

Sligro Food Group NV

AvA over 2011

Veghel, 21 maart 2012



Agendapunt 3, verslag directie

Inleiding

Koen Slippens

Jaarcijfers 2011

Huub van Rozendaal

Jaarverslag 2011

Koen Slippens

Foodservice bezorging nader beschouwd

Willem-Jan Strijbosch



Jaarcijfers 2011



Winst- en verliesrekening

	2011 x € mln	2010 x € mln	Toe- name%	2011 %	2010 %
Omzet	2.420	2.286	5,9	100,0	100,0
Bruto winst	562	529	6,2	23,2	23,1
Overige bedrijfsopbrengsten	4	5	(18,4)	0,2	0,2
Kosten	(407)	(388)	4,8	(16,8)	(16,9)
Ebitda	159	146	9,2	6,6	6,4
Afschrijving	(44)	(47)	(5,7)	(1,8)	(2,0)
Amortisatie	(10)	(8)	26,0	(0,5)	(0,4)
Ebit (bedrijfsresultaat)	105	91	15,4	4,3	4,0
Rente e.d.	(2)	1	-	(0,0)	0,0
Winst voor belasting	103	92	12,6	4,3	4,0
Belasting	(25)	(22)	16,6	(1,1)	(0,9)
Netto winst	78	70	11,4	3,2	3,1

Totaalresultaat

	2011	2010
	x € mln.	x € mln.
Netto winst	78	70
Cash flow hedges	1	(1)
Actuarieel resultaat	(5)	(4)
Totaalresultaat	<u>74</u>	<u>65</u>

Segmentatie resultaat

x € miljoen

	Foodservice		Food retail	
	2011	2010	2011	2010
Netto omzet	1.609	1.548	811	738
Overige bedrijfsopbrengsten	1	0	3	5
Ebitda	127	111	32	35
Ebita	100	80	15	19
Ebit	98	78	7	13
Ebitda in % van de omzet	7,9	7,1	3,9	4,8
Ebita in % van der omzet	6,2	5,1	1,8	2,6
Ebit in % van de omzet	6,1	5,0	0,9	1,8
Netto investeringen ¹⁾	32	34	15	7
Afschrijving en amortisatie	(29)	(33)	(25)	(22)

1) In materiële, immateriële activa en activa voor verkoop, op transactiebasis

Kasstroomoverzicht (€ mln)

	2011	2010
Uit bedrijfsoperaties	142	128
Rente e.d.	(1)	0
Vennootschapsbelasting	(17)	(21)
Uit operationele activiteiten	124	107
Acquisities/verkopen	0	(41)
Netto investeringen	(48)	(41)
Uit investeringsactiviteiten	(48)	(82)
Schuldmutatie	(53)	65
Dividend / inkoop eigen aandelen	(34)	(48)
Uit financieringsactiviteiten	(87)	17
Mutatie geldmiddelen en kortlopende schulden	(11)	42
Stand begin boekjaar	67	25
Stand ultimo boekjaar	56	67

Balans (vóór winstbestemming)

x € mln	31/12 2011	01/01 2011		31/12 2011	01/01 2011
Vaste activa			Eigen vermogen	541	500
Immaterieel	177	183	Voorzieningen	38	33
Materieel	307	305	Schulden lang	174	173
Vastgoedbeleggingen	15	16			
Financieel	52	49	Schulden kort		
	551	553	Aflossings -		
Vlottende activa			verplichting	0	53
Vorraden	197	195	Crediteuren	107	107
Vorderingen ed	119	110	Overige	71	71
Voor verkoop					
aangehouden activa	8	12			
Liquide middelen	56	67			
	380	384		178	231
	931	937		931	937

Samenvatting 2011

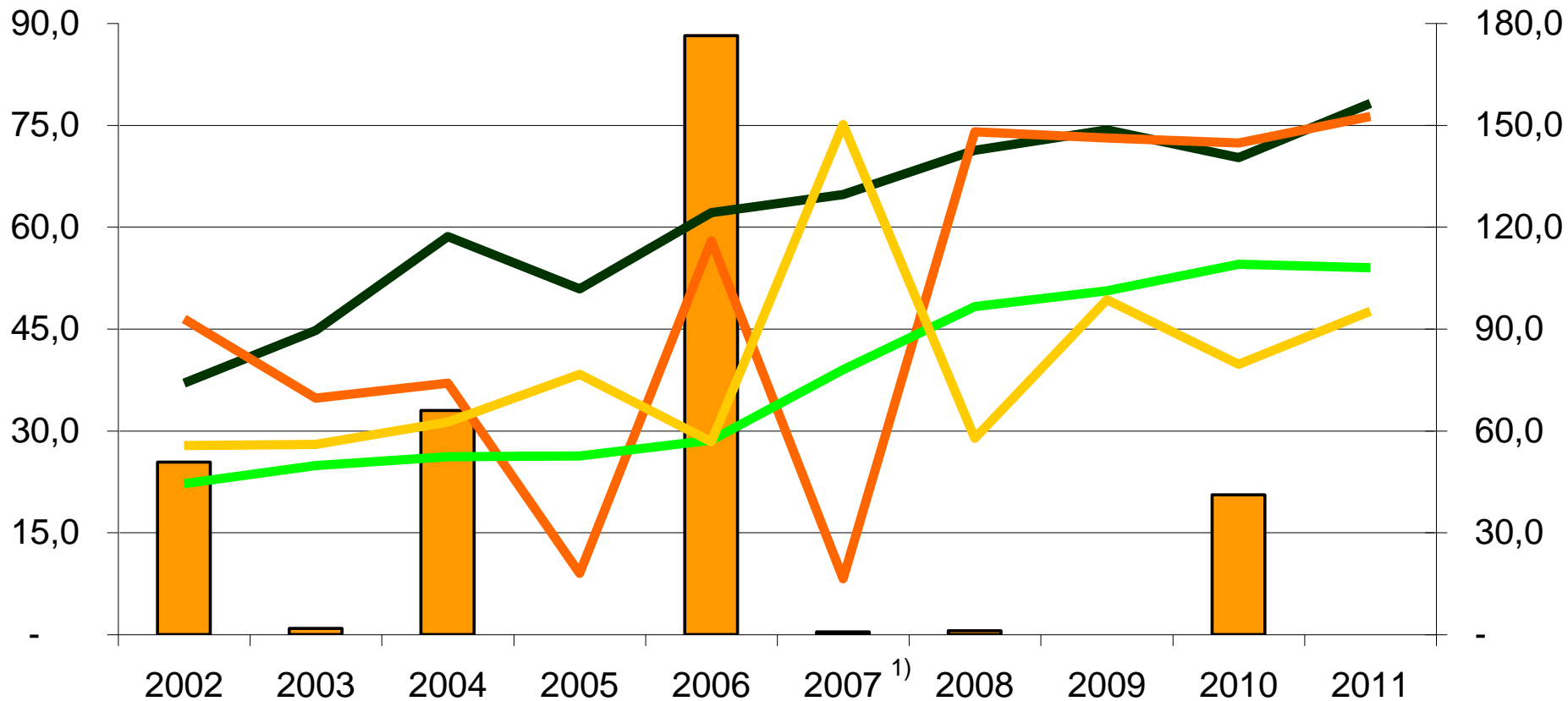
Netto winst	€ 78,2 mln (€ 70,2 mln)	+ 11,4 %
Winst per aandeel	€ 1,78 (€ 1,59)	+ 11,9 %

Voorstel dividend: € 1,05 (+ 50%)

10 jaar SFG

Kerncijfers (in € mln)

Acquisities (in € mln)

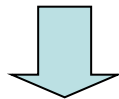


Acquisities Nettowinst Vrije Kasstroom
Afschrijving & Amortisatie Investerings (kas)

1) Exclusief éénmalig non-cash transactieresultaat ad € 9,4 mln

Dividend

- Vrije kasstroom op structureel hoger niveau
- Schuld aanzienlijk afgebouwd
- Tot en met 2008 deels stockdividend
- Over 2009 € 1 jubileumdividend in cash
- Over 2010 payout naar 50% en dividend in cash
- Over 2011 introductie variabel dividend
 - Sterke solvabiliteit en liquiditeit
 - Investerings en acquisities normaliter intern financierbaar
 - Inkoop aandelen geen alternatief ivm liquiditeit aandeel
 - Structureel (verdere) verhoging pay-out beperkt flexibiliteit



Conclusie: variabel (extra) cash dividend

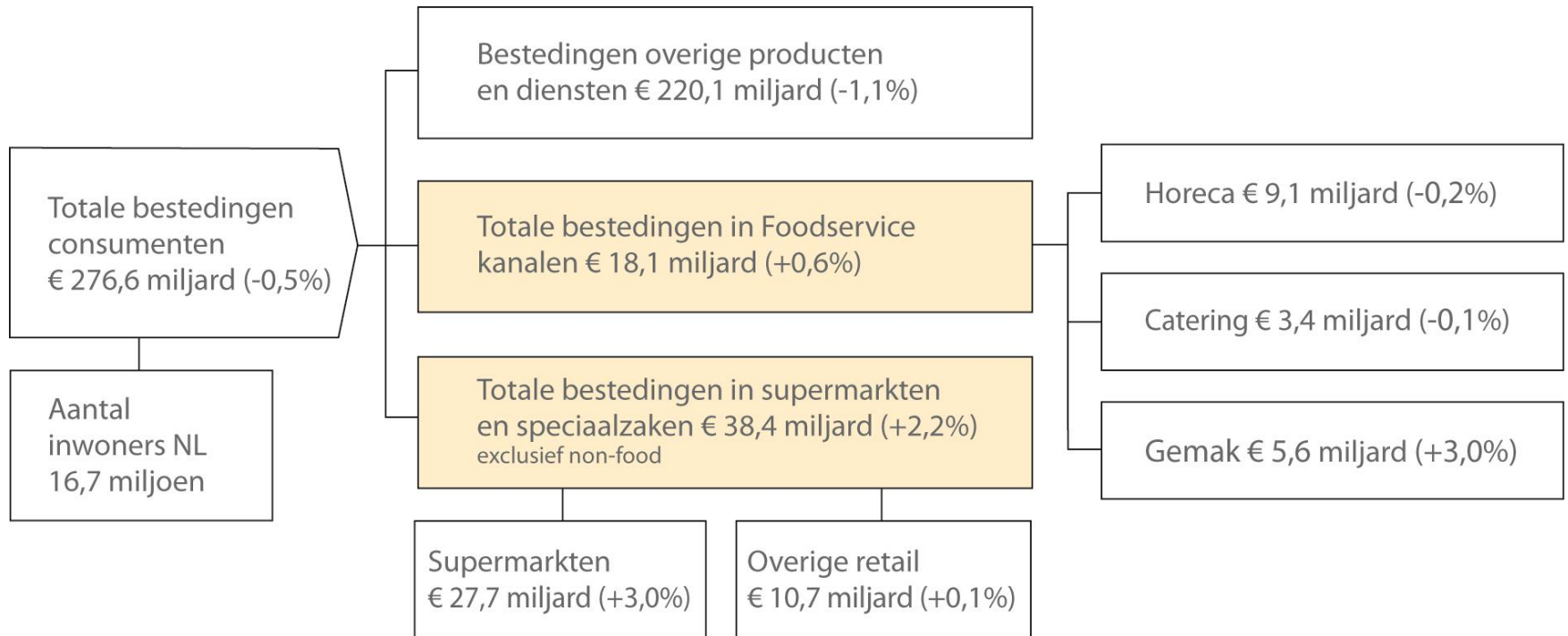
- Totaal dividend + 50% tov 2010



Jaarverslag 2011



De foodmarkt 2011



Bron: FSIN

Organisatieschema Sligro Food Group

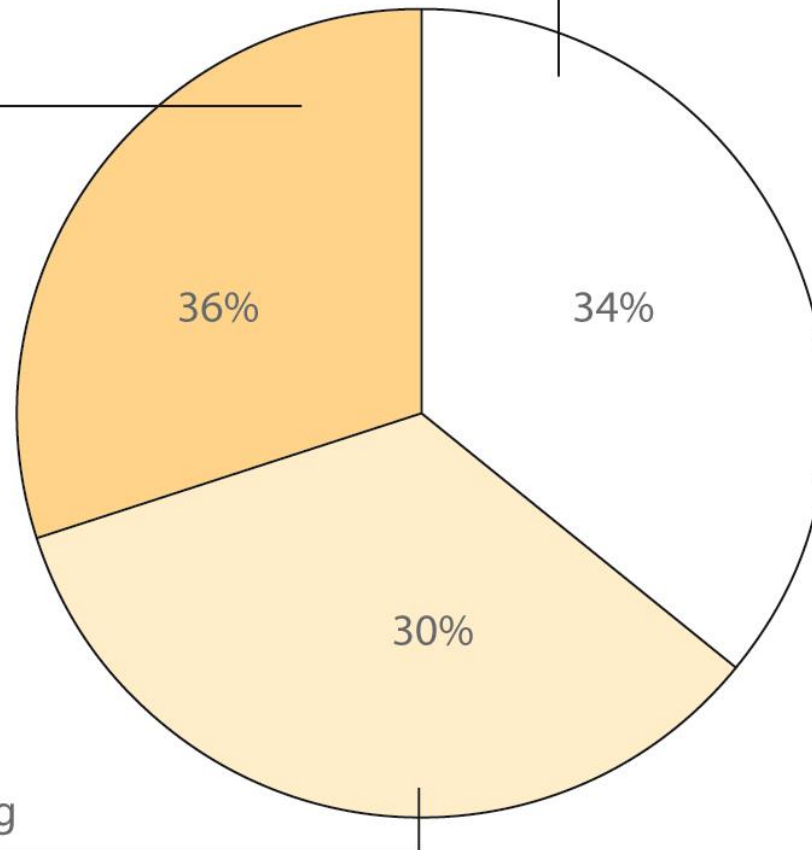
Centraal distributiecentrum en hoofdkantoor Veghel		
Foodretail	Foodservice Zelfbediening	Foodservice Bezorging
EMTÉ	Sligro	Sligro/Van Hoeckel
130 Eigen- en franchise supermarkten	Groot- en kleinschalige horeca, recreatie, catering, tankstations, grootverbruik, institutioneel	
2 Distributiecentra	Landelijk netwerk van 45 zelfbedienings-vestigingen	Landelijk netwerk van 11 bezorgservice-vestigingen
<p>Sligro Fresh Partners & Productiebedrijven Gespecialiseerde productiebedrijven voor convenience (Culivers), vis (SmitVis) en vlees (retail), patisserie/traiteur (Maison Niels de Veye) en vier deelnemingen in versbedrijven</p>		

Sligro Food Group omzetverdeling

Supermarkten

Foodservice
bezorging

Foodservice
zelfbediening



Food retail

- Marktontwikkeling
- Ontwikkeling binnen Sligro Food Group

Marktontwikkelingen Food retail 2011

Marktcijfers o.b.v. 52 weken ¹⁾:

IRI	2,7%	} → circa 3%
ACN	3,5%	
GFK	2,6%	

- Marktontwikkelingen binnen de verschillende ketens;
 - Ombouw Super de Boer naar Jumbo, C1000 en anderen
 - Ombouw Sanders en Golf naar EMTÉ
 - Acquisitie C1000 door Jumbo
 - Beperkte autonome impact op marktaandelen
- Competitieve druk gehele jaar hoog, druk op winstgevendheid hele markt
- Groei veelal inflatie, volume vlak

1) Verschillen voornamelijk door inschatting hard discount

Marktaandeel formules Food retail 2011

In %

Marktpartijen ¹⁾	Marktaandeel		
	<u>2011</u>	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Albert Heijn	33,8	33,6	32,8
C1000	12,1	11,5	11,7
Plus ²⁾	6,0	6,0	6,0
Super de Boer ³⁾	2,4	5,5	6,5
Jumbo	7,4	5,5	4,9
Hard discount ⁴⁾	18,0	17,7	17,9
Sligro Food Group ²⁾	2,8	2,7	2,6
Overigen ⁵⁾	17,5	17,5	17,6
Totaal	<u>100,0</u>	<u>100,0</u>	<u>100,0</u>

1) Bron: Omzetopgaven bedrijven en marktdefinitie Nielsen en IRI. Cijfers voorgaande jaren enigszins aangepast. 2) Lid van inkoopvereniging Superunie. Alle leden tezamen hebben een marktaandeel van bijna 30%. Sanders vanaf Q4-2010 in Sligro Food Group-cijfers, 3) December 2009 overgenomen door Jumbo. 4) Inclusief hard discountdeel Detailresult. 5) Nagenoeg geheel overige leden Superunie

Marktaandeel inkoop Food retail 2011

In %

	Marktaandeel	
	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Albert Heijn	33,8	33,6
Superunie	29,7	29,6
Bijeen	21,9	22,5
Rest ¹⁾	14,6	14,3
Totaal	<u>100,0</u>	<u>100,0</u>

1) Voornamelijk Aldi/Lidl

Food retail bij Sligro Food Group

	groei %				2011
	Q1	Q2	Q3	Q4	
<u>Like-for-like (kwartaal = 13 weken)</u>					
EMTÉ	4,5	6,4	1,4	1,9	3,4
EMTÉ excl voormalig Sanders	4,5	6,4	1,4	3,7	4,0
Food retail	3,7	6,1	2,0	1,4	3,3

- Op jaarbasis LfL wederom hoger dan de markt
- In reactie op felle prijsconcurrentie in Q2 de promotiedruk beperkt
→ afname omzetgroei
- Inmiddels promotiedruk weer opgevoerd tot gewenst EMTÉ-niveau, effect in omzet vertraagd zichtbaar

Food retail bij Sligro Food Group

- VerVersen EMTÉ-formule met kracht voortgezet (101 winkels gereed)
- Verhoogde focus op vers gunstig effect op omzet, uitstraling en versaandeel
- Volgens klanten in GfK versrapport heeft EMTÉ de beste vleesafdeling van Nederland (derde jaar op rij)
- GfK/Westland-kaasonderzoek; EMTÉ voor 2^e maal beste kaasafdeling

Food retail bij Sligro Food Group

- Uitrol Eerlijk & Heerlijk in het assortiment → communicatie Q1-2012
- Introductie e-learning
- Sanders volledig geïntegreerd, winkels omgebouwd en hoofdkantoor ontmanteld → ruim € 2 mln éénmalige lasten
- Omzetten in omgebouwde Sanders-winkels vallen tegen

Foodservice

- Marktontwikkeling
- Ontwikkeling binnen Sligro Food Group

Marktontwikkeling Foodservice 2011

- Totale Foodservice markt +0,6% (FSIN) → volume onder druk
- Sligro wederom grootste groeier
- Consument terughoudend met bestedingen
- Supermarkten winnen marktaandeel ¹⁾

	<u>P2011</u>	<u>W2007</u>
Foodservice	32,0	34,2
Supermarkten	49,0	44,7
Speciaalzaken	13,6	15,3
Overige	5,4	5,8
	<u>100,0</u>	<u>100,0</u>

1) Bron: Foodservice Beleidsmonitor

Marktaandeel Foodservice 2011

In %

Marktpartijen ¹⁾	Marktaandeel		
	<u>2011</u>	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Sligro Food Group ³⁾	18,9	18,2	17,4
Lekkerland	14,7	14,5	14,8
Diverse brouwerijen	13,1	14,1	14,6
Deli XL	10,4	10,9	10,9
Metro	9,0	8,9	8,8
De Kweker/ Vroegop	3,8	3,8	3,7
Kruidenier	3,9	4,0	4,4
Hanos/ISPC ²⁾	6,3	6,2	6,4
Overigen	20,1	19,5	19,0
Totaal	<u><u>100,0</u></u>	<u><u>100,0</u></u>	<u><u>100,0</u></u>

1) Bronnen: Foodservice Monitor Jaarrapport 2011, Foodservice Beleidsmonitor, Omzetopgave bedrijven

2) Cijfers voorgaande jaren (substantieel) herzien

3) Gebaseerd op 3% omzetgroei



Foodservice bij Sligro Food Group

Algemeen

- Autonome omzetontwikkeling van 3,9% waarmee de marktontwikkeling met zo'n 3% is overtroffen
 - Commerciële activiteiten (acquisitie en vullen)
 - Investing in vestigingnetwerk en het management
 - Kwaliteitsslagen in de back-office → operational excellence
- Margeontwikkeling positief ondanks prijsdruk in de markt
 - Productmix (o.a. eigen merken)
 - Klanten-mix
 - Margemanagement en sterke inkooppositie
- Kosten goed in de hand
 - Die combinatie resulteert in prachtige resultaten

Foodservice bij Sligro Food Group

Zelfbediening

- Vestigingsnetwerk versterkt door gerichte investeringen
 - Complete renovatie en uitbreiding Tilburg (Q1)
 - Upgrade Amersfoort (Q4), Rotterdam-Zuid (Q1), Leiden (Q3) en Tiel (Q4)
 - Gestart met renovatie Alkmaar na verschuiving bezorgomzet naar BS Amsterdam in Q1 2011
- Omzetontwikkeling met een kleine plus in lijn met de markt
- Slechte zomer, maar sterke groei richting Kerst
- Significante groei in kerstpakketten, tegen de markttrend in
 - Sterk aanbod
 - Hoge professionaliteit en servicegraad
 - Vernieuwd verkoopbeleid

Foodservice bij Sligro Food Group

Bezorging

- Bezorgomzet was dé groeifactor binnen Foodservice, in vlakke markt
 - Winst op kracht en kwaliteit, niet op afbreukprijzen
 - Sterke performance in vers, mede door hecht partnership met Fresh Partners
 - Opgaande lijn in de loop van het jaar tegen de markttrend in
- Succesvolle opstart BS Enschede in Q3 (voormalig DC Sanders)
- Veel progressie in ‘Groot Amsterdam’
 - Inversco klanten geïntegreerd in Sligro systemen
 - Sterke efficiency-verbetering en kostenverlaging
 - Forse verbeteringen in kwaliteit dienstverlening en daarmee klanttevredenheid
 - Laatste verbeteringen in Q1 2012
 - Resultaten beter dan in oorspronkelijke prognose

Foodservice bij Sligro Food Group

Bezorging

- Defensiecateraar Paresto vanaf de start goed verlopen
- Per 1 november 2011 weer nationale petrol klant opgestart
- Naast groei in grote National Accounts, forse groei (tegen markttrend in) in regionale accounts
- Van Hoeckel positionering uitgewerkt en klaar voor uitrol
 - O.b.v. sterke positie in DKW/diepvries, ook in vers en convenience nadrukkelijk rol opeisen
 - Logistiek via Van Hoeckel 's-Hertogenbosch plus 5 BS-en (Big 5)
 - Nieuwe huisstijl
 - Specialistisch vakmanschap, klantgericht en de sterke Sligro back-office



Vooruitzichten 2012



Vooruitzichten 2012

- Consumentenvertrouwen is laag, geen groots herstel verwacht
→ consument zal de hand op de knip houden
- Aanhoudende forse voedselinflatie door prijsstijging van grondstoffen op wereldmarkt
- Naar verwachting bescheiden groei van de markt (in €) met de nodige prijsdruk
- Wij streven er naar om opnieuw de markt te verslaan in beide segmenten
- Acquisitiekansen? → Wij zijn er klaar voor
- 2012 wordt opnieuw een pittig jaar → Wij hebben er zin in!

Ons motto 2012

 OMZET **GEEFT** LUCHT



Foodservice bezorging



Organisatiestructuur

Centraal distributiecentrum en hoofdkantoor Veghel		
Foodretail	Foodservice Zelfbediening	Foodservice Bezorging
EMTÉ	Sligro	Sligro/Van Hoeckel
130 Eigen- en franchise supermarkten	Groot- en kleinschalige horeca, recreatie, catering, tankstations, grootverbruik, institutioneel	
2 Distributiecentra	Landelijk netwerk van 45 zelfbedienings-vestigingen	Landelijk netwerk van 11 bezorgservice-vestigingen
Sligro Fresh Partners & Productiebedrijven Gespecialiseerde productiebedrijven voor convenience (Culivers), vis (SmitVis) en vlees (retail), patisserie/traiteur (Maison Niels de Veye) en vier deelnemingen in versbedrijven		

Foodservice Bezorging



Focus op:

Groot- en kleinschalige horeca, recreatie, catering, tankstations, grootverbruik en institutioneel

Formules:

- Sligro
 - Bezorgservicegroothandel (BS)
- Van Hoeckel
 - Bezorgservicegroothandel



Foodservice Bezorging 2012



- 11 bezorgservice groothandels (incl. Van Hoeckel)
 - 9 stand alone
 - 2 in combinatie met ZB



1,5 miljoen bezorgservicedrops per jaar



Foodservice Bezorging in kaart



Sligro Bezorgservice Amsterdam



Foodservice bezorghistorie ¹

- Oorspronkelijk vooral zelfbediening
- Begin negentiger jaren acquisitie bezorggroothandels
 - horecagroothandels
 - dagversdistributiebedrijven



Geïntegreerd in ZB vestigingennetwerk



Dubbelfunctie: zelfbediening en bezorging



Foodservice bezorghistorie ²

- 1996: overname Van Hoeckel ('s-Hertogenbosch)
 - Omzet € 42 miljoen
- 1997: overname Van der Velde (Bakkeveen)
 - Omzet € 48 miljoen



Integreren in ZB-operatie
niet mogelijk door

- omvang
- specialisme



Eerste solitaire bezorgoperaties



Foodservice bezorghistorie ³

Zelfbediening en Bezorging 'onder één dak' niet meer optimaal door:

- Toenemende regelgeving
- Toenemende professionaliteitseisen
- In ZB en BS steeds grotere verschillen in behoefte v.w.b.
 - efficiency
 - kwaliteit



Operationeel splitsen van ZB en BS



Focus versnelde het proces van professionaliseren, in BS én ZB



Verbetering Bezorging na opsplitsing ¹

Professioneel → Operational excellence:

- Vandaag voor morgen
- E-commerce applicatie 'Slimis'
- Reserveringssystemen
- THT-bewaking
- Geavanceerd papierloos orderverzamelstelsel 'PLOP'
- Foutloze cross dock-processen door expeditie-scanning
- Dynamische routeplanning
- GPS route-volgsysteem
- Modern wagenpark
- Gespecialiseerde klantenteams
- Opleidingen en trainingen
- Dupliceerbare infrastructuur met schaduwvestigingen


Assortiment, vandaag voor morgen!

Tot 23.30 uur!

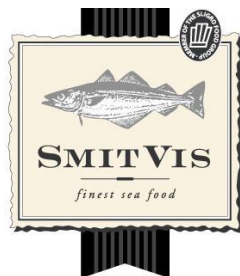


Sligro
BEZORGSERVICE

10.000 'hardlopers'



Zelfbediening
(servicevestiging)
40.000 'slow movers'





Home

Welkom bij Slimis








BLOK 10 (144144)
 WILHELMINAPLN 10
 5961ES, HORST

Aanmaken nieuwe bestelling

referentiecode
 uw standaard leverdagen di, vr
 leverdatum 
 venstertijd 10:00 - 16:00

 Maak bestelling

U heeft nog bestellingen die niet verzonden zijn:

Datum	Tijd	Referentiecode	Aantal regels		
27-09-2011	16:57:41		1		
19-09-2011	13:43:14		0		
08-09-2011	12:59:09		0		

[Meer...](#)

Mededeling(en)

categorieën:

- Wijko koude sauzen
- Heinz koude sauzen
- Wijko dressings
- Wijko satésaus
- Koninklijke de Ruijter Broodbeleg

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Mocht u nog vragen hebben dan kunt u altijd contact opnemen.


Met vriendelijke groet,
 Heinz Foodservice

Culinaire Inspiratiemarkt Meldt u nu aan!

Op maandag 31 oktober 2011 organiseert Sligro en Van Hoeckel voor de 4e keer de Culinaire Inspiratiemarkt, een dag vol inspiratie. In een ontspannen sfeer informeren wij u als trouwe klant graag over de nieuwste producten, geven we handige tips en tonen we de laatste trends op het gebied van food en foodbereiding. Maar net als in uw keuken ervaart u de ware smaakbeleving pas echt door zelf te proeven, te ruiken en te voelen. Kom gratis inspiratie opdoen en verras uw klanten met de meest bijzondere en nieuwe producten uit ons assortiment.

- Home
- Bestellen
- Aanbiedingen
- Verzenden bestelling
- Onderhoud lijsten
- Eigen artikelnummers
- Bestelhistorie
- Instellingen
- Downloads
- Veel gestelde vragen
- Contact
- Support
- Afmelden

Verzenden bestelling


 Verzenden
 Voordeel tonen
 Bestelling verversen
 Verwijderen
 Ophalen totaal bedrag

L'ABRI RESTAURANT (813507)
 KALVERSTR 23
 5461JL, VEGHEL

**Uw totaal bedrag:
 € 1091,28**

referentiecode





uw standaard leverdagen do, za

leverdatum 

venstertijd 13:30 - 14:00

Op deze bestelling zijn onze [algemene voorwaarden](#) van toepassing.



Artikel	Verpakking	Artikelomschrijving	Prijs	Korting bij colli	Aantal	Opmerking	
740692	1 DS 48 ST	Jos Poell Pasteitjes	8,30		<input type="text" value="12"/>		<input type="checkbox"/>
392389	1 ST 750 GR	Frisia Marsmallow Barbecue	3,89		<input type="text" value="12"/>		<input type="checkbox"/>
844865	10 ZK 250 GR	D.E. Senseo Extra Dark Roast 36pads	38,06		<input type="text" value="12"/>		<input type="checkbox"/>
907613	1 BL 1 KG	Tabana Palmharten	4,15		<input type="text" value="12"/>		<input type="checkbox"/>
68210	12 PK 250 GR	Douwe Egberts Decafe Snelfilter	36,54		<input type="text" value="12"/>		<input type="checkbox"/>
1599   		Meierijsche Roem Kalfs Stoofvlees V2 V V	13,15/kg		<input type="text" value="12"/>		<input type="checkbox"/>

Uw totaal voordeel: € 170,22*

**Let op! Folderprijzen worden niet meegenomen in de berekening van uw voordeel*

Artikel	Verpakking	Artikelomschrijving	Prijs	Aantal	Voordeel
68210	12 PK 250 GR	Douwe Egberts Decafe Snelfilter	36,54	12	€ 66,72
303128	6 PK 250 GR	Alex Meijer Koffie Cafeinevrij Snelfilt.	15,49	24	↻ Vervangen
844865	10 ZK 250 GR	D.E. Senseo Extra Dark Roast 36pads	38,06	12	€ 84,72
117268	1 ZK 252 GR	Alex Meijer Koffiepads Extra Dark Roast	3,10	120	↻ Vervangen
392389	1 ST 750 GR	Frisia Marsmallow Barbecue	3,89	12	€ 18,78
104870	1 ZK 1 KG	Smikkelbeer Spek Bbqmallows	3,10	9	↻ Vervangen

PLOP orderverzamelstelsysteem



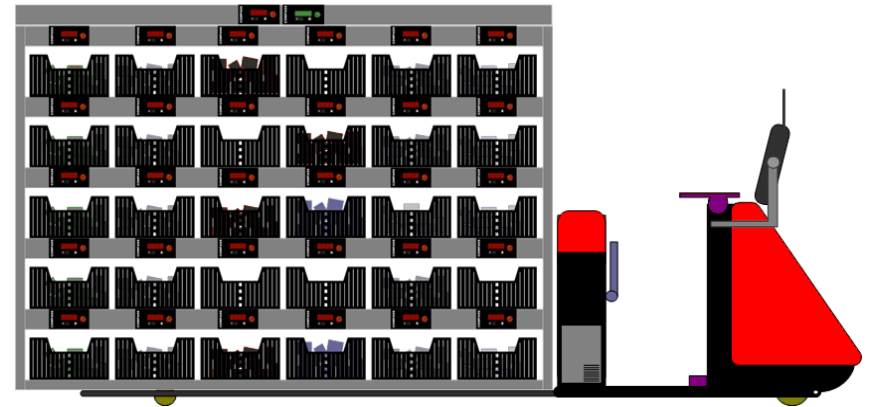
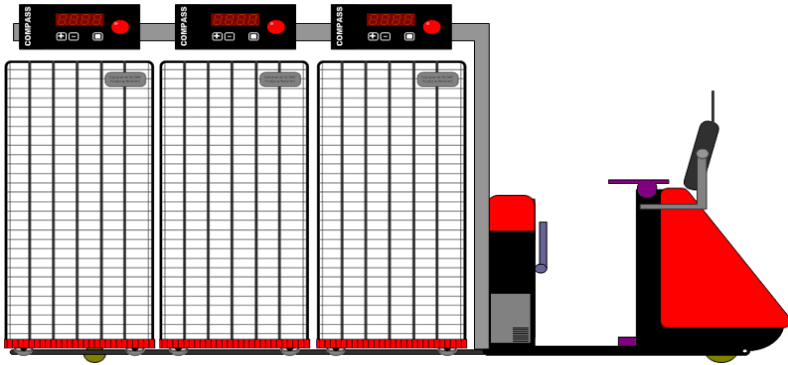
PLOP: **P**apier**L**oos **O**rders **P**icken

- Foutloos
- Sneller
- Duurzamer (geen papier)
- Internationaal (symbolen)
- 'Leuker' om mee te werken dan traditioneel
- Kostenbesparend (fors hogere productiviteit!)
- Klant specifieke eisen geborgd

➤ Besparing: 200 fte (2 fases)

➤ Investering: negatief

Papierloos orderpicken



Waarom expeditiescanning?

Fresh Partners



Eigen productie



SBS



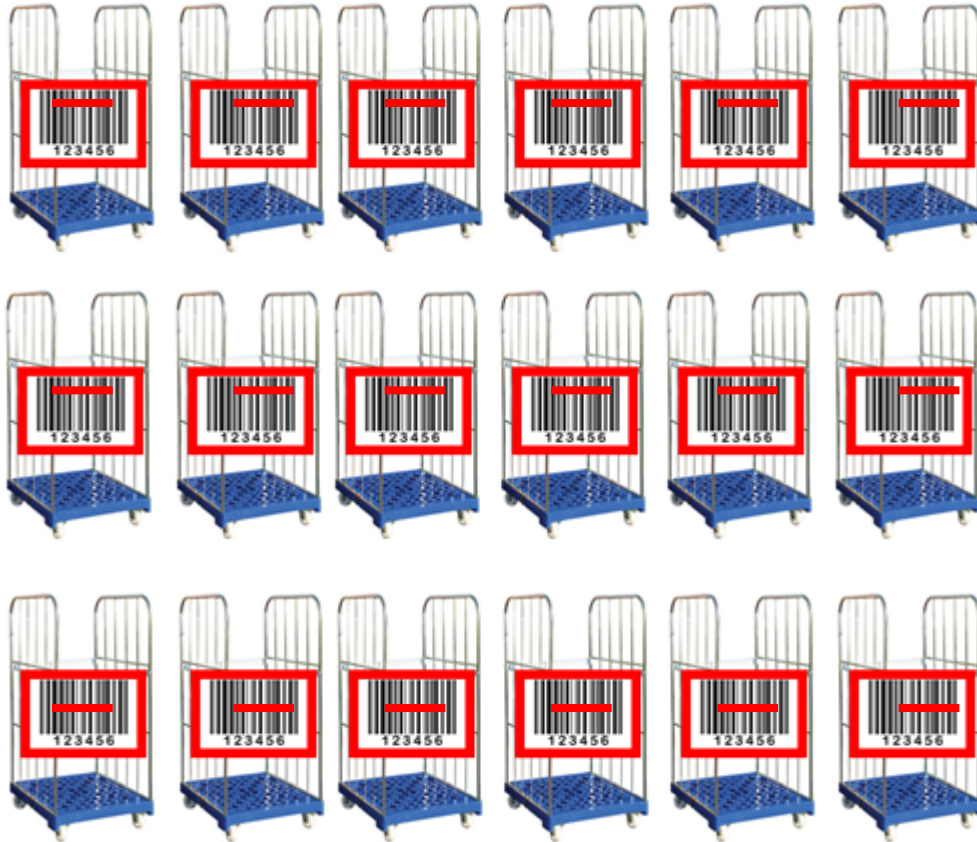
Servicevestiging



Overige leveranciers



Volledigheidscheck



10 van 18 rolcontainers

Route: plannen & volgen!

MobiScout © - MobiCoach B.V. [Sligro Bezorgservice Haps]

Bestand Berichten Ritten Instellingen Venster Help

Zoek in berichten... Zoek Zoek

BS-DP-91 29-10-2009 00:00 30-10-2009 23:59 Blue Plot route Start animatie Plot analyse

Voertuigen

Sleep een kolom hierin om daarop te groeperen

ID	Kenteken	Chauffeur	Tijdstempel	Aktiviteit	Lokatie
1090000439	BS-DP-91	0 Klokgieter Bert	30 09:30	Lossen klant	ADR: TOTAL BITSWYK, UDEN
1090000445	BS-HS-81	0 Rouw Jeroen	30 09:31	Rijden	186 meter ZO van CHIMPIE ...
1090000448	BS-JP-42	0 Elderen Ad van	30 09:31	ONVERAN...	
1090000425	BD-VT-14	0 Bergen Marko ...	30 09:32	Rijden	ADR: KEIZER KAREL PODIA...
1090000441	BS-FN-89	0 Elfring Arnold	30 09:32	Lossen klant	ADR: XANDRION WAMELIN...
1090000474	BS-PS-61	0 Pelzer Peter	30 09:32	Lossen klant	ADR: XANDRION HOTEL RE...
1090000446	BS-GH-04	0 Zuijlen Piet van	30 09:33	Rijden	ADR: ESSO DE PAAL FRISD...
1090000454	BS-JB-04	0 Gemert M.C.M...	30 09:33	Rijden	ADR: ESSO DE PAAL FRISD...
1090000414	BN-HR-15	0 Berg Marco va...	30 09:34	Rijden	ADR: XANDRION JUFFR TO...
1090000472	BS-PJ-25	0 Oijen Nico van	30 09:34	ONVERAN...	ADR: OPEN KEUKEN DE, DO...
1090000471	BS-PH-67	0 Willens Wille	30 09:35	Lossen klant	0 km W van Culemborg, Ned...
1090000480	BV-JX-50	0 Daal Maik van	30 09:36	Rijden	ADR: RIGN *LS* SAUNA + B...
1090000469	BS-NW-33	0 Christ Arie	30 09:36	Lossen klant	ADR: ESSO BISSELINK VOF...
1090000482	BV-LL-22	0 Stekhuizen Mar...	30 09:36	Lossen klant	ADR: STAYOKAY ELST, ELST...

Chauffeurs Voertuigen Opleggers Periode overzicht

Ritten

Ritnummer	Voertuignummer	Afd...	Status	Chauffeursnu...	Plan aanvang	Opmerking (1)	Referentie	Uitvoer aan...	Uitvoer einde	Aangemaakt	Afwijking
9945	1090000439	5025	Uitgevoerd	1090002222	29 05:00	CONTAINERS OF PALLET'S WISSELEN (OU...	1DO29_0044724_29102009...	29 04:38	29 16:20	29/10/2009 03:54:04	
10002	1090000439	5025	In uitvoering	1090002222	30 05:00	Bekijk afgedrukte borderel voor volledige tekst!	1VR29_0044767_30102009_5...	30 04:34		30/10/2009 04:21:56	

Stops in deze rit

SN	Ritnu...	Actie	Plan aanvang	Uitvoer aanvang	Uitvoer einde	Klant	Adres	Po...	Plaats	Status	Referentie	Afwijking
111165	10002	Lossen	30 07:48	30 07:07	30 07:17	ESSO SCHIMMEL UDEN	KORNET...	62 5402CP	UDEN	Uitgevoerd	1VR29_0044767_3010...	
111166	10002	Lossen	30 08:12	30 08:41	30 08:41	RETRAITEHUIS DIRECTIE HET	VOLKELS...	30 5405NA	UDEN	Uitgevoerd	1VR29_0044767_3010...	
111167	10002	Lossen	30 08:28	30 07:25	30 07:41	I B N FACILITAIR UDEN FOOD	HOCKEYWG	5 5405NC	UDEN	Uitgevoerd	1VR29_0044767_3010...	
111168	10002	Lossen	30 08:52	30 09:07	30 09:22	UDI 19 RKSV	SPORTPK...	9... 5402AX	UDEN	Uitgevoerd	1VR29_0044767_3010...	
111169	10002	Lossen	30 09:13	30 08:39	30 08:39	CARILLON RESTO	GALLERY	19 5401GC	UDEN	Uitgevoerd	1VR29_0044767_3010...	
111170	10002	Lossen	30 09:34	30 07:48	30 08:08	SUBWAY UDEN	GALLERY	3 5401GC	UDEN	Uitgevoerd	1VR29_0044767_3010...	

Ritten Berichten/status dialoog Planners Berichten Diensten Uren besteding Real time uren Alarm meldingen

4° 47' 22" 51° 37' 02" Database: Sligro1 Ongelezen berichten: 0 Aantal voertuigen: 42 Geen nieuwe versie(s)... Status:

Route: plannen & volgen!

Waardering chauffeur Klanttevredenheidsonderzoek

8



Klantgericht: 'groot geworden door klein te blijven'

Sligro Bezorgservice Haps
Schuttersweg 16, 5443 PR Haps

Telefoonnummer: (0485) 33 50 50
Faxnummer: (0485) 33 50 51

Maandag t/m vrijdag: van 07.00 tot 18.00 uur
Zaterdag: van 07.00 tot 16.00 uur

Management
(0485) 33 50 50



Mario van de Ven
Vestigingsdirecteur
Email: haps.management@sligro.nl

Uw Klantenteam: (0485) 33 51 63
Voor al uw vragen en opmerkingen m.b.t. artikelen, bestellingen, levering, administratieve zaken zoals facturen, retouren of emballagebonnen kunt u terecht bij het klantenteam. Email: haps.klantenteam@sligro.nl



Steffie van Mourik



Marloes Verboven

Uw Verspecialisten: (0800) 754 47 67
Voor al uw inhoudelijke vragen over uw versartikelen kunt u terecht bij de versspecialisten. Zij zijn te bereiken via ons nationale service center. Sligro Service Center



Herman Derksen
Specialist AGF



Gerrit Wafelaar
Specialist Vlees



Sjoerd Massop
Specialist Wild & Gevogelte



Rory Stam
Specialist Vis

Sligro Service Center (landelijk)
Algemene vragen over Slimis Basic, handterminals, acties, verspediteelers, enz.
Fax (0413) 37 09 97 - Email: servicecenter@sligro.nl
Maandag t/m vrijdag 8:00 - 17:00 uur

(0800) 754 47 67



BEZORGSERVICE

Uw klantenteam:

- Belt u over uw bestelling
- Maakt de afspraken voor de RVF
- Belt u over speciale acties
- Nodigt u uit voor speciale evenementen

Is er voor de klant!

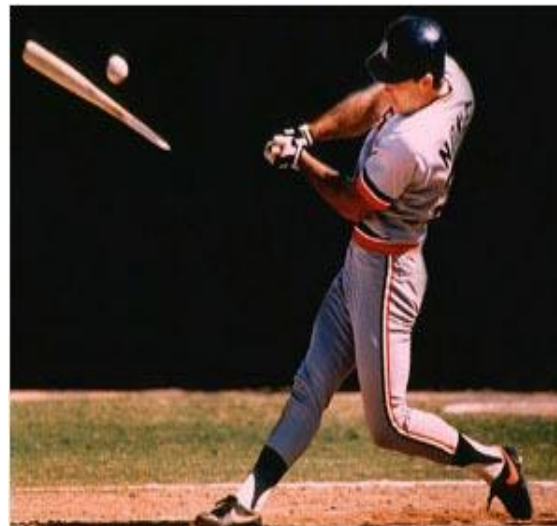
Buitendienst Ondersteuning Module



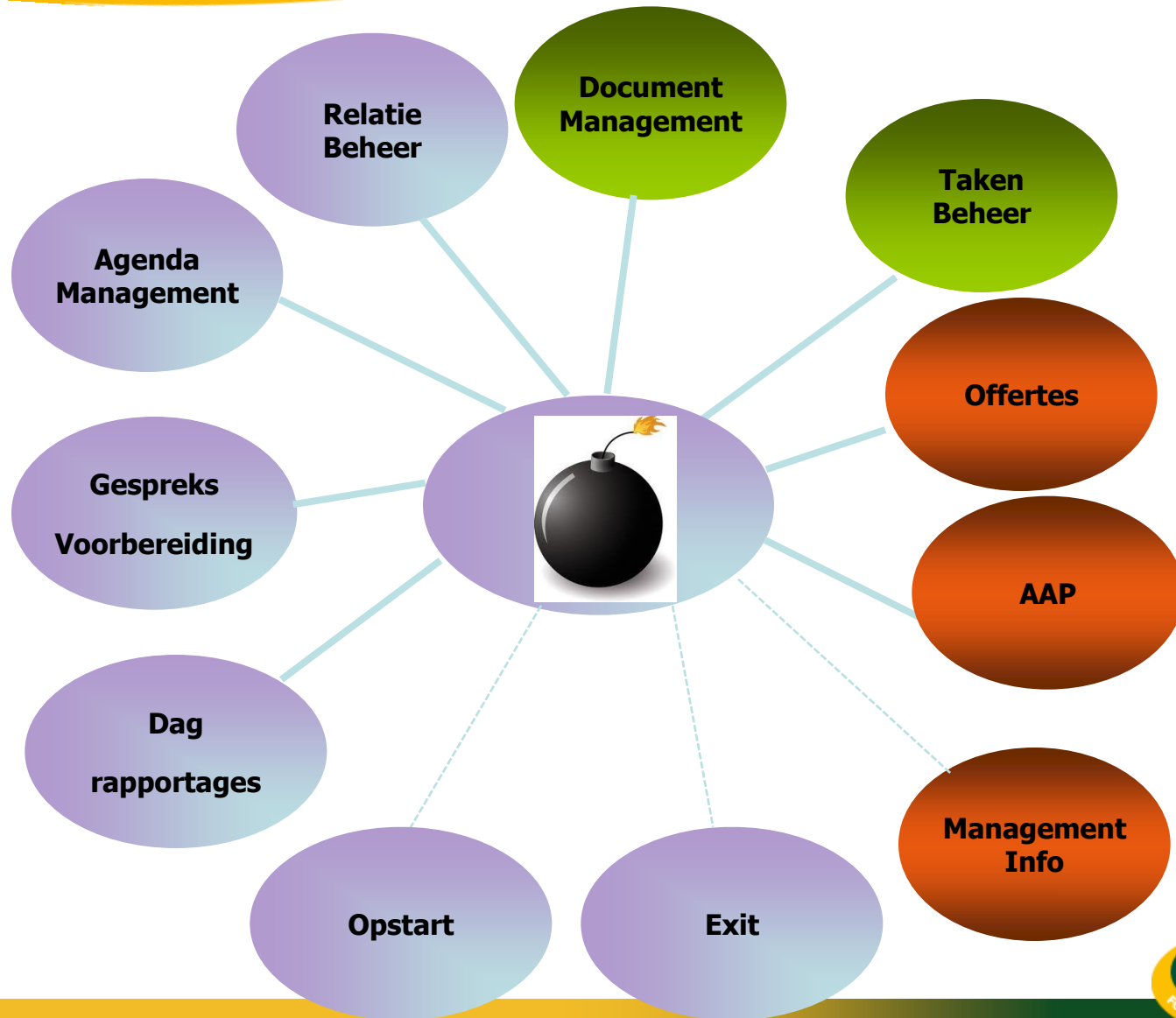
Buitendienst **O**ndersteuning **M**odule

Waarom **B**uitendienst **O**ndersteuning **M**odule?

- Verhoging slagkracht buitendienst
- Samenwerking binnen- en buitendiensten
- Klantgericht werken (Focus)
- Professionele werkwijze
- Eén centrale opslagplaats voor alle klanteninformatie



BOM (Buitendienst Ondersteunings Module)



Verbetering Zelfbediening na opsplitsing

Positief effect op Zelfbediening:

- Focus op eigen proces & procedures
- Optimaal afgestemd voorraadniveau
- Categorymanagement en inrichting afgestemd op klantvraag
- Inspiratie en autoriteit als basis
- Rust op de vloer



additionele omzetgroei na opsplitsing van 3-5%!



Samenvatting 20 jaar bezorging ¹

3-sporenbeleid

- Focus in operatie (ZB-BS)
Samen sterk in commercie
- Operational Excellence
BOM, PLOP, expeditie scanning, GPS etc.
- Persoonlijk en dicht op de klant
BOM, binnendienst, ZB, cultuur

Samenvatting 20 jaar bezorging ²

- ZB → ZB/BS → ZB + BS
- Ontwikkelingsproces heeft geleid tot inzicht en kennis
- Laatste 5-7 jaar in teken van professionalisering
- Vanuit achterstandspositie naar voorsprongpositie
- Onderscheidend vermogen door:
 - Combinatie met zelfbediening
 - Eigen ICT-systemen
 - Hoge logistieke know how
 - Krachtige inkooppositie
 - Gecentraliseerde back office
 - Kostengedrevenheid
 - Ondernemende bedrijfscultuur



Toekomst

Al heel veel bereikt, maar (gelukkig) ook nog veel goede ideeën voor kwaliteitsverbetering en kostenverlaging naar de toekomst!



Sligro Food Group NV

AvA over 2011

Veghel, 21 maart 2012

The image shows a large, three-dimensional logo for Sligro mounted on the curved facade of a modern building. The logo consists of the word "Sligro" in a white, bold, sans-serif font with a black outline, set against a green oval background. A golden-yellow graphic element, resembling a stylized fork or a series of parallel lines, is positioned above the 'i' and 'g'. The building's facade features a grid of windows and several prominent, light-colored vertical columns. The sky in the background is a clear, bright blue with some light clouds.

Sligro