



2018

Sürdürülebilirlik Raporu



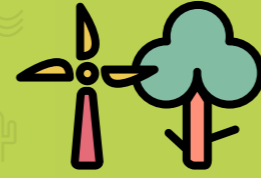
Sürdürülebilirlik
Gelecek
Nesillere Vaadimiz



YILDIZ ★ HOLDING



2018
Sürdürülebilirlik
Raporu



*Sürdürülebilirlik,
gelecek nesillere vaadimiz.*



03

Genel Müdürün
Mesajı

04

Rapor
Hakkında

05

Hakkımızda

06

Kurumsal
Yönetim

09

Sürdürülebilirlik
Yaklaşımımız

12

Ürünler /
İlham Vermek

13

Kaliteli ve
Ekonomik Ürünler

16

Toplum /
Birlikte Güçlenmek

17

Stratejik Tedarik
Zinciri Yönetimi

19

Toplumsal
Yatırım

20

Çalışanlar

24

Dünya /
İyileştirmek

25

Çevre
Yönetimi

27

Performans
Göstergeleri

30

GRI
İçerik İndeksi

Genel Müdürün Mesajı



Değerli Paydaşlarımız,

Faaliyetlerimize başladığımız 2001 yılından bu yana Türkiye'nin bir numaralı toptancısı olma vizyonu doğrultusunda ilerliyoruz. Geride bıraktığımız 17 yılda sayısı 13 kat artan mağazalarımızla Türkiye'nin en yaygın toptancı marketi olmayı başardık. Yerli ve yabancı birçok markayı perakendeciler için ulaşılabilir kılarken hızlı tüketim ürünlerinde de Türkiye'nin en büyük toptancısı olduk. 2018, güçlü ekonomik performansımızla tarihimizdeki en yüksek büyüme rakamlarına ulaştığımız ve önemli gelişmelerin yaşandığı bir yıl oldu.

Satış gelirlerimiz bir önceki yıla kıyasla %30 oranında arttı ve 947 milyon TL'ye yükseldi; brüt kârımız ise %79'luk artışla 175 milyon TL oldu.

Müşterilerimizin ve tedarikçilerimizin maliyet ve risklerini azaltarak onlara rekabet avantajı sağlayan iş ortağı olma misyonuyla çalışırken etki alanımız da giderek genişliyor. Türkiye ekonomisine yaptığımız katkı ise artmaya devam ediyor. Bugün itibarıyla faaliyet gösterdiğimiz 69 ilde yaklaşık 2000'den fazla kişiye istihdam olanağı sağlıyoruz. Yerel ürünleri satın alarak yerel kalkınmaya destek olmayı sorumluluklarımızdan biri olarak görüyoruz. Büyüyen ve faaliyet gösterdiği coğrafyaya ekonomik katkı sağlayan bir şirket olarak yolumuza devam ederken, sürdürülebilirliği iş yapış şeklimize entegre ediyoruz. Yarattığımız ekonomik değer yanında işimizin sosyal ve çevresel etkilerini yönetmek bizim için önem taşıyor. Sosyal etkimizi ürünlerimiz, topluma yaptığımız katkı ve çalışanlarımız odağında değerlendiriyoruz. Kaliteli ve güvenli ürünlerimizi ekonomik fiyatlarda sunarak 1,5 milyon müşterimizin hayatını etkiliyoruz. Tedarik zincirinde; iş ortaklığı modeli (SEÇ Market) ile tedarikçilerimizin ticari büyümesine ve yerel ekonomiye katkı sağlıyoruz. SEÇ Marketler mağaza sayısı 2018'de geçen yıla göre %41

artış göstererek 539'a ulaştı ve şirketimizin satış gelirlerine 278 milyon TL katkı sağladı. Müşterilerimizin hayatlarını kolaylaştırmak üzere 2018'de hayata geçirdiğimiz Profesyonel Satış Gücü (Prosaf) ile belli müşteri kanallarına servis hizmeti sunmaya başladık. Yetenekli çalışanların işimizin sürdürülebilirliğindeki rolüne odaklanarak çalışan gelişimini destekliyoruz.

Biliyoruz ki, çevresel koşulların iyileşmesinde iş dünyasına önemli sorumluluklar düşüyor. Pazardaki en güçlü oyuncuların biri olarak operasyonlarımızın çevresel etkilerini atık ve su yönetimi, enerji verimliliği odağında ele alarak yönetiyoruz.

2018 yılına ait performansımızı şeffaf bir şekilde paylaştığımız ikinci sürdürülebilirlik raporumuzu siz paydaşlarımıza sunmaktan mutluluk duyuyorum. Çözüm ortağı olduğumuz müşterilerimiz ve tedarikçilerimiz, birlikte büyüdüğümüz hissedarlarımız ve başarılarımızın arkasındaki çalışanlarımız başta olmak üzere tüm paydaşlarımıza verdiği desteklerden dolayı teşekkür ederim.

Saygılarımla.

Hüseyin Balcı
Genel Müdür

Rapor Hakkında

Bizim Toptan Satış Mağazaları A.Ş. olarak, Yıldız Holding'in küresel sürdürülebilirlik liderliği vizyonu doğrultusunda ivme kazanan çalışmalarımızı paylaştığımız ikinci Sürdürülebilirlik Raporu'nu yayımlıyoruz. Bu raporla çevreye, topluma karşı sorumlu ve ekonomik değer yaratan faaliyetlerimizin sürdürülebilirlik performansını paydaşlarımızın bilgisine sunuyoruz.

Rapor, Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative - GRI) Standartları "Temel" (core) seçeneğine uyumlu olarak hazırlanmıştır. 1 Ocak - 31 Aralık 2018 yılı performansımızı kapsayan raporda gerektiği yerlerde geçmiş verilerle kıyaslayarak değişimleri yansıttık.

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

Hakkımızda

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.

2002'de başladığımız faaliyetlerimize 81 ilin 69'unda 174 mağazayla devam ediyoruz. Cash&Carry sektöründe mağaza sayısı bakımından en büyük ve erişilebilirlik açısından en yaygın ve yenilikçi şirket olarak konumlanıyoruz. 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.

Müşteri alışveriş alışkanlığının her geçen gün daha fazla yönlendiği ve büyük bir büyüme potansiyeli barındıran dijital ticaret alanında; kendi sektörümüzde birçok uygulaması ile öncü olma çizgisine sahip Bizim Toptan Dijital satış platformunu müşterilerimize sunuyoruz.

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

Vizyon

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

Misyon

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

Sayılarla Bizim Toptan

69 İlde	174 Mağaza	2012 Çalışan	1 MİLYON 459 BİN Aktif Müşteri	1.650 m ² BüyükLüğe Sahip Mağazalar	±3.000 Ürün Çeşidi	518 Tedarikçi	3,7 MİLYAR TL Satış	21.6 MİLYON TL Net Kâr
------------	---------------	-----------------	--------------------------------------	--	-----------------------	------------------	---------------------------	------------------------------

Kurumsal Yönetim

Kurumsal yönetim, stratejimize paralel olarak belirlediğimiz kurumsal hedeflerimizi gerçekleştirmek üzere kapsamlı ve sistematik şekilde ele aldığımız bir konu. Güçlü ve etkili bir kurumsal yönetim için adalet, şeffaflık, doğruluk ve hesap verebilirlik etik ilkelerini temel alıyoruz. Yıldız Holding'in başlattığı sürdürülebilirlik dönüşümüne de katkı sağlamak üzere faaliyetlerimizin çevresel ve sosyal etkilerini kurumsal yönetim yaklaşımı ışığında değerlendiriyor, sürdürülebilir büyümeyi hedefliyoruz.

Kurumsal yönetim anlayışımız, Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim İlkelerine ve bütün yasal düzenlemelere azami uyum temeline dayanıyor. Üçü bağımsız olmak üzere sekiz üyeden oluşan Yönetim Kurulu, kurumsal yönetim yapısının en yüksek organını oluşturuyor. 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. Denetim Komitesi, Riskin Erken Tespiti Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi ve Sürdürülebilirlik Komitesi, Yönetim Kurulu'na bağlı çalışıyor.

Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporunda* kurumsal yönetimin uygulanma esaslarına ve uygulanmayan kurumsal yönetim ilkelerinin gerekçelerine yer veriyoruz.

Etik İlkeler

İş süreçlerimizde ve paydaşlarımızla olan ilişkilerimizde etik ilkelerimiz belirleyici rol oynuyor. Rüşvetle mücadele ve yolsuzluk kapsamında da rehber aldığımız prensipleri, 2017 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 ilkelerin şirket genelinde benimsenmesi için 2018 yılında ofis çalışanlarına toplam 6,25 saat, saha çalışanlarına ise 9,25 saat Etik İlkeler eğitimi verdik. Ayrıca 2019 yılında çevrim içi eğitim platformu olan OnCampus aracılığıyla 76 merkez ofis çalışanı toplam 19 saat, 1.122 saha çalışanı toplam 280,5 saat Etik

İlkeler eğitimi aldı. 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 iletiyorlar.

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.

Etik Bildirim Hattı'na rüşvet ve yolsuzlukla mücadele ile ilgili bildirim gelmemiştir. İletilen şikayetlerde kişilerin kimliği daima gizli tutuluyor. 2018 yılında bu kanallar aracılığıyla çalışan haklarına ilişkin iki bildirim iletildi, bir tanesi çözümlenirken diğeri yeterli kanıt bulunmadığı gerekçesiyle işleme alınmadı. 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.

Risk Yönetimi

Şirketimizin itibarını etkileyecek, varlığını tehlikeye düşürecek, paydaşlarımızla aramızda kurduğumuz güvene dayalı ilişkiye zarar verecek her türlü unsur risk

yönetimi yaklaşımı ile 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. Komite'ye ek olarak, risk oluşturabilecek koşulların denetlenerek saptanması ile ilgili şirketimiz bünyesinde İç Denetim Müdürlüğü görev yapıyor. Yıldız Holding denetim birimleri ve bağımsız denetim kuruluşları tarafından da düzenli olarak denetimler gerçekleştiriliyor.

Tamamı bağımsız üyeden oluşan Denetim Komitesi ise finansal verilerimize dair her türlü iç ve bağımsız denetimin yeterli ve şeffaf şekilde yapılmasından sorumludur.

Sürdürülebilirlik Komitesi

Yıldız Holding tarafından başlatılan sürdürülebilirlik dönüşümünde Bizim Toptan olarak rol almaya, bu çerçevede faaliyetlerimizin çevresel, sosyal ve ekonomik etkilerini yönetmeye odaklanıyoruz. Etkili

sürdürülebilirlik yönetimi için sürdürülebilirlik çalışmalarının koordinasyonundan sorumlu olması adına 2018 yılında Sürdürülebilirlik Komitesi'ni oluşturduk. Komite, Yıldız Holding'in sürdürülebilirlik stratejisi doğrultusunda sürdürülebilirlik performansımızı iyileştirecek kurumsal hedefler belirlenmesinde ve bu hedeflere yönelik aksiyonların planlanmasında görev alıyor. Komite, Yönetim Kurulu'nun onayı ile oluşturuluyor ve görevlendiriliyor. Yürütme, Yönetim Kurulu Başkan Vekili'nin sponsorluğunda, Genel Müdür'ün başkanlığında ve Yatırımcı İlişkileri Müdürü'nün sekreterliğinde gerçekleşiyor. Pazarlama ve Müşteri İlişkileri Direktörü, İnsan Kaynakları Kıdemli Müdürü, Tedarik Zinciri Kıdemli Müdürü, Kanal Geliştirme Kıdemli Müdürü, Pazarlama ve Müşteri İletişim Müdürü, Marka Yöneticisi, Çevre Yönetim Temsilcisi ve Kalite Uzmanı'nın oluşturduğu 10 üye sürdürülebilirlikle ilgili kararların alınmasından sorumlu. Genel Müdürümüz aynı zamanda Murat Ülker ana sponsorluğunda ve Ali Ülker Başkanlığında faaliyetlerini yürüten Yıldız Holding Sürdürülebilirlik Platformu'nun da üyesidir. Platform, küresel sürdürülebilirlik liderliği

yolculuğunda YH'ye bağlı şirketlerin de sürdürülebilirliği iş yapış şekillerine entegre etmesini hedefliyor ve bu süreçte rehberlik ediyor. Yılda en az iki kez ve gerekli durumlarda toplanan Komite'de, Komite Başkanı aracılığıyla alınan kararlar Yönetim Kurulu'na raporlanıyor. Şirket genelinde sürdürülebilirlikle ilgili kararların alınmasından ve çalışmalarının takibinden sorumlu olan Sürdürülebilirlik Komitesi'ne bağlı olarak 2019 yılında Alt Komisyon oluşturduk. 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, 9 Satış Operasyon Yöneticisi, Proje Yöneticisi ve Finans Direktörlüğünden bir temsilcinin yer aldığı 9 üyeden oluşuyor.

Sürdürülebilirlik performansımızı, Komite ve Alt Komisyonun çalışmaları sonucunda sürdürülebilirlik raporu aracılığıyla paydaşlarımızın değerlendirmesine sunuyoruz.

* Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporunu görüntülemek için [tıklayınız](#).

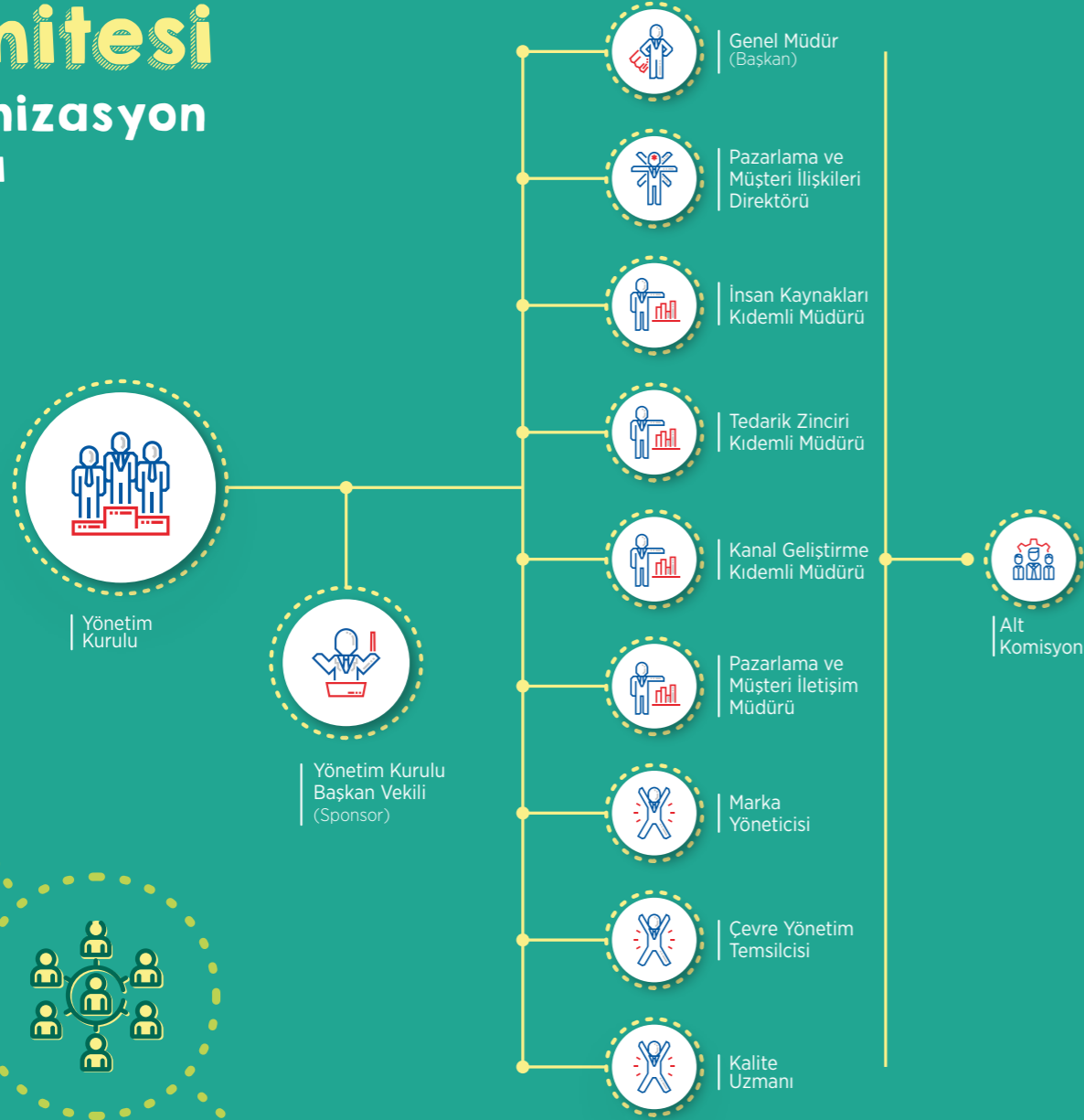
Kurumsal Yönetim yapımız ile ilgili detaylı bilgiye [2018 Faaliyet Raporumuzun](#) 23. sayfasından ulaşabilirsiniz.

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

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

Riskin Erken Saptanması Komitesi ile ilgili detaylı bilgiye [2018 Faaliyet Raporumuzun](#) 40. sayfasından, Sürdürülebilirlik Komitesi Görev ve Çalışma Esasları hakkında detaylı bilgiye [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Sürdürülebilirlik Komitesi Organizasyon Yapısı



Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız

İklim değişikliği, kısıtlı kaynaklar, kentleşme, göç ve dijital dönüşüm gibi küresel trendler sektörler üzerinde kritik etkiler yaratıyor. Gıda ve perakende sektörü özelinde ise tüketici talep ve beklentilerini sağlama sektörde rekabet üstünlüğü kazanma konusunda önemli rol oynuyor. Gerek dünyada gerekse Türkiye'deki tüketicilerin sürdürülebilirlik kavramındaki algı değişimine sektörün öncü şirketlerinden biri olarak yanıt vermek durumundayız.

Bizim Toptan olarak sürdürülebilirlik çalışmalarını sistemli bir şekilde koordine etmek ve çevresel ve sosyal performansımızı sistematik olarak takip etmek amacıyla

2018 yılında Sürdürülebilirlik Komitesi kurduk. Çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim ile ilgili konulardan sorumlu olan Komite, Yıldız Holding'in Mutlu Et Mutlu Ol- Sürdürülebilirlik; gelecek nesillere vaadimiz sürdürülebilirlik stratejisi altında çalışmalarını yürütüyor.

Komite, Dünya, Toplum ve Ürün unsurları etrafında şekillenen bu yaklaşım ışığında yol haritası tasarlanması ve uygulanması, kurumsal yönetim, sosyal ve çevresel performansların takibi gibi sorumlulukları üstleniyor.

Öncelikli Konular



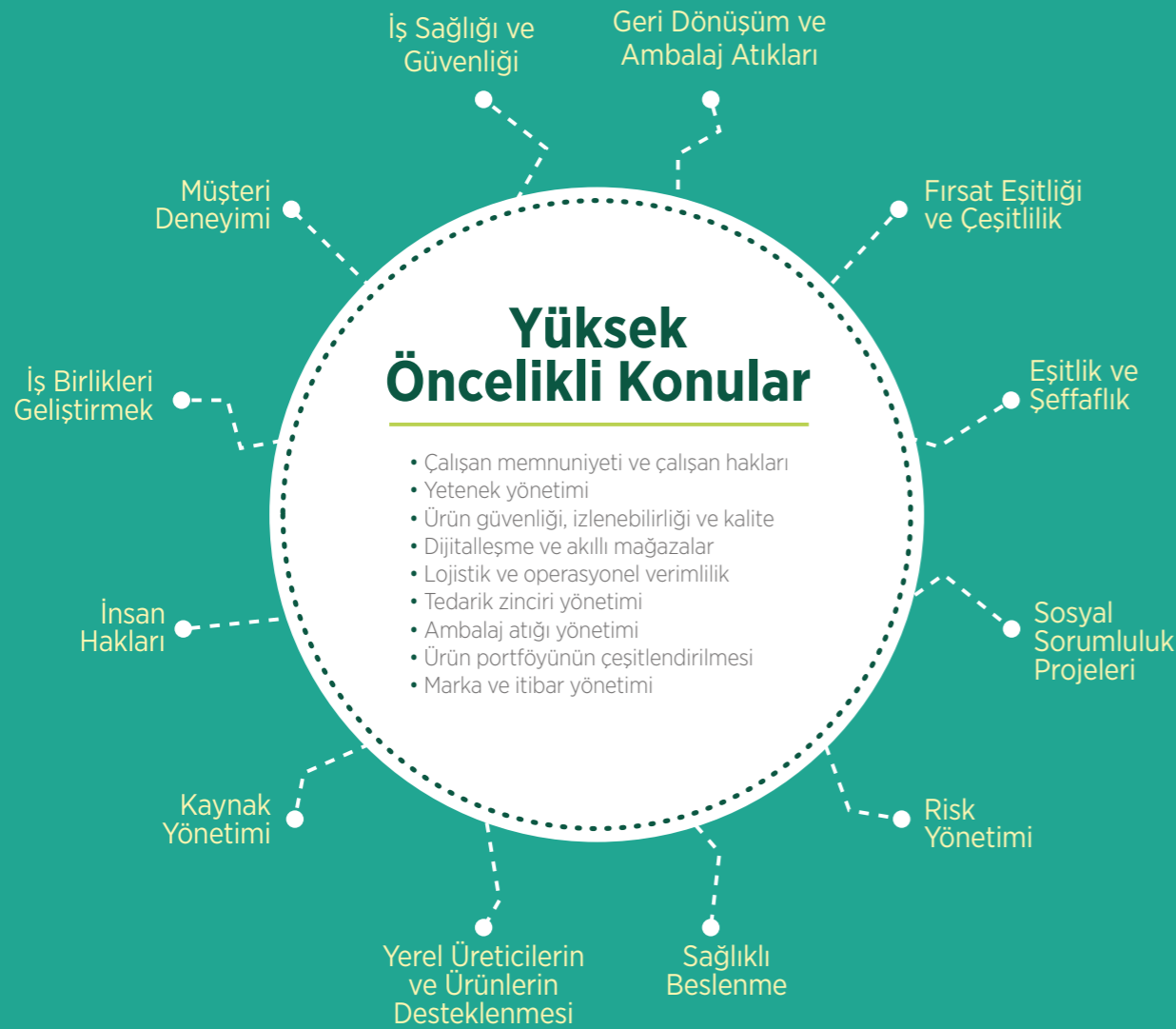
Şirketlerin başarısının finansal kârlılık ile birlikte, paydaşlar için yaratılan değerle ölçüldüğü günümüz koşullarında, Bizim Toptan olarak amacımız sürdürülebilir bir büyüme sağlarken başarılarımızı arttırmak ve gelecek için daha iyisini yapmak. Bu doğrultuda geçtiğimiz yıl iç ve dış paydaşların görüşlerini alarak sürdürülebilirlik önceliklerimizi belirledik.

Bu yıl 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.





Sürdürülebilirlik Öncelikleri



Paydaşlarla İletişim

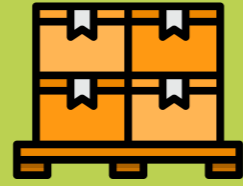
Paydaşlarımızla farklı metotlar aracılığıyla iletişim kuruyoruz.

Paydaş Grubu	İletişim Metodu	İletişim Sıklığı
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-postalar, kısa mesajlar, anketler, mobil uygulamalar, Müşteri İletişim Merkezi (MİM)	Sürekli
Tedarikçiler	B2B toplantıları, 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	Kongreler, konferanslar, seminerler vb. etkinlikler, ortak projeler	Yılda en az 4 kere
Analistler	Faaliyet raporları, internet sitesi, yatırımcı sunumları, konferanslar, Kamuyu Aydınlatma Platformu'na (KAP) yapılan duyurular	Yılda 1 kere

Ürünler/ İlham Vermek

Müşterilerimize kaliteli ve güvenli ürünleri rekabetçi koşullarda sunuyoruz. Müşteri odaklı iş kültürümüzle müşteri memnuniyetinin her zaman en üst düzeyde olmasını hedefliyoruz.

Yüksek besin değerine sahip ürünlerle sağlıklı ve dengeli beslenme konusunda müşterilere ilham veriyoruz.



Kaliteli ve Ekonomik Ürünler

Bizim Toptan olarak, müşteri odaklı iş modelimiz doğrultusunda güvenli ve kaliteli ürünleri ekonomik şartlarda sunuyoruz. Değişen alışveriş eğilimlerini takip ederek müşterilerin beklenti ve taleplerini zengin ve çeşitli ürün portföyümüzle karşılıyoruz. Yaklaşık 5.000 çeşit ürünle 69 ilde 1,5 milyon müşterinin ihtiyaçlarına cevap veriyoruz. Mağazalarımızda bulunan ürünlerin içeriğini şeffaflıkla paylaşıyor ve tüketicilere sağlıklı beslenme konusunda ilham vermeyi hedefliyoruz. Çok çeşitli, kaliteli ve güvenli ürünler sunmaya ve dijital çözümlerle müşterilerimizin iş süreçlerine destek vermeye öncelikli olarak odaklanıyoruz.

Temel gıda, atıştırmalık, şarküteri ve kahvaltılık, alkolsüz içecek, temizlik ve gıda dışı ürünler gibi ulusal ve uluslararası markalı ürünler ile öz markalı ürünleri rekabetçi fiyat avantajıyla müşterilere ulaştırıyoruz

Müşterilerin talepleri bölgesel olarak değişiklik gösterdiği için ürün portföyünü öz markalı ürün seçenekleriyle çeşitlendiriyoruz. Ürünlerin %95'i markalı ürünlerden oluşuyor. Öz markalı ürün satışlarının ana kategori satışlarına oranı 2018 %17,5 seviyesinde gerçekleşmiştir.

Ürün Güvenliği ve Kalite

Bizim Toptan mağazalarını tercih eden kurumsal müşterilerimizin, güvenle alışveriş yapmaları ve bizden aldıkları ürünleri aynı güvenle kendi müşterilerine sunabilmelerine önem veriyoruz. Bunun için, raflarımızdaki 5.000 çeşit ürünün, yasal mevzuatlar ile uluslararası güvenlik ve kalite standartlarına uygun olmasını garanti ediyoruz.

Tüm mağazalarımızı ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemi ile yönetiyoruz ve gıda güvenliğine yönelik bir sistem oluşturulması için çalışmalar başlattık. Ürünlerin, gıda güvenliği kapsamında uygun üretim şartlarına ve özelliklere sahip olması ve insan sağlığına uygun olması için düzenli şekilde tedarikçi denetimleri gerçekleştiriyoruz.

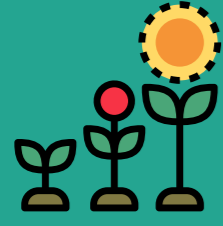
Birlikte çalışacağımız gıda tedarikçilerini seçerken belirlediğimiz standartlara uymalarına dair şartlarımız bulunuyor. Yeni çalışmaya başlayacağımız markalı ürün üreticilerimizden ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi belgelendirmesinin olması, sonrasında oluşturduğumuz tedarikçi denetim raporunun başarılı olarak tamamlanması gerekiyor. Bununla birlikte kendi markalarımızın üretimini gerçekleştirecek olan gıda tedarikçilerinde; ISO 22000

Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi, FSSC 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Şeması, IFS Uluslararası Gıda Standardı, BRC Gıda Güvenliği Standardı veya AIB Standartlarından en az birinin belgelendirmesinin olmasını bekliyoruz.

Tedarikçi denetiminin başarıyla sonuçlanmasının ardından tedarikçilerle çalışmaya başlıyoruz. Kendi markamıza ait ürünleri yılda en az iki kez analiz ederek kontrol ediyoruz. 2019 yılı sonunda şirketimiz bünyesinde gıda güvenliği ile ilgili sistem kurmak üzere çalışmalara devam ediyoruz. Mevcut durumda, B-Raise Yönetici Yetiştirme Programında katılımcılara gıda güvenliği konusunda eğitim veriyoruz. 2018 yılında Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitimi, Kalite Yönetim Sistemi İç Tetkik Eğitimi, Türk Standartları Enstitüsü Çalıştayı ve Sürdürülebilirlik Platformu Atölye Çalışmalarını içeren eğitimler düzenledik.



Markalarına Göre Ürün Oranları (%)



Müşteri Sayısında **%37 Artış**

2016 **869,742** 2017 **1,063,735** 2018 **1,459,003**

Müşteri Memnuniyeti

Müşterilerin stratejik iş ortağı olma misyonumuz doğrultusunda, onların maliyet ve risklerini azaltarak rekabet avantajı sağlıyoruz. Müşterilerin ihtiyaçları ve taleplerine uygun avantajlı ürünler sunuyor ve müşteri memnuniyetini artıracak hizmetleri hayata geçiriyoruz. Güçlü müşteri ilişkileri yönetimiyle, müşteri sayısını bir önceki yıla kıyasla %37 artırarak yaklaşık 1,5 milyona yükselttik.

Kurumsal, geleneksel kanal, toptancı, SEÇ Market, HORECA ve bireysel müşteriler olmak üzere altı ana müşteri grubuna odaklanıyoruz. Üyelik kartı sahibi ticari vergi mükellefleri ve bireysel müşteriler de mağazalarımızdan alışveriş yapabiliyor. Sadakat programımız Bizim Kart üyeliği ile müşteriler, mağazalardan toptan alışveriş yapma imkânına sahip. Bizim Kart Mobil Uygulaması yükleyen müşterilere çeşitli avantajlarla dolu bir alışveriş deneyimi sunuyoruz. Ayrıca, müşteri sadakatini artırmak üzere Seçkin Nokta olarak adlandırılan ve market müşterilerinden oluşan gruba her ay ve her üç ayda bir olmak üzere puan kazanma ve harcamaya yönelik sadakat programı oluşturduk. Dijitalleşen iş süreçleri sayesinde müşteri ihtiyaçlarını önceden tespit ederek pazarlama, ürün portföyü ve fiyatlandırma çalışmaları

gerçekleştiriyoruz. 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 ikincisini 2018 Ağustos - Eylül aylarında tekrarladık. Anket sonuçlarına göre müşteri memnuniyet oranı perakende sektöründe %74 iken, Bizim Toptan'da %76 olarak tespit edilmiştir. Ürün çeşitliliği, fiyat dengesi, ayağa servis gibi konularda gelen geri bildirimler doğrultusunda ise ürün ve hizmetleri iyileştirmek üzere aksiyonlar aldık.

Bununla birlikte, gizli müşteri araştırması yaparak mağazaları her üç aylık dönemde müşterilerin gözünden değerlendiriyoruz. Gizli müşteri araştırması sonucunda memnuniyet oranı 2018 yılında %78 olarak gerçekleşti.

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 576 33 00 numaralı çağrı merkezi ve mim@yildizholding.com.tr e-posta adresi üzerinden alıyor ve yanıtıyoruz. Yıldız Holding Müşteri İlişkileri Merkezi'ne gelen bildirimler, şirketimiz bünyesindeki Müşteri Deneyimi Yönetimi Direktörlüğü tarafından en geç 2 gün (48 saat)

içinde çözüme ulaştırılıyor. 2018 yılında müşterilerimizi her kanaldan dinlemeye ve çözüm sunmaya devam ettik.

Toplam 4320 bildirimim %42'si e-ticaret ve sosyal medya kanallarından ulaşmış ve çözüme kavuşturulmuştur. Kişisel Verileri Koruma Kanunu çerçevesinde müşterilerin gizliliği ve bilgi güvenliği güvence altına alıyor ve Yıldız Holding MİM politikası çerçevesinde hareket ediyoruz.



F2F Big Gain Projesi'ne Senenin Yıldızları Ödülü

F2F Big Gain (Yüz Yüze - Büyük Kazanç) Yıldız Holding tarafından düzenlenen Senenin Yıldızları kapsamında GOYA kategorisinde ödüle layık görüldük. Bizim Toptan mağazalarında alışveriş yapan müşterilerimiz içinde son iki ay ve daha uzun süredir alışveriş yapmayanlarla yüz yüze görüşmeler gerçekleştirdik. Her ay yaklaşık 25.000 müşteri ziyareti gerçekleştirerek neden mağazalara gelmediklerini öğrendik ve görüşme sonunda tekrar alışveriş yapmalarını sağlamayı hedefledik.

Sonuç olarak, 2018 yılında 28.764 müşteriyi geri kazanarak ciroya 98 milyon TL katkı sağladık. 14.478 yeni müşteri kazanarak doğrudan 59 Milyon TL ciro elde ettik. Toplam 43.246 müşteriye ulaşarak 157 milyon TL ciro ve 13,8 milyon TL brüt kâr elde ettik.

Profesyonel Satış Ekibi: Prosaf



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 istasyonları 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. 41 ilde 52 Bizim Toptan mağazasında faaliyet gösteren Prosaf ile 6000 iş yeri hizmetler sunuyoruz. Prosaf yol haritasına göre çeşitli çalışmalar gerçekleştiriyoruz.

Müşteri 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.

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.

Teknolojik gelişmeler ve dijitalleşme, alışveriş alışkanlıklarının değişmesinde büyük etkiye sahip. Her geçen gün artan dijital ticaret hacmi, perakende sektörü için de çeşitli fırsatları içinde barındırıyor. Bu bakış açısıyla 2017 yılında bizimtoptan.com.tr dijital satış platformunu hayata geçirdik ve internet sitesini yenileyerek Mart 2018'de tüm müşterilerin kullanımına açtık. Müşteriler, yaklaşık 2.500 çeşit

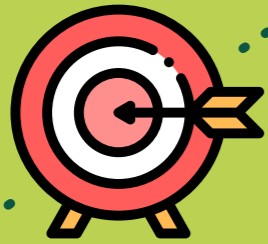
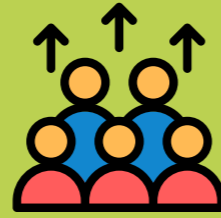
ürünü internet sitesi ve mobil uygulama üzerinden sipariş verebiliyor. 2018 yılında online kanallar üzerinden alışveriş yapan müşteri sayısı bir önceki yıla göre 6 kat artış gösterdi. Müşterilerin iş süreçlerini kolaylaştırmak için siparişlerin içerik ve boyutuna göre kargo veya araçla teslim gibi lojistik seçenekleri de sunuyoruz. Önümüzdeki dönemde ürün sayısı ve çeşitliliğini artırmayı hedefliyoruz.



Toplum/ Birlikte Güçlenmek

Çalışanlar, tedarikçiler ve iş ortakları için sosyal ve ekonomik kalkınmayı destekleyen bir iş modeli benimsiyoruz.

Paydaşlarla birlikte güçleniyor, hedeflerimize ortak güçle ulaşıyoruz.



Stratejik Tedarik Zinciri Yönetimi

Toptan satış sektöründe Türkiye'nin mağaza sayısı bakımından en büyük ve erişilebilirlik açısından en yaygın şirketiz. Şirketimizin sürdürülebilir şekilde büyümesi için yenilikçi adımlar atıyoruz. Bu adımlar arasında tedarik zinciri yönetimindeki yenilikçi dönüşüm önemli rol oynuyor. Şirketimizin dönüşümünde tedarikçiler ve iş ortaklarıyla iş birliği içinde birlikte güçleniyoruz. 2018 itibarıyla 518 tedarikçiyle çalışıyoruz ve tedarikçilerin tamamı yerel tedarikçilerden oluşuyor. Yerel tedarikçileri tercih ederek yerel sosyoekonomik kalkınmaya doğrudan katkı veriyoruz.

69 ilde 174 mağaza ile kolay erişilebilir yaygın mağaza ağını en etkin şekilde yönetmek için iş süreçlerini dijitalleştiriyor ve 2017 yılından itibaren tedarik zincirini merkezi bir sistemle yönetiyoruz. Talep-tedarik ve planlama-sipariş yönetimi ile lojistik yönetimi olmak üzere iki bölüm Tedarik Zinciri Müdürlüğü altında yönetiliyor. Tedarikçilerden gelen geri bildirimler doğrultusunda, sipariş, planlama ve sevk süreçlerimizi iyileştirdik ve karşılıklı maddi kazanç, iş gücü ve zaman tasarrufu sağladık. İş süreçlerini dijitalleştirmemiz

sonucunda tedarikçilerle aynı sistem üzerinden çalışabiliyoruz. Bu durum ciro kayıplarını en aza indirmemizi, stoklarda ürün bulunurluğunu artırmamızı ve sevkiyat performansını iyileştirmemizi sağlıyor. 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.

Lojistik ağını ise Depo Yönetim Sistemi kullanarak 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. Çalışmalar sonucunda araç doluluk oranı %99,4'e ulaştı. Adana, İzmir, Gebze ve Erzurum'da bulunan depolar ile Tuzla'da bulunan soğuk hava deposu üzerinden mağazalara ve Türkiye'nin her yerine düzenli şekilde sevkiyat yapıyoruz.

Tedarikçi seçimlerinde gıda güvenliği ve kalite standartlarıyla ilgili getirdiğimiz şartlarla birlikte,

Çevre Politikası kapsamında da kriterler belirledik. Bu kapsamda, tedarik süreçlerinde çevre dostu ürünler arz etmeyi amaçlıyor ve tedarikçilerin çevre üzerindeki etkilerini azaltmalarını hedefliyoruz. Tedarikçileri çevresel kriterlere göre denetime tabi tutuyoruz. 2018 yılında çevresel denetim kriterlerine göre değerlendirilen tedarikçi sayısı bir önceki yılın iki katını geçerek 75'e ulaşırken, toplam tedarikçilerin %14'ünü oluşturdu.





İş Ortaklığı Tedarik Modeli

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 birlikte büyüme için.

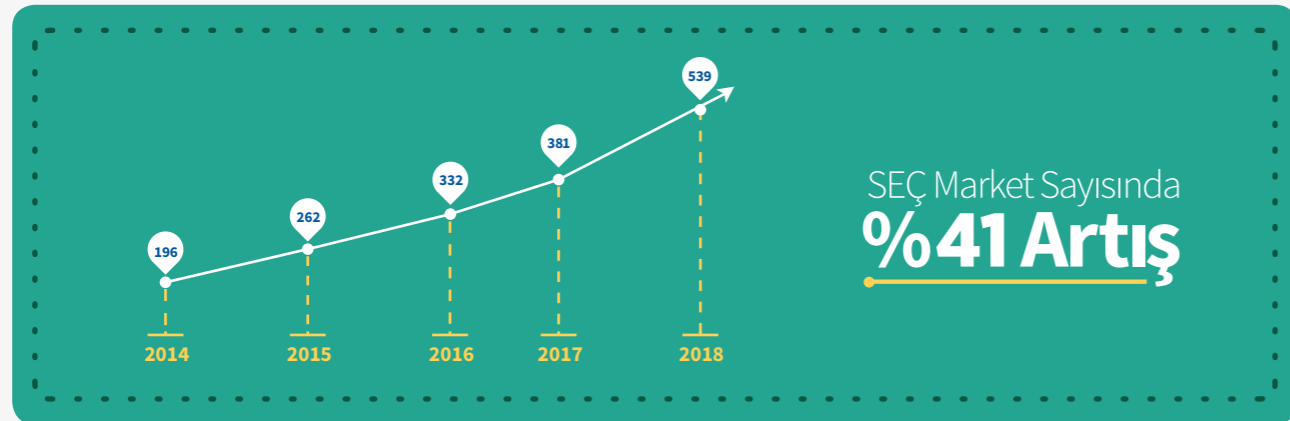
2016 yılından itibaren iş ortağı mal tedarik modelini SEÇ Market markası ile devam ettiriyoruz. SEÇ Marketler'in coğrafi yaygınlığı ve

erişilebilirliğini her yıl artırmaya devam ediyoruz. SEÇ Marketler mağaza sayısı 2018'de geçen yıla göre %41 artış göstererek 539'a ulaştı ve şirketimizin satış gelirlerine 278 milyon TL katkı sağladı.

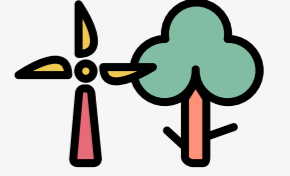
İş ortaklığı mal tedarik sistemindeki iş ortaklarına, tüm yasal hak sahipliği Bizim Toptan'a ait olan SEÇ Market ismini sunuyoruz. Bu model, sahip olduğumuz geniş ürün portföyü ve satın alma gücü ile sistem kapsamındaki marketlere avantajlı fiyatlardan mal ve hizmet sunulması temeline dayanıyor.

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 ek bonuslar 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. 2019 yılında da SEÇ Market sistemini geliştirmek önceliklerimiz arasında yer alıyor.



Toplumsal Yatırım



Bizim Toptan olarak, çevre, eğitim ve kamu sağlığına saygılı ve destekleyici politikalar uygulamaya önem veriyor ve toplumsal alanda yatırımlar gerçekleştiriyoruz. Bağlı olduğumuz Yıldız Holding'in gerçekleştirdiği sosyal sorumluluk projelerine destek veriyor ve ayrıca bu alanda kendi bünyemizde de çalışmalar yapıyoruz.

2014 yılından itibaren her yıl Kasım ayının üçüncü perşembe günü Mutlu Et Mutlu Ol etkinliği kapsamında çeşitli sivil toplum kuruluşlarıyla iş birlikleri gerçekleştiriyoruz. 2018 yılında tüm çalışanların adına Kızılay aracılığıyla ihtiyaç sahibi çocuklara destek olduk. Bununla birlikte, Mutlu Et Mutlu

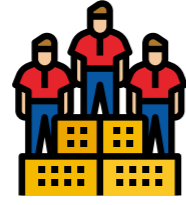
Ol günü kutlamaları kapsamında mağazalarda müşterilerimizi küçük ikramlarla mutlu ediyoruz.

İnsan Kaynakları departmanı öncülüğünde kadın çalışanlar tarafından gönüllü olarak kurulan Güzel Bir Hareket ekibi sosyal sorumluluk projeleri gerçekleştiriyor. 2018 yılında gönüllülük esasına dayanarak çalışanlar tarafından toplanan erzak yardımı, İnsan Kaynakları departmanı aracılığıyla ihtiyaç sahibi ailelere Ramazan ayında ulaştırıldı. Güzel Bir Hareket ekibinin hazırladığı yiyeceklerin ofiste satışa sunulmasıyla toplanan yardım ile UNICEF aracılığıyla ihtiyaç sahipleri için su tulumbası, yeni doğan bebek paketi ve tedavi edici hazır besin paketi yardımı yaptık.

Güzel Bir Hareket kapsamında her yıl yeni sosyal sorumluluk projeleri planlanıyor.

Bununla birlikte, gıda bankacılığı kapsamında faaliyet gösteren dernekler ile müşterilerimizi bir araya getirerek müşterilerin gıda maddesi bağışı yapmasını sağlıyoruz.





Çalışanlar

Çalışanlarımız, sektördeki başarımızda rolü en büyük paydaşlarımız. Uzmanlıkları ve Bizim Toptan'da her gün daha da ileriye taşıdıkları yetenekleri müşteri memnuniyetinin en belirleyici unsuru.

Çalışanları merkeze alan insan kaynağı yaklaşımımız doğrultusunda kariyer ve eğitim olanaklarının sunulduğu, çalışan memnuniyetinin arttırdığı, çalışan sağlığının ve güvenliğinin sürekli geliştirildiği bir iş ortamı sunuyoruz. Fırsat eşitliğini gözetiyoruz; cinsiyet ayrımı yapmaksızın ücretlendirme yapıyor, iş başvuru süreçlerinden kariyer, eğitim ve terfi olanaklarına kadar kadın ve erkek ayrımı yapmıyoruz.

Kariyer ve performans yönetimiyle çalışan gelişimlerini planlıyor, sektörde değişen trendlerin gereklerine ve çalışanların ihtiyaçlarına uygun eğitimler planlıyoruz. Hem yeteneklerin elde tutulması hem de genç yeteneklerin Bizim Toptan'a çekilmesi için programlar tasarlıyoruz.



İnsan Kaynakları Politikamız

- Sektördeki fırsat ve gelişim alanlarına yönelik stratejilere katkıda bulunmak,
- Bizim Toptan'ın ihtiyaçlarını analiz etmek ve buna uygun insan kaynağını geliştirmek,
- Sektör standartlarını yukarı çekecek müşteri memnuniyeti anlayışını yerleştirmek,
- Türkiye'nin en çok çalışılan şirketlerinden biri olmak,
- Çalışanların memnuniyet ve motivasyonunu yükseltmek,
- Mutlu Çalışan Mutlu Müşteri anlayışını sürdürmek üzerine kuruludur.

Genel merkez ve 69 ildeki 174 mağazamızda 2.012* kişiye istihdam sağlıyor, Türkiye genelinde sosyo-ekonomik kalkınmaya ve bölgesel istihdama katkıda bulunuyoruz. Çalışanların %92'sini mavi yakalı çalışanlar oluştururken %8'i beyaz yakalıdır. Beyaz yakalı her 4 çalışanımızdan 1'i kadındır.

*2018 kapanış.



Kariyer ve Performans Yönetimi

Toptan satış sektöründe gün geçtikçe değişen müşteri ihtiyaç ve beklentilerine yanıt vermek, sektörü etkileyen trendlere uyum sağlayabilmek için insan kaynağına yatırıma öncelik veriyoruz. Çalışanların Bizim Toptan'da yeteneklerini en doğru ve şirkete en çok katkı verecek alanlarda kullanmalarını ve kariyer fırsatlarını keşfetmelerini sağlıyoruz. Çalışanlara kariyerlerinde gelişim olanakları yaratmak üzere kişisel ve mesleki gelişim olanakları sunuyoruz.

Eğitimler

Kariyer yönetiminin en önemli parçasını eğitimler oluşturuyor. Sunduğumuz eğitimler yalnızca Bizim Toptan'daki çalışanların yetkinlik gelişimini sağlamıyor; aynı zamanda sektörde nitelikli iş gücünün gelişimine de katkı veriyor. Ofis çalışanları, Yıldız Holding'in kişisel gelişim, liderlik, teknik ve mesleki eğitimler, yabancı dil gibi çeşitli konularda hazırladığı katalog eğitimlerine katılabiliyor. Ayrıca, insan kaynakları departmanı merkez ofiste her ay Yıldız Holding'in deneyimli üst düzey yöneticilerinin konuşmacı olduğu liderlik seminerleri ve her ay konusunda uzman profesyonellerin katılımıyla teknoloji liderliğe, ebeveyn-çocuk ilişkisinden performans yönetimine farklı konularda konferanslar düzenliyoruz.

İşe yeni başlayan tüm çalışanlara iş süreçlerini öğrenmeleri ve şirkete daha kolay uyum sağlamaları için oryantasyon eğitimi düzenliyoruz. Beyaz yaka oryantasyon eğitimi 2 saat, mavi yaka eğitimi ise 1 gün olarak gerçekleşiyor.

2018 yılında çalışan başına ortalama 21,4 saat eğitim verdik. Çalışan başına ortalama eğitimlerde geçtiğimiz yıla oranla sağladığımız artışta yıl içerisinde gerçekleştirdiğimiz etik ilkeler eğitimlerinin, ihtiyaç analizleri ve fonksiyonlara özel tasarladığımız eğitim programlarının etkisi oldu.

B-Raise Yönetici Yetiştirme Programı

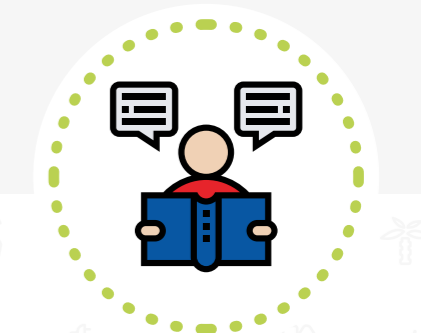
Geçtiğimiz yıl Bizim Toptan'ı geleceğe taşıyacak nitelikli ve farklı bakış açılarına sahip mağaza yöneticilerinin yetiştirilmesini amaçlayan B-Raise Yönetici Yetiştirme Programı'nı bu yıl da devam ettirdik. Program, yeni mezun ve genç profesyonellerin ekibimize katılmasına imkân veriyor. Programla çalışanlara şirket kültürü, iç denetim, müşteri yönetimi, finans, insan kaynakları konularında işin sahibi olan iç eğitimler aracılığıyla eğitimler veriyoruz. Eğitimin saha ayağında, yönetici adayları üç ay boyunca 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. B-Raise yönetici adayları, mağaza yöneticisi ve yönetici

yardımcısı olarak atanmadan önce, sonrasında genel merkezde üst yönetim ekibinden oluşan bir komiteye sunum yaparak süreci tamamlıyor. Programa bu yıl 49 çalışan katıldı.

Mağaza Yöneticisi Gelişim Programı

Bizim Toptan'ın gelecek hedeflerine ulaşmasını sağlamak ve bugünden harekete geçerek tüm ekibin aynı amaç doğrultusunda yol almasına destek olmak için Mağaza Yöneticisi Gelişim Programı'nı tasarladık. 6 gün sınıf içi eğitimlerin yanında, e-learning çalışmaları ile destekledik. Eylül ayı itibarıyla ilk modül olan Mağazacılıkta Olumlu Tutum ve İlişki Yönetimi Mağazacılıkta Ekip Yönetimi eğitimini 157 yöneticimizin katılımı ile tamamladık. İkinci Modül "Satış Odaklı Mağazacılık Eğitimi"ne Aralık 2018 itibarıyla başladık. 142 Mağaza Yöneticimiz ikinci modül eğitimlerini tamamladı. Temmuz 2019 ayında planlanan son program ile ikinci modül eğitimleri de tamamlanmış olacak.

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 programın önemli konu başlıklarını oluşturuyor.



Müşteri Temsilcisi Yetiştirme Programı

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 2018 yılında 34 çalışan katıldı. Ayrıca bu yıl, genç yeteneklere hem staj hem de iş imkânı sunmak üzere Yıldız Holding'in yürüttüğü JOB stajyer süreci kapsamında 11 stajyere deneyim imkânı sunduk. Dijitalleşmeyle harmanlanarak hayata geçirilen sosyal öğrenme platformu OnCampus projesiyle çalışanların hem birbirlerinden hem de uzmanlardan öğrenmelerinin önünü açtık ve iletişimi arttırdık.

Performans Yönetimi

Hem gelişim ve yetkinlikleri hem de iş hedeflerindeki ilerlemeleri performans değerlendirme sistemiyle ölçüyoruz.

Merkez ofisteki tüm beyaz yakalı çalışanlar için dengeli hedef kartı metodolojisiyle her yıl Ocak ayında Hedef Belirleme Çalıştayı düzenliyoruz. Bu metodoloji kapsamında çalışan performansını finansal, müşteriler, iş süreçleri ve insan boyutlarında değerlendiriyoruz. Yılda bir kez hedef belirleme, ara değerlendirme ve nihai değerlendirme olmak üzere üç etapta oluşan bir

performans değerlendirme sistemi uyguluyoruz. Yıl sonu ortaya çıkan gerçekleştirmelerle şirket başarısının artmasını sağlıyoruz.

Mavi yakalı çalışanlar için ise çeyrek dönemlerde verilen satış, kârlılık, müşteri memnuniyeti, stok yönetimi ve denetim gibi temel performans göstergelerini (KPI) ölçerek performans değerlendirmesi gerçekleştiriyoruz. Performans değerlendirme sistemi sonuçları, yılda bir kez gerçekleşen İnsan Kaynakları Planlamasını da etkiliyor. Yeni açılan pozisyonlarda mevcut çalışanlara öncelik vererek işe alım için değerlendirmeye alıyoruz. Ayrıca, çalışanların potansiyellerini göz önünde bulundurarak şirketin ve çalışanların ihtiyaç duyduğu yetkinlikleri tespit ediyor ve gelişim planları oluşturuyoruz.

Performans değerlendirmesi insan kaynağının gelişim planlamasında ve teşvik ve primlerde belirleyici oluyor. Ayrıca kariyer planlarının, işe ve pozisyona özel gelişim ihtiyaçların belirlenmesinde de etkili oluyor.

Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı

İş ortamında mutlu ve işine bağlı çalışanlar sektörde rekabet avantajı sağlamamızda ve fark yaratmamızda önemli rol oynuyor.

Çalışanların memnuniyet ve bağlılığını önemsiyor ve ölçüyoruz. Merkez ofis çalışanları için 2 yılda bir, mağaza çalışanları için 3 yılda bir Çalışan Memnuniyet Anketi gerçekleştiriyoruz. Beyaz yakalı çalışanların katılımıyla gerçekleştirdiğimiz son ölçümlemede çalışan bağlılığı skoru 76 olarak gerçekleşti.

Çalışanların iş koşullarından memnuniyetini sağlamada adil ücretlendirme de önemli bir faktör. Ücretlendirme politikasıyla şirket içerisindeki ücret dengesini gözetiyor; rekabetçi ve yüksek performanslı destekliyor, adil, piyasadaki dış ücret dengesini koruyoruz. Pozisyonun iş büyüklüğüne dayalı uluslararası bir ücretlendirme sistematiği, tüm çalışanların aynı hedefe doğru ilerlediği ve nesnel ölçümlere dayanan prim sistemleri kullanıyoruz. Ayrıca çalışanlara pozisyona göre değişebilen yan haklar sunuyoruz.

Memnuniyeti arttırmada verimliliğin de önemli rolü var. Bu yıl 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 dijitalleştirmeyi hedefliyoruz. Projenin ilk aşamasını başarıyla tamamladık ve kapsamını genişletmek üzere ikinci fazına geçtik.

İletişim

Çalışanlarla iletişimi güçlendirmenin en önemli araçlarından biri onların Bizim Toptan'daki gelişmelerden haberdar olmalarını sağlamak. Bu yıl ilk defa her çeyrek dönemde olmak üzere şirketle ilgili gelişmelerden, başarı hikayelerinden ve ödüllendirmelerden haberdar olmalarını sağlamak için iç iletişim bültenimiz BİZDEN'i yayımladık.

Ayrıca iş dışı etkinliklerde Bizim Toptan Bowling Turnuvasıyla çalışanların etkileşimini arttırdık ve mesai saatleri dışında da birlikte vakit geçirmelerini sağladık.

Çalışan Gönüllülüğü

Gönüllülük, çalışan bağlılığını arttıran en önemli unsurlardan. Ağırıklı olarak kadın çalışanların oluşturduğu sosyal sorumluluk ekibi Güzel Bir Hareket, ihtiyaç sahibi ailelere erzak yardımını koordine etti. Çalışanların hazırladıkları yiyecekler ofiste satışa sunulurken gelirleri UNICEF'e bağışlandı.

İş Sağlığı ve Güvenliği

Çalışanların iş ortamında sağlığını ve güvenliğini (İSG) gözetmek önemli bir sorumluluğumuz. 69 ilde geniş mağaza operasyonlarımızda iş sağlığı ve güvenliği faaliyetlerini sistematik ve merkezi şekilde yönetmek için dijitalleşme gibi süreçlere yatırım yapıyor, Sıfır İş Kazası hedefiyle İSG uygulamalarını hayata geçiriyoruz. Yıl boyunca risk değerlendirmeleri yapıyor, İSG risklerinin bertaraf edilmesine yönelik süreç ve uygulamaları takip ediyoruz. İSG alanında hizmet vermeye yetkili şirketlerdeki 41 iş güvenliği uzmanından toplam 1.192 saat İSG hizmeti aldık. 2018 yılında toplam 1.353 çalışmamız (tüm çalışanların %67'si) İSG eğitimi aldı. Genel Müdürlük, mağazalar ve depolarda 148 çalışan ilk yardım eğitimlerini tamamladı.

Ayrıca 2018 yılında 149 mağazanın, genel merkezin ve 1 deponun Acil Durum Eylem Planı ve risk değerlendirmeleri dahil olmak üzere İSG dokümantasyonunu yenileyerek tamamladık.

Merkez ofis ve mağazalarda, iş sağlığı ve güvenliği kanun ve yönetmeliklerine eksiksiz uyum gösteriyoruz. Genel Müdürlük'te üst düzey yöneticilerden oluşan İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu doğrudan Genel Müdür'e raporlama yapıyor. İSG Kurulu'nda Genel Müdür önderliğinde İnsan Kaynakları Kıdemli Müdürü, Finans Direktörü, Satış Operasyon Direktörü, İnşaat İşleri Müdürü, Teknik Satın Alma Müdürü, Güvenlik ve Risk Amiri, Reklam Tanıtım Müdürü, İşyeri Hekimi ve İş Güvenliği Uzmanları görev alıyor. Kurul'a bağlı alt komiteler ile mağazalarda iş sağlığı ve güvenliği konularında aksiyon alıyoruz.

2018 yılında yangın eğitimi, ilk yardım eğitimi gibi konuları içeren çalışan başına ortalama 6,6 saat eğitim verdik.



Dünya/ İyileştirmek

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

Enerji verimliliği ve tasarrufa yönelik projelerle çevresel etkilerimizi iyileştiriyoruz.



Çevre Yönetimi

Artan nüfus yoğunluğu, doğal kaynakların kısıtlı oluşu ve iklim değişikliğine bağlı olarak ortaya çıkan sel, kuraklık, hortum gibi aşırı hava olayları doğrudan toprağa bağlı olan gıda ve perakende sektörünü yakından ilgilendiren riskleri beraberinde getiriyor. Bu riskler ile mücadele edilmesi ve gıda ve perakende sektörlerinin devamlılığı için doğal sermayemizin korunması gerekiyor. Bu noktada iş dünyasının öncülüğü kritik rol oynuyor. Sektörümüzdeki öncü kuruluşlardan biri olmanın getirdiği sorumluluklar doğrultusunda çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Bu kapsamda çevre performansımızı iyileştirmek, enerji verimliliği sağlamak, etkin atık ve su yönetimi gerçekleştirmek üzere projeler geliştiriyoruz. Çevresel etkimizi azaltmak üzere ambalaj atığının azaltılması, tedarik zincirinde verimlilik ve karbon ayak izimizin azaltılması konularına odaklanıyoruz. Tüm faaliyetlerimizde yerel ve uluslararası mevzuat ve yükümlülükleri yerine getiriyoruz. 2018 yılında yayımladığımız Bizim Toptan Çevre Politikası çevre yönetiminde önemli bir

yol gösterici konumunda. Hem tüm operasyonlarımızı hem de tedarikçilerimiz ile yürüttüğümüz süreçleri Çevre Politikası doğrultusunda yönetiyoruz. Tedarikçilerimizin kabul ve denetim süreçlerinde de çevre ile ilgili performanslarının takibi ve değerlendirilmesini yine bu Politikaya göre gerçekleştiriyoruz.

Çevre yönetimini, kurumsal politikalarımız ve yerel mevzuatların da ötesinde uluslararası standartlara uygun olarak gerçekleştiriyoruz. 2018 yıl sonunda ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgelendirme sürecine başladık ve 2019 yılında tamamladık. Genel Müdürlük ve tüm mağazaları kapsayacak şekilde TSE denetimi gerçekleştirdi, denetim sonucunda majör ya da minör uygunsuzluk tespit edilmediği belirtildi. ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve Ambalaj Atıklarının Kontrolü Yönetmeliği gereklilikleri kapsamında mağazalarda toplama ve biriktirme noktaları oluşturulmasını sağladık. Aynı zamanda mağazaları ziyaret eden tüketicilerin geri dönüşüm konusunda bilinçlendirilmesini amaçlıyoruz. Bu çalışma kapsamında toplama ve biriktirme ekipmanları olarak hazırlanan

kutular üzerinde geri dönüşebilen atıklar ve geri dönüşemeyen atıklar ve piller hakkında görseller ile birlikte sınıflandırma da yapılmıştır. Tüm mağazalar ve Genel Müdürlük kapsama dahil olacak şekilde çalışmalar devam ediyor.

Etkin çevre yönetimini sağlamak amacıyla çevre performansımızı düzenli olarak takip ediyor ve kayıt altına alıyoruz. Bu kapsamda özellikle tüm enerji tüketimi değerlerini, doğrudan (Kapsam 1) ve dolaylı (Kapsam 2) meydana gelen sera gazı salımlarını, su tüketimimizi ve ambalajlamada kullanılan hammadde ve malzemelerimizi takip ediyoruz.



• Sürdürülebilirlik Komitesi ile çevre yönetimi arasındaki iletişim ve sorumlulukları düzenlemek üzere oluşturulmuş olan Çevre Yönetim Sistemine ilişkin Temel Esaslar'a [buradan](#) erişebilirsiniz.

• Çevre Politikası'na ise [buradan](#) erişebilirsiniz.



Enerji Verimliliği

Çevresel performansımızı geliştirmek amacıyla enerji verimliliğine önem veriyoruz. Tedarik zincirinde de operasyonel verimlilik sağlayarak çevresel performansımızın gelişmesini sağlıyoruz. Tedarik Zinciri Departmanı, tedarik süreçlerinin tek merkezden yönetilerek sipariş, planlama ve lojistik gibi süreçlerde verimliliği arttırmaya yönelik çalışmalar yürütüyor. Süreçlerin dijital dönüşümü, lojistik alanında rota optimizasyonları, taşımada kolileme ve paketleme sayesinde sağlanan yer tasarrufu ve tekrar kullanılabilir paletlerin tedarikçiler ile marketler arasında kullanılması alanlarında projeleri gerçekleştirdik.

Bunların yanı sıra operasyonlarımızda kullandığımız soğutucuların verimliliğinin artırılması, akıllı ve tasarruflu aydınlatma sistemlerine geçilmesi, dijitalleşmenin süreçlere entegrasyonu ve dijital satış kanallarımızın yaygınlaşmasıyla tasarruf sağladık.

Atık Yönetimi

Ürün ve hizmetlerimizin doğrudan ve dolaylı olarak çevreye bıraktığı en önemli etkilerden birini atıklar oluşturuyor. Atık yönetimine verdiğimiz önem doğrultusunda süreçlerimizi gözden geçirerek gerekli iyileştirmeleri gerçekleştiriyoruz. Bu kapsamda atıkların kaynağında azaltmak ve atıkların dögüsel bir sistem içerisinde tekrar süreçlere dahil edilerek yeniden kullanılmasını sağlamaya odaklanıyoruz. Aynı zamanda ürün ve servislerimizde geri dönüştürülebilir ürün yüzdesini artırarak geri dönüşümü mümkün kılıyoruz. Geri dönüşümü mümkün olmayan atıkların ise yasal mevzuatlar çerçevesinde en uygun koşullarda bertaraf edilmesini sağlıyoruz.

Özellikle ambalajlar kaynaklı ortaya çıkan atıkların azaltılması için müşteriler ile birlikte yenilikçi uygulamaları hayata geçiriyoruz. Müşteri başına poşetlerde kullanılan plastik hammadde miktarı 2018 yılında 0,43 kg/müşteri oldu. Böylelikle 2017'ye göre %6'lık bir azaltım

sağladık. 1 Ocak 2019 itibarıyla yürürlüğe girmiş olan Ambalaj Atıklarının Kontrolü Yönetmeliği uyarınca marketlerimizde poşetleri ücret karşılığında müşterilere sunuyoruz. Aynı zamanda çevre dostu, dayanıklı ve tekrar kullanılabilir çanta uygulamalarıyla müşterilerin poşet tüketimini ve böylelikle kullanılan plastik miktarını azaltmayı hedefliyoruz.

Su Tüketimi

Faaliyetlerimiz kaynaklı su tüketim değerimiz düşük olsa dahi tüm operasyonlarımızdaki su kullarımlarını takip ederek performansımızı iyileştirmek üzere çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Bu kapsamda performansımızı etkin olarak takip ediyor, su tüketimimizi azaltmaya yönelik teknolojik ekipmanların entegrasyonu ile verimlilik sağlıyoruz. Su tüketimlerimizi azaltmanın yanı sıra atık su emisyonlarının kalitesini iyileştirmek için çalışıyoruz. Atık su miktarının yanında su kalitesi de önem verdiğimiz konular arasında yer alıyor. Su kalitesini yerel mevzuatlar çerçevesinde izliyoruz.



Performans Göstergeleri

Sosyal Performans Göstergeleri

Cinsiyete Göre Çalışanlar	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Çalışanlar	122	1658	164	1691	179	1833
Toplam	1780		1855		2012	

Kategoriye Göre Çalışanlar	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Beyaz Yaka	19	96	41	112	42	116
Mavi Yaka	103	1562	123	1579	137	1717
Toplam	1780		1855		2012	

İstihdam Türüne Göre Çalışan Sayısı	2016		2017		2018	
	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
Tam Zamanlı	1.780		1.855		2007	
Yarı Zamanlı	0		0		5	

İstihdam Türü ve Kategoriye Göre Çalışan Sayısı	2016		2017		2018	
	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
Beyaz Yakalı Çalışan Sayısı	115	0	153	0	156	2
Mavi Yakalı Çalışan Sayısı	1.665	0	1.702	0	1.851	3

Kategori ve Cinsiyete Taşeron Sayısı	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Tam Zamanlı	4	35	4	280	5	31
Yarı Zamanlı	0	0	0	0	0	0
Toplam	39		32		36	

Çalışma Sürelerine Göre Çalışan Sayısı	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
0-5 Yıl Süreyle Çalışanlar	117	955	149	726	172	1000
5-10 Yıl Süreyle Çalışanlar	1	335	10	510	6	451
10 Yıl ve Üzeri Çalışanlar	4	368	4	456	1	382

Cinsiyete Göre Doğum/Ebeveynlik İznine Ayrılan ve Doğum/Ebeveynlik İzninden Dönen Çalışan Sayısı	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doğum İznine Ayrılan Çalışanlar	6	72	3	157	4	186
Doğum İzninden Dönen Çalışanlar	6	72	3	157	4	186

Cinsiyet ve Yaşa Göre İşe Giren Çalışan Sayısı

	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 Yaş Altı	21	112	62	222	44	294
31-49 Yaş	4	68	20	100	16	158
50 Yaş Üstü	0	3	0	2	0	0
Yeni İşe Alınan Çalışan Sayısı	25	183	82	324	60	452

İç Adaylardan Doldurulan Pozisyonların Sayısı

	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
İç adaylarla doldurulan pozisyonların sayısı (Merkez)	0	0	0	2	1	3
İç adaylarla doldurulan pozisyonların sayısı (Saha)	13	400	11	424	27	447

Cinsiyet ve Yaşa Göre İşten Ayrılan Çalışan Sayısı

	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 Yaş Altı	59	176	54	240	83	410
31-49 Yaş	15	193	16	197	2	270
50 Yaş Üstü	0	11	0	9	0	8
İşten Ayrılan Toplam Çalışan	454		516		793	

Cinsiyete Göre Performans Değerlendirmesine Tabi Çalışan Sayısı

	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Çalışan Sayısı	15	89	26	104	43	113

Çalışan Eğitimleri

	2016	2017	2018
Toplam Eğitim Saati	110	511	43.104
Toplam İSG Saati	-	-	13.196

İSG Performansı

	2016	2017	2018
Kaza Sayısı	51	62	15
Ölümlü Vaka Sayısı	0	0	0
Meslek Hastalığı Oranı*	0	0	0
Devamsızlık (Kaybedilen İşgücü Toplamı)	-	-	9.582
Kazadan Kaynaklı Devamsızlık	-	-	276
Kaza Sıklık Oranı (IR)**	-	-	3,30
Kaza Gün Oranı (LDR)***	-	-	60,76
Devamsızlık Oranı****	-	-	0,0005

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

**Kaza sıklık oranı: Toplam kaza sayısı / (Toplam çalışma saati-Kayıp saat) * 1.000.000;

***Kayıp Gün Oranı: Toplam kayıp gün sayısı * 1.000.000 / Toplam çalışma saati;

****Devamsızlık oranı (AR) ise Kayıp iş saati / Toplam çalışma saati formülleri kullanılarak hesaplanmıştır.

Çevresel Performans Göstergeleri**Enerji Tüketimi***

	2016	2017	2018
	(MWh)	(MWh)	(MWh)
Binalar yakıt & elektrik	22.819	24.241	26.053
Satın alınan elektrik	20.616	22.314	24.408
Doğal gaz & Fueloil & LPG	2.203	1.927	1.352
Jeneratör (dizel)	0	0	294
Araç yakıtları	476	585	2.731
Dizel	476	585	2.731
TOPLAM NET Enerji Tüketimi	23.294	24.826	28.784

* 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 resmi gazetede 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 CO2 eşdeğer)

	2016	2017	2018
Kapsam 1	639,4	603,5	1.121,3
Araçlar	128,9	158,5	739,9
Tesiste Kullanılan Yakıtlar	510,5	445,0	302,6
Jeneratörler (dizel)	0,0	0,0	78,8
Kapsam 2	10.129,3	11.401,2	12.365,1
Elektrik Tüketimi	10.129,3	11.401,2	12.365,1
TOPLAM	10.768,7	12.004,7	13.486,4

*Sera gazı emisyonları (ton CO₂ eşdeğer) 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 Tüketimi (m³)*

	2016	2017	2018
Şebeke suyu tüketimi	25.964,61	26.923,35	27.176,05

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

Ambalajlamada kullanılan hammadde ve malzemeleri

	2016 (Ton)	2017 (Ton)	2018 (Ton)
Plastik (Poşet)	369,84	486,4	629,14
Plastik ağırlık kompozit (strech)	68,29	74,34	98,34

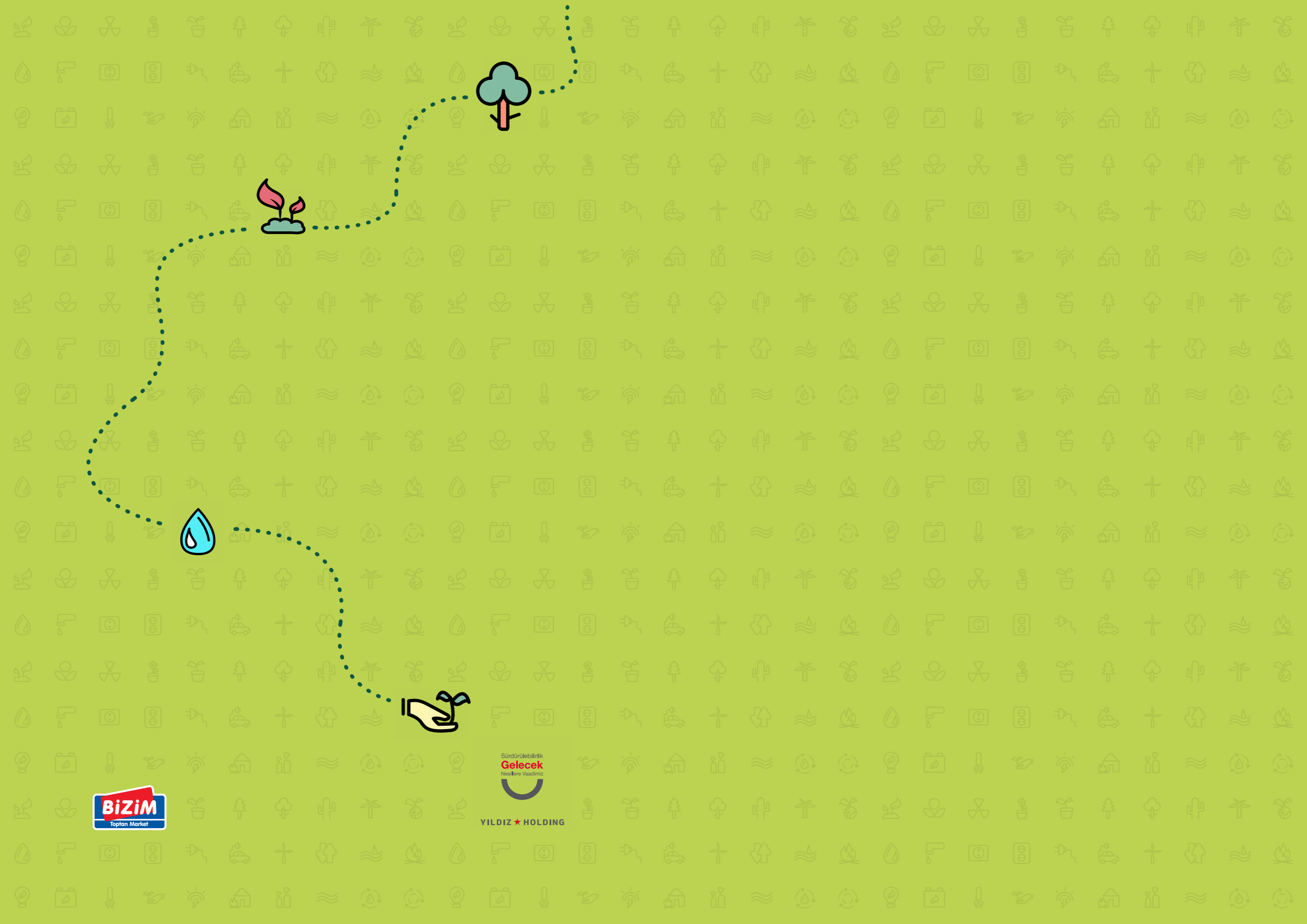
GRI İçerik İndeksi

GRI Standardı	Gösterge	Sayfa Numarası veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 101: Temel 2016			
GRI 102: Genel Göstergeler 2016			
Kurumsal Profil			
102-1		4	
102-2		4-5	
102-3		https://www.biziminvestorrelations.com/bizim-toptana-bakis/iletisim.aspx	
102-4		5, Bizim Toptan 2018 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 2018 Faaliyet Raporu https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/faaliyet-raporlari.aspx	
102-7		Bizim Toptan 2018 Faaliyet Raporu https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/faaliyet-raporlari.aspx	
102-8		27-29	
102-9		17	
102-10		Önemli bir değişiklik olmamıştır.	
102-11		25	
102-12		4-5	
102-13		11	
Strateji			
102-14		3	
Etik ve Dürüstlük			
102-16		5	
102-17		6	
Yönetişim			
102-18		6-8	
102-19		6-8	
102-20		6-8	
102-21		9-11	
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		9-11	
102-43		11	
102-44		9-11	
Raporlama			
102-45		3-5	
102-46		4	
102-47		9-10	
102-48		https://kurumsal-admin.bizimtoptan.com.tr/_docs/blog/documents/8accdce4faa6e-3323d4a9ed86a4cef084dfad254.pdf	
102-49		Önemli bir değişiklik olmamıştır.	
102-50		1 Ocak 2018 - 31 Aralık 2018	
102-51		1 Ocak 2017 - 31 Aralık 2017	
102-52		4	
102-53		4	
102-54		4	
102-55		27-29	
102-56		Denetim alınmamıştır.	

GRI 102: Genel Göstergeler 2016

GRI Standardı	Gösterge	Sayfa Numarası veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 200: Ekonomik Standart Serileri			
Ekonomik Performans			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	4-5	
	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	17	
	103-2	17	
	103-3	17	
GRI 204: Satınalma Uygulamaları 2016	204-1	17-18	
GRI 300: Çevresel Standart Serileri			
Enerji			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	25-26	
	103-2	25-26	
	103-3	25-26	
GRI 302: Enerji 2016	302-4	25-26, 29	
Su			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	26	
	103-2	26	
	103-3	26	
GRI 303: Su 2016	303-1	26, 29	
Emisyonlar			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	25-26	
	103-2	25-26	
	103-3	25-26	
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-5	25-26, 29	
GRI 400: Sosyal Standart Serileri			
İstihdam			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	20-23	
	103-2	20-23	
	103-3	20-23	
GRI 401: İstihdam 2016	401-1	27-29	
	401-3	27-29	
İş Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	23	
	103-2	23	
	103-3	23	
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016	403-5	28	
Eğitim ve Öğretim			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	21-22	
	103-2	21-22	
	103-3	21-22	
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1	6, 28	
	404-2	21-22	
	404-3	22	

GRI Standardı	Gösterge	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
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	13-14	
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	13-14	
Özel Bildirimlerde Karşılığı Olmayan Öncelikli Konular			
Ürün Güvenliği İztenebilirliği 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	15	
	103-2	15	
	103-3	15	
Lojistik ve Operasyonel Verimlilik			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	17, 18	
	103-2	17, 18	
	103-3	17, 18	
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

2018 Sürdürülebilirlik Raporu

Raporlama: S360 Sürdürülebilirlik ve İletişim Hizmetleri
Tasarım: TikTakTik