrum na energię pochodzącą z konwencjonalnych źródeł. Planujemy również instalację paneli słonecznych na dachu naszego centrum dystrybucyjnego w Zwaagdijk w 2019 roku.



Centrum dystrybucyjne w Belleville podczas budowy



Oświetlenie LED w naszych sklepach



### Recykling w Action

Opracowaliśmy szeroko zakrojony proces recyklingu. Nasze ciężarówki nigdy nie opuszczają sklepów puste. Plastik, karton i baterie lub żarówki, a także zepsute produkty i zwrócone przedmioty są odsyłane do naszych centrów dystrybucyjnych w celu dalszego przetwarzania. Wdrażamy odpowiednie procesy usuwania takich odpadów jak baterie i żarówki. Zanim prześlemy kartony i plastik do odpowiednich zakładów zajmujących się recyklingiem, poddajemy je wstępnej obróbce w centrach dystrybucyjnych za pomocą zaawansowanych maszyn i procedur, co pozwala zredukować ich objętość. Poprzez zmniejszenie objętości możemy za jednym razem przetransportować większą ilość materiałów, a co za tym idzie – zmniejszyć poziom emisji CO<sub>2</sub>. Zwrotne lub zepsute produkty odsyłane są do dostawców w celu prawidłowej utylizacji lub naprawy. W Holandii dołączyliśmy do Nederland Schoon (Uporządkowana Czysta Holandia), aby zebrać plastikowe butelki i oddzielić je od innych odpadów. Ten pilotażowy projekt jest prowadzony w czterech regionach Holandii, w których bierze udział sześć sklepów Action. Pierwszych wyników tego projektu spodziewamy się w 2019 roku.



### Transportowanie produktów

Do transportu produktów z naszych centrów dystrybucyjnych do sklepów wykorzystujemy nowoczesną i ekonomiczną flotę pojazdów. Unowocześniliśmy flotę, wzbogacając ją o ciężarówki wyposażone w bardziej ekonomiczne silniki. Nasze nowoczesne dwupokładowe pojazdy ciężarowe mogą przewozić o 60% więcej towarów niż standardowe pojazdy ciężarowe. Ponadto szkolimy naszych kierowców pod kątem odpowiedzialnej jazdy – zachowania odpowiedniej ostrożności na drodze, redukcji zużycia paliwa i odpowiedniego dbania o prowadzone pojazdy. Wiele dostaw dociera do naszych centrów dystrybucyjnych w kontenerach, co także pozwala zmniejszyć poziom emisji CO<sub>2</sub>.



# Działania na rzecz organizacji SOS Wioski Dziecięce

Jako szybko rozwijający się detalista, Action odgrywa znaczącą rolę w społeczeństwie. Czwartym elementem Odpowiedzialności Społecznej Action ustanowiliśmy wnoszenie wkładu w społeczeństwo i służbę lokalnym społecznościom.

Pod koniec 2017 roku Action podpisało umowę z fundacją SOS Wioski Dziecięce, która zaczęła obowiązywać od 2018 roku. Wspierając fundację, możemy pomóc w krajach, w których prowadzimy nasze sklepy, oraz w krajach, w których zaopatrujemy się w produkty od dostawców i producentów.

SOS Wioski Dziecięce są, tak samo jak Action, organizacją międzynarodową. Wioski Dziecięce działają w 135 państwach i terytoriach, gdzie pomagają bezbronnym dzieciom, zapewniając im kochający dom.

Action chce być inspirującym pracodawcą. To partnerstwo daje nam możliwość zaangażowania naszych pracowników w wypełnianie strategii Odpowiedzialności Społecznej Action. Każdy sklep i każdy zespół z naszych centrów dystrybucyjnych wspiera jedno dziecko lub wioskę w Azji będącą pod opieką fundacji, a każde biuro Action przekazuje darowiznę na rzecz europejskiego oddziału SOS w swoim kraju.

Aby uczcić naszą 25 rocznicę, zorganizowaliśmy konkurs fotograficzny wśród naszych pracowników. Wyzwaniem było „przedstawienie 25 lat Action”. Pięciu zwycięzców poleci do Indonezji w marcu 2019 r., aby poznać pracę SOS Wiosek Dziecięcych.

## Rezultaty 2018

/// **2018 roku sponsorowaliśmy ponad 1100 dzieci z SOS w Azji** za 25 euro miesięcznie. Pomagaliśmy pokrywać codzienne koszty wspieranych dzieci i ich wiosek, w tym koszty żywności, edukacji, opieki medycznej, ale także sportu i zabawy. Krótko mówiąc: wszystko, czego dziecko potrzebuje, aby dorosnąć!

/// **W Holandii** SOS Wioski Dziecięce wykorzystały darowiznę z holenderskiego biura Action do realizacji i renowacji nowej Wioski Dziecięcej w Saboura w Syrii. Syryjskie dzieci, które straciły wszystko i wszystkich z powodu toczącej się wojny, znajdują nowy, kochający dom. W każdym mieszkaniu mieszka 8-10 dzieci z nową SOS-matką. Wsparcie z międzynarodowej siedziby Action przyczyniło się do zainicjowania badań przeprowadzonych przez Uniwersytet w Amsterdamie nad wykluczeniami dzieci. Zostało ono sfinansowane przez Wioski Dziecięce SOS – Action zwróci ten koszt w ciągu trzech lat.

/// **W Belgii** Action umożliwiło SOS Children's Chantevent w Bande odnowienie dachów siedmiu domów w ramach trwającego projektu renowacji.

/// **W Austrii** Action wsparło holistyczny program Life, Happiness, Aid i pomogło 38 dzieciom znaleźć potrzebną pomoc.

/// **W Niemczech** zaoferowaliśmy terapię ze zwierzętami dzieciom o specjalnych potrzebach terapeutycznych. Ta forma terapii pomaga nie tylko odzyskać zaufanie do innych, ale także do siebie samych, nabrać pewności siebie i poznać zdrowe sposoby wyrażania siebie. W 2018 r. z tego programu skorzystało około 30 dzieci.

/// **Francji** SOS Village d'Enfants buduje nową Wioskę Dziecięcą w Beauvais/Matha. Action Francja przyczyniła się do tego projektu, który zapewni kochający dom wielu potrzebującym dzieciom.





## Zarząd



**Sander van der Laan**  
CEO



**Joost Sliepenbeek**  
CFO



**Hajir Hajji**  
Dyrektor handlowy



**Bart Raeymaekers**  
Dyrektor operacyjny



**Joost Bous**  
Dyrektor ds. łańcucha dostaw



**Jens Burgers**  
Dyrektor ds. technologii i IT



## Struktura zarządzania

Zależy nam na kształtowaniu stabilnej struktury zarządzania i prowadzeniu uczciwej działalności biznesowej. Głęboko wierzymy, że zachowanie przejrzystości operacji przyczynia się do sukcesu Action. Nasza struktura zarządzania odpowiada temu, jak wygląda administracja i kontrola firmy, która uwzględni interesy wszystkich zainteresowanych stron.

Action ma jednopoziomą strukturę zarządzania z Radą Dyrektorów, składającą się z CEO, CFO i dyrektorów niewykonawczych. Zarząd, sprawujący kluczowe funkcje operacyjne Action, jest odpowiedzialny za skuteczne wdrażanie strategii firmy, osiągnięcie celów biznesowych i prowadzenie działań operacyjnych. W 2018 r. Zarząd został rozszerzony w celu wsparcia zadań operacyjnych naszego rozwijającego się biznesu. Nasza struktura zarządzania zapewnia zgodność z obowiązującymi przepisami i regulacjami.

Chociaż Action nie obowiązuje wymagania zachowania zgodności z Holenderskim Kodeksem Ładu Korporacyjnego, firma wdrożyła kilka jego kluczowych założeń. Rada powołała Komitet audytowy oraz Komitet ds. selekcji, nominacji i wynagrodzeń. Oba komitety pomagają Radzie w wypełnianiu obowiązków. Ponadto Action utworzył dedykowaną funkcję zarządzania ryzykiem oraz audytu wewnętrznego, która została zorganizowana centralnie w ramach pionu Zarządzania ryzykiem i jest nadzorowana przez Komitet ds. ryzyka.

Większość udziałów w Action należy do funduszy, którym doradza notowana na giełdzie brytyjskiej spółka 3i, znana firma z kapitałem prywatnym, która umożliwia Action korzystanie ze swojej wszechstronnej wiedzy, doświadczenia w zakresie handlu detalicznego i międzynarodowej sieci kontaktów biznesowych.



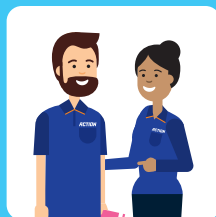
# Zarządzanie ryzykiem

W Action stosujemy model „trzech linii obrony” do zarządzania ryzykiem. Pierwsza linia obrony, zarządzanie operacyjne, jest odpowiedzialne za identyfikację, ocenę oraz zarządzanie ryzykiem i jest wspierane merytorycznie przez ekspertów (druga linia obrony) wywodzących się z Kontroli Biznesowej, Zapewnienia Ryzyka lub innych funkcji, w celu ułatwienia i monitorowania wdrażania skutecznych praktyk zarządzania ryzykiem. Nasza funkcja audytu wewnętrznego działa jako trzecia linia obrony, zapewniając niezależne i obiektywne zapewnienie.

## Apetyt na ryzyko

Granice dopuszczalnego ryzyka ustalamy za pomocą strategii, biznesplanów, wartości, kodeksu postępowania oraz innych polityk. Na poziomie strategicznym, firma Action jest gotowa do ponoszenia rozważnego poziomu ryzyka, uwzględniającego interesy kluczowych interesariuszy firmy, by osiągnąć wyznaczone cele ekspansji międzynarodowej. Na poziomie operacyjnym, Action ostrożnie podchodzi do podejmowania ryzyka – wszystkie nasze działania służą zapewnieniu klientom bardziej wartościowej oferty poprzez proponowanie im wysokiej jakości produktów w niskich cenach. Wymaga to przywiązywania dużej wagi do zagwarantowania klientom bezpieczeństwa i przejrzystości, a także dostarczania odpowiedzialnie pozyskanych i wyprodukowanych produktów. Zapewnianie klientom korzyści ma pierwszeństwo przed wszystkimi innymi celami. Ponieważ Action sprzedaje produkty w coraz większej liczbie europejskich państw i pozyskuje je z różnych krajów na całym świecie, musimy stosować się do określonych praw, przepisów i regulacji, i brać je zawsze pod uwagę. Action chce postępować zgodnie z tymi zasadami i regulacjami, a bardziej konkretnie, chce zapobiec wystąpieniu jakichkolwiek istotnych przypadków

## System kontroli i zarządzania ryzykiem w Action



Wartości Action



Strategia i cele biznesowe



Zarządzanie ryzykiem i kontrola



Polityki i procedury



Ciągłe doskonalenie

niezgodności wszędzie tam, gdzie firma prowadzi działalność. W zakresie ryzyka finansowego, Action jest przeciwnie wszelkiemu ryzyku, które mogłoby mieć wpływ na integralność jego sprawozdawczości.

Z pomocą naszego zespołu ds. zarządzania ryzykiem stworzyliśmy system zarządzania ryzykiem i kontroli w celu efektywnego zarządzania ryzykiem w naszej codziennej działalności. Zachowanie zgodne z naszymi wartościami Action jest sercem tego systemu. Nasze kierownictwo we wszystkich działach organizacji wyraża i wykazuje znaczenie uczciwości i wartości etycznych w całej organizacji. Aby uwypuklić istotę tych wartości, wprowadziliśmy kodeks postępowania i linię alarmową.

Strategia oparta na szybkiej międzynarodowej ekspansji wiąże się z określonym ryzykiem. Zdefiniowaliśmy zarządzanie ryzykiem jako proces poznawania i zarządzania rodzajami ryzyka, które Action nieuchronnie napotka na drodze do osiągnięcia swoich ambitnych celów dotyczących rozwoju. Zarządzanie ryzykiem w profesjonalny sposób zwiększa prawdopodobieństwo, że zdołamy osiągnąć nasze

cele strategiczne, finansowe i/lub operacyjne, zapewniając jednocześnie zgodność z wymogami wewnętrznymi i zewnętrznymi. Nasze proaktywne podejście do zarządzania ryzykiem, stanowiące integralną część naszych procesów, ma korzystny wpływ na proces podejmowania decyzji i jest kluczowe w kontekście zachowania długofalowej wartości.

Dokonując oceny ryzyka i kontroli, kierownictwo identyfikuje główne zagrożenia, jakie napotykamy w realizacji naszych celów, a także działania i środki niezbędne do ich ograniczenia. Zagrożenia zgłaszane przez nasze działy biznesowe są agregowane na poziomie zespołu i służą jako podstawa do określenia priorytetów zarządzania ryzykiem i skoordynowanych reakcji na występujące zagrożenia. Wdrożenie odpowiednich rozwiązań jest omawiane na forum naszego Komitetu Ryzyka i Zgodności.

Action stosuje jednolity zestaw polityk i procedur operacyjnych i finansowych, w tym jasno określone wymagania, formaty i daty cykli planowania oraz kontroli, aby ułatwić ustalanie celów całej firmy i jej działów, a także budżetów, prognoz i sprawozdań. Nasze główne zasady dotyczące księgowości zostały włączone do podręcznika księgowości. Zebraliśmy tam wiele informacji odnośnie środków bezpieczeństwa i ochrony prywatności w celu zapewnienia ustrukturyzowanego podejścia do ochrony informacji biznesowych o kluczowym znaczeniu, w celu wypełnienia obowiązków prawnych oraz oczekiwania naszych klientów, dostawców i pracowników. Zrobiliśmy to w taki sposób, aby wspierać strategiczne cele Action i uwzględniać pojawiające się zagrożenia oraz możliwości rozwoju technicznego. W celu efektywnego wypełnienia wymagań RODO, obowiązujących od dnia 25 maja 2018 r., Action poświęcił sporo czasu i wysiłku w całej organizacji,

aby wzmocnić politykę, regulacje i wytyczne dotyczące ochrony poufnych informacji, traktując to zadanie priorytetowo. W 2019 roku nadal będziemy integrować nasze polityki i procedury. Nasze zespoły biznesowe są odpowiedzialne za codzienne zarządzanie bieżącymi działaniami operacyjnymi i tymi powiązаныmi z tematami ryzyka i kontroli. Aby zapewnić ciągłe ulepszanie naszego systemu zarządzania, wdrożyliśmy ustrukturyzowany proces, który obejmuje ocenę ryzyka i kontroli.

Zarząd składa kwartalne sprawozdania z wyników wewnętrznej kontroli dla naszych zespołów biznesowych, Zarządu, Komitetu ds. Ryzyka i Komitetu ds. Audytu. Raporty te stanowią kompleksowy przegląd wyników kontroli wewnętrznej, w tym szans na poprawę, w oparciu o ocenę kontroli, audyty wewnętrzne, inne działania związane z zarządzaniem ryzykiem oraz zaistniałe zdarzenia.

## Główne kategorie ryzyka



**Kultura i wartości**



**Niepowtarzalny charakter formuły**



**Skalowalność i szybki rozwój**



**Operacje biznesowe**



**Przejrzystość w zakresie warunków produkcji**



# 25 lat Action



Action otwiera swój pierwszy sklep w Enkhuizen, w Holandii.  
**1993**

**1997**  
Action otwiera swój pierwszy magazyn z biurem.



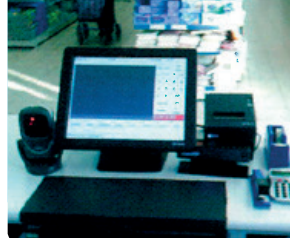
Action otwiera swoje pierwsze centrum dystrybucyjne w Zwaagdijk-Oost.  
**1999**

**2000**  
Action prezentuje firmowe uniformy.



Action prowadzi już 100 sklepów! Powstaje nowa siedziba główna i większe centrum dystrybucyjne.  
**2003**

**2004**  
Uruchomienie pierwszej strony internetowej Action oraz wdrożenie koncepcji supermarketu z wózkami na zakupy i systemami skanowania.



Pierwszy sklep Action w Belgii w Rijkevoorsel.  
**2005**

**2005**  
Pierwsza piętrowa ciężarówka Action.



Rozbudowa centrum dystrybucyjnego w Zwaagdijk-Oost.  
**2006**

**2009**  
Pierwszy sklep Action w Niemczech w Schüttorf.



Dalsza rozbudowa centrum dystrybucyjnego w Zwaagdijk-Oost do 100.000m<sup>2</sup>.  
**2010**

**2011**  
Przejęcie udziałów przez 3i i początek przyspieszonego międzynarodowego wzrostu.







Pierwszy sklep Action we Francji, w Courrières.  
**2012**

**2013**



20. rocznica działalności Action i 400 sklepów.

Wprowadzenie karty podarunkowej Action.



Drugie centrum dystrybucyjne, w Echt. 500 sklepów!

**2014**

2014 Action otrzymuje nagrodę „Europejskiego Detalisty Roku”



Pierwszy sklep Action w Austrii, w Kittsee. Pierwszy sklep Action w Luksemburgu, w Mersch.

**2015**

2015 Action po raz drugi zostaje nagrodzone tytułem „Europejskiego Detalisty Roku”



Pierwsze centrum dystrybucyjne poza Holandią otwiera się we Francji, w Moissy-Cramayel.  
**2016**

**2016**



200 sklepów we Francji 100 sklepów w Niemczech 750+ wszystkich sklepów

Action uhonorowane tytułem „Europejskiego Detalisty Roku” po raz trzeci



Pierwszy sklep Action w Polsce, w Lesznie. Action otwiera pierwsze centrum dystrybucyjne w Niemczech, w Biblis, i drugie we Francji, w Labastide.

**2017**

**2017**



Action uruchamia nowy koncept sklepu w Haarlem, w Holandii. W życie wchodzi nowa, inspirująca strona internetowa: [www.action.com](http://www.action.com)

1000 sklepów!



25. rocznica działalności Action

**2018**

**2018**



Rozpoczęcie współpracy z SOS Wioski Dziecięce

# Gdzie nas znaleźć

## Holandia

Międzynarodowa siedziba  
Centrum dystrybucyjne  
w Zwaagdijk

Perenmarkt 15  
1681 PG Zwaagdijk-Oost

## Biuro oddziału krajowego

Antareslaan 65  
2132 JE Hoofddorp

## Centrum dystrybucyjne w Echt

Fahrenheitweg 1  
6101 WR Echt

## Belgia

Biuro oddziału  
krajowego

Gentsesteenweg 120  
1730 Asse

## Niemcy

Biuro oddziału krajowego

Schirmerstrasse 76  
40211 Dusseldorf

Centrum dystrybucyjne  
w Biblis

Beim Kreuz 2  
68647 Biblis

Centrum dystrybucyjne  
w Peine

Lehmkuhlenweg 85  
31224 Peine-Wolterf

## Francja

Biuro oddziału krajowego

Le Beauvaisis - Bâtiment 028  
Parc du Pont de Flandre  
11 rue de Cambrai  
75019 Paryż

Centrum dystrybucyjne  
w Moissy-Cramayel

Prologis Park Moissy 2  
1754 Avenue Paul Delouvrier  
77550 Moissy-Cramayel

Centrum dystrybucyjne  
w Labastide

Z.A.C. Grand Sud Logistique  
730 route les Graves  
82 370 Labastide-Saint-Pierre

Centrum dystrybucyjne  
w Belleville

700 avenue Rene Cassin  
ZAC Lybertec  
69220 Belleville

## Austria

Biuro oddziału  
krajowego

Modecenterstraße 17  
1110 Wiedeń

## Polska

Biuro oddziału  
krajowego

Wojewódzka 10  
40-026 Katowice