MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2017

RECICLAJE
ODS
EMPLEO
ANTICORRUPCIÓN
FORMACIÓN
EXPANSIÓN
COMPROMISO
COMUNICACIÓN
RSC

MediaMarkt®
IBERIA

ÍNDICE

2017

3 COMPROMISO CON EL PACTO
4 Carta del CEO
6 Los 10 principios del Pacto Mundial
10 Cumplimiento de los ODS
12 Movimiento Comprometid@s

15 COMPROMISO CON EL EQUIPO
16 **Valores MediaMarkt**
18 **Te escuchamos**
18 Net Promoter People
20 Buzón de sugerencias
21 **Formación y Desarrollo**
22 Piensa en Rojo
24 Proyecto Supervendedor
25 JUMP!
28 BIP: Best In Position
30 Driving de continuidad
31 ¡Aprende inglés en la oficina!
32 Formaciones E-learning
33 **Normativa Anti-Corrupción**
34 Compliance Officer
35 Canal de denuncias
36 Formación
37 Train the trainers
38 Campañas de concienciación
40 Política de contratación con socios comerciales
41 **Beneficios sociales**
41 Retribución Flexible: MediaFlex
43 El Club de la Hucha
44 **Comunicación y Días Especiales**
44 Comunicación y Engagement
46 Nueva sección "Comprometid@s"
47 MediaTalks: Desayunos con el Board
48 Team Day
49 Family Day
50 **Seguridad y Salud**

52 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD
53 **Promoción del empleo**
53 La FP Dual como vía de Inserción Laboral
55 Proyecto "Aprender Trabajando" de Cruz Roja
58 **El cliente en el centro**
58 Compromiso NPS
59 MediaMarkt Training
60 Mapic Award: Customer service excellence award
61 **Expansión**
61 Cuatro nuevas tiendas en 2017
62 Seguimos creando empleo
63 Abrimos un Nuevo Fulfillment Center en Pinto
65 **Acciones Sociales**
65 Tómbola solidaria de Navidad
66 Acciones en nuestras tiendas
68 Donación de sangre

69 COMPROMISO CON EL ENTORNO
70 **Energías renovables y reducción de consumo**
71 **Automatización y domotización**
72 **Reciclaje y gestión de residuos**
73 Eliminación bolsas de plástico
74 **Gestión de RAEE**

COMPROMISO CON EL PACTO

Carta de Per Kaufmann

Los 10 principios del Pacto Mundial

Cumplimiento de los ODS

Movimiento Comprometid@s

Perfil de la Entidad

MediaMarkt IBERIA

Per Kaufmann
CEO MM Iberia

Nuestro compromiso con El Pacto Mundial de Naciones Unidas

En las siguientes páginas pueden encontrar nuestra Memoria de Sostenibilidad de 2017. En ella hemos querido dejar constancia de todas las acciones llevadas a cabo en nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

2017 ha sido de nuevo un año de grandes logros que nos han ayudado a evolucionar más como compañía y poder reforzar nuestro modelo de negocio omnicanal derivado de la transformación digital.

Me gustaría destacar especialmente nuestro compromiso con la inserción laboral de los jóvenes en nuestro país. Para ello, seguimos apostando firmemente por proyectos como la formación profesional dual y por la incorporación de este colectivo a nuestros centros. En 2017 hemos seguido invirtiendo en el crecimiento de la compañía en España, con la apertura de nuevas tiendas y reformando las ya existentes. Me gustaría destacar la apertura en mayo de 2017 en Madrid de nuestra tienda urbana más grande, situada en pleno eje comercial de Preciados, que contribuye a la mejora de la experiencia de compra de nuestros clientes más urbanitas. También inauguramos nuestro segundo establecimiento en la ciudad de Granada y nos estrenamos en Santiago de Compostela y en Vallecas.

La innovación ha sido otra de las apuestas durante 2017, con la reforma de numerosas tiendas en todo el territorio español como las de Girona, Massalfassar o los traslados de Alisios en las Palmas de Gran Canarias e Islazul en Madrid.

Este último año también hemos puesto en marcha nuestro nuevo centro logístico en Pinto, que nos ha ayudado a ampliar la capacidad logística de nuestra tienda online. Todo está cambiando a un ritmo vertiginoso debido a la transformación digital y a los nuevos comportamientos de los consumidores, por eso seguimos trabajando para adaptar nuestro modelo de negocio a las expectativas de nuestros clientes.

A finales de año estábamos presentes con 84 tiendas físicas en todas las Comunidades Autónomas y los resultados al cierre del ejercicio fiscal 2016/2017 han mostrado una facturación de 1.967 millones de euros. Todo esto no habría sido posible sin el esfuerzo y entusiasmo de cada una de las 6.657 personas que formamos MediaMarkt Iberia en España y que son el pilar fundamental en el que se sustenta nuestra actividad.

Per Kaufmann

CEO MediaMarkt Iberia

Nuestro compromiso con el Pacto de Naciones Unidas

Los 10 principios del Pacto Mundial

Cumplimiento de los ODS

Movimiento Comprometid@s

En el siguiente informe de sostenibilidad, detallamos las medidas y acciones para el cumplimiento de los 10 principios que se recogen en el Pacto en torno a las 4 áreas

DERECHOS HUMANOS

"Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia"

"Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos"

En MediaMarkt nos comprometemos con el **cumplimiento de los derechos humanos** siendo una **exigencia clave para nuestros públicos, tanto a nivel interno como externo.**

Este compromiso se consolida cada día en todos los miembros de nuestra empresa y ha adquirido un peso propio dentro de la política de responsabilidad social corporativa que nos representa como organización. Es una acción que nos define como una compañía tolerante y respetuosa, que lucha desde todos nuestros escalones por mejorar los valores y nuestro pacto con la sociedad en todos sus niveles. **En 2014 creamos un código ético** que es la base sobre la que se rige el comportamiento de los principales actores internos. El Código Ético en MediaMarkt es una normativa interna que establece los mínimos de respeto y solidaridad sobre los que se asientan el resto de procesos que desarrolla la compañía.

Nuestro compromiso con el Pacto de Naciones Unidas

Los 10 principios del Pacto Mundial

Cumplimiento de los ODS

Movimiento Comprometid@s

NORMAS LABORALES

"Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva"

"Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"

"Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"

"Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"

Tenemos un decidido compromiso en asegurar el cumplimiento del marco normativo de condiciones de trabajo establecido en **la negociación colectiva sectorial** de la que somos parte activa. En este sentido, es de gran importancia, la aportación de los representantes de los trabajadores apoyados por sus **organizaciones sindicales**, con quienes trabajamos estrechamente para asegurar que este compromiso se hace realidad día a día, asegurando que **el cumplimiento de la condiciones de trabajo, la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el desarrollo y progresión profesional** son una realidad en nuestros entornos de trabajo.

Nuestro compromiso con el Pacto de Naciones Unidas

Los 10 principios del Pacto Mundial

Cumplimiento de los ODS

Movimiento Comprometid@s

Distribución de tipo de contratos				
	Mujer		Hombre	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Tiendas (6.563)	2.330	722	2.458	1.003
Oficinas Centrales (457)	227	21	194	15
TOTAL (7.020) **5.209 indef. / 1.811 temp.**	**2.557 indefinidos (49,1%)** **793 temporales (43,8%)**		**2.652 indefinidos (50,9%)** **1.018 temporales (56,2%)**	

Igualdad de oportunidades. Trabajamos para garantizar la igualdad de oportunidades en el empleo con diferentes programas. Uno de nuestros compromisos es la inserción laboral de los jóvenes. Además, trabajamos a diario en la formación y promoción profesional de nuestros colaboradores ofreciendo oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la compañía.

Distribución de género		
	Mujer	Hombre
Tiendas (total: 6.563)	3.102 (47,3%)	3.461 (52,7%)
Oficinas Centrales (total: 457)	248 (54,3%)	209 (45,7%)
TOTAL (7.020)	**3.350 (47,7%)**	**3.670 (52,3%)**

Compromiso NPP: El compromiso Net Promoter People nos permite conocer la opinión de nuestro equipo y tomar medidas al respecto.

Proyectos pensados para nuestro equipo: Sistema de retribución flexible, herramientas de comunicación al servicio de todo el equipo, proyectos de seguridad y salud en el trabajo, etc.

Nuestro compromiso con el Pacto de Naciones Unidas

Los 10 principios del Pacto Mundial

Cumplimiento de los ODS

Movimiento Comprometid@s

MEDIO AMBIENTE

"Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"

"Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"

"Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente"

Nuestro **compromiso con el medio ambiente** es cada vez mayor y por ello desde 2011 certificamos que el 100% de la electricidad consumida proviene de fuentes renovables. Además, como veremos en los siguientes apartados, hemos llevado a cabo diferentes medidas que nos han permitido reducir el consumo de energía y gestionar los residuos de manera óptima.

ANTI-CORRUPCIÓN

"Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno"

En todos los niveles de la organización, el compliance y las conductas corruptas son una amenaza que ponen en peligro la buena imagen y el futuro de la compañía. Por ello, ofrecemos todas las herramientas necesarias para evitar y detectar la corrupción.

Nuestro compromiso con el Pacto de Naciones Unidas

Los 10 principios del Pacto Mundial

Cumplimiento de los ODS

Movimiento Comprometid@s

Nuestro compromiso con el Pacto de Naciones Unidas

Los 10 principios del Pacto Mundial

Cumplimiento de los ODS

Movimiento Comprometid@s

1 FIN DE LA POBREZA

Tómbola solidaria de Navidad
Acciones en tiendas

2 HAMBRE CERO

Acciones en tiendas

3 SALUD Y BIENESTAR

Escuchamos a nuestro equipo
Acciones de Seguridad y Salud
Tómbola solidaria de Navidad
Acciones en tiendas
Automatización y Domotización en las tiendas
Donación de sangre

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

Formación y Desarrollo de nuestro equipo
Normativa Anticorrupción
Comunicación y engagement
Proyectos de Seguridad y Salud
Promoción del empleo
Tómbola solidaria de Navidad

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

Uso de energías renovables
Automatización y Domotización en las tiendas

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Valores MediaMarkt
Escuchamos a nuestro equipo
Formación y Desarrollo de nuestro equipo
Normativa Anticorrupción
Beneficios sociales
Comunicación y engagement
Proyectos de Seguridad y Salud
Promoción del empleo
Expansión

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Escuchamos a nuestro equipo
Expansión

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Escuchamos a nuestro equipo
Beneficios sociales
Comunicación y engagement
Promoción del empleo
Tómbola solidaria de Navidad
Acciones en nuestras tiendas

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

MediaMarkt Training
Expansión
Reciclaje y gestión de residuos
Líderes en producción de RAEE

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Normativa anticorrupción
Comunicación y engagement
Proyectos de Seguridad y Salud
Customer service excellence award
Energías renovables y reducción de consumo
Automatización y Domotización en las tiendas
Reciclaje y gestión de residuos

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Reciclaje y gestión de residuos
Líderes en producción de RAEE

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Normativa Anticorrupción
Comunicación y engagement

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Normativa Anticorrupción
Beneficios sociales
Comunicación y engagement
Promoción del empleo
El cliente en el centro
Tómbola solidaria de Navidad
Acciones en nuestras tiendas
Acciones de compromiso con el entorno

Nuestro compromiso con el Pacto de Naciones Unidas

Los 10 principios del Pacto Mundial

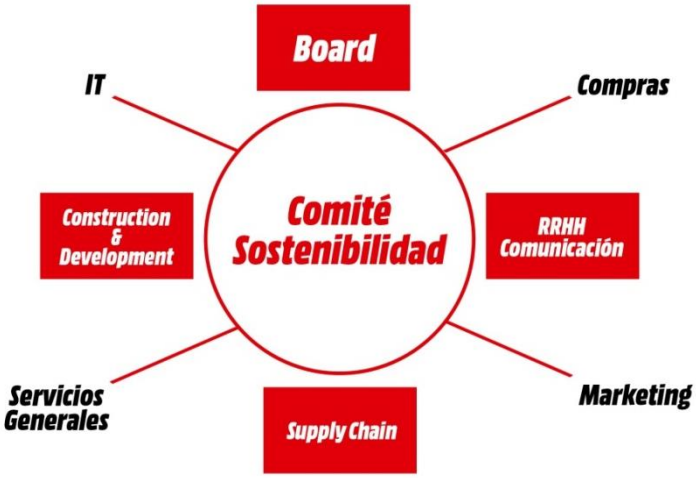
Cumplimiento de los ODS

Movimiento Comprometid@s

En el último año hemos impulsado en MediaMarkt una serie de iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa que han despertado gran conciencia entre nuestro equipo creando el “movimiento comprometid@s”. Esto nos ha permitido cimentar las bases de una estrategia de sostenibilidad sobre la que articular cada vez más proyectos responsables y, lo que es más importante, con la involucración de todo el equipo.

Hemos ido incorporando diversas acciones en favor de nuestra sociedad. Proyectos como la FP Dual, tiendas sostenibles con el medio ambiente o colaboraciones con importantes asociaciones como La Cruz Roja o la AECC, son algunos ejemplos.

A raíz de todas estas iniciativas surge la necesidad de crear un comité que trabaje para articular una estrategia en torno a la RSC.



MediaMarkt es la compañía líder en España y Europa en el sector de la distribución de electrónica de consumo. Forma parte del grupo **MediaMarktSaturn Retail Group**, líder europeo en la distribución de electrónica de consumo y servicios relacionados, con presencia en 14 países y más de 1.000 tiendas. Las oficinas centrales de MediaMarkt Iberia en España están situadas en El Prat de Llobregat, Barcelona. Cuenta con un equipo de 6.650 colaboradores y 84 tiendas físicas + la web. La facturación en España al cierre del ejercicio fiscal 2017 fue de 1.967 millones de €.

Misión: En el fascinante mundo digital somos para el cliente socio, acompañante diario y navegador.

Objetivo: Ofrecer a los clientes la mejor experiencia de compra de productos de electrónica de consumo, siempre y en todos los canales.

Orígenes: MediaMarkt nació en Alemania en 1979 como resultado de una gran apuesta de sus fundadores por un nuevo modelo de negocio: Grandes superficies, gran surtido de productos y precio muy competitivo. A esa tienda, le siguieron muchas más y, como resultado del éxito y de la expansión internacional de la compañía, se abrió en 1999 la primera tienda en España en San Sebastián de los Reyes (Madrid). Rápidamente MediaMarkt revolucionó el mercado español, convirtiéndose en especialista en tecnología al ofrecer el mejor surtido, las mejores marcas y los mejores precios.

La compañía opera bajo una estrategia omnicanal con la que integra todas las ventajas del mundo físico con el del online y sitúa al cliente en el centro.

MediaMarkt Iberia
934753000
Calle Garrotxa, 2-4
08820 El Prat de Llobregat

6657 Colaboradores

1.967 Millones

3229 formaciones en 2017

solanilla@mediamarkt.es
Comprometidos@mediamarkt.es

Reducción del consumo en un 20% desde 2010

84 Tiendas
4 aperturas 2017

1181,80 t de cartón
20,9 t de plástico
7,6 t de chatarra
1242,9 t de basura

7 reformas integrales
7 reformas parciales

COMPROMISO CON EL EQUIPO

Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Ocio

Seguridad y Salud

MediaMarkt IBERIA

1 2

Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

Valores MediaMarkt

En MediaMarkt el equipo humano es clave para conducir con éxito el proceso de transformación en el que está inmersa la compañía. Somos dinámicos y entusiastas y trabajamos cada día para ofrecer las mejores experiencias a nuestros clientes en un ambiente de trabajo agradable y respetuoso.

Nuestra compañía se identifica por unos valores que nos diferencian del resto. Nuestro espíritu e identidad. El respeto, la libertad, la comunicación, la responsabilidad, la iniciativa y la confianza; Seis valores sobre los que crear un entorno de trabajo en el que las personas se sientan respaldadas.

1 2

Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

Libertad: Es la capacidad de cada uno de nosotros para tomar decisiones, para poder asumir riesgos controlados, para poder equivocarnos y aprender de nuestros errores. El poder está en las personas y en su capacidad.

Responsabilidad: El grado de libertad determina el grado de “responsabilidad”, valorando las consecuencias de nuestras decisiones y asumiendo las consecuencias de las mismas.

Confianza: Poseemos un espíritu abierto, honesto y transparente.

Respeto: Mostramos siempre respeto hacia nuestros compañeros, nuestros colegas, nuestros proveedores y nuestros clientes.

Iniciativa: Si queremos que todo permanezca como está, tenemos que estar preparados para cambiarlo todo.

Comunicación: Transparencia, puertas abiertas, accesibilidad, jerarquías planas… es una condición básica. Todos nuestros equipos, proveedores y clientes deben estar involucrados con el proyecto MediaMarkt.

1 2

Te escuchamos: Net Promoter People

Trabajamos de manera conjunta con nuestros colaboradores para poder conocer sus inquietudes e ideas y mejorar cada día un poco más.

En MediaMarkt tenemos claro que queremos mejorar la satisfacción y compromiso de nuestros colaboradores día a día. El proyecto NPP, Net Promoter People, busca cumplir ese objetivo, ya que **nos permite conocer las percepciones y puntos de vista que tienen los empleados sobre la compañía**, de manera que los resultados puedan ayudar a la organización a generar mejoras y cambios en la misma.

HERRAMIENTA NPP

Para el NPP utilizamos una herramienta ofrecida por AON mediante la cual los colaboradores contestan preguntas a través de una APP de manera totalmente anónima. Una vez hecho esto, se obtiene un resultado inmediato del grado de compromiso, que el trabajador puede ver al momento.

Gracias a este sistema, el equipo puede expresar su opinión de manera anónima en un par de minutos.

1 2

Te escuchamos: Net Promoter People

VENTAJAS

- Reducir el ciclo de “encuesta-informe-feedback-acción” a segundos.
- Preguntar a los empleados a través de “pings” de forma continua.
- Monitoriza opiniones/engagement a lo largo del tiempo.
- Conecta con los empleados en cualquier lugar: A través de una App.
- El encuestado recibe feedback instantáneo.
- Promover la concienciación de responsabilidad sobre el propio engagement.

RESULTADOS:

En 2017 se invitó a la encuesta a un total de **6254 personas** y completaron la misma **4094, lo que supone un 65,46% del total**.

1 2

Buzón de sugerencias

Desde 2016 tenemos un **buzón de sugerencias anónimo** en nuestra Intranet con el objetivo de ofrecer un acceso directo para que los colaboradores de MediaMarkt puedan hacernos llegar todas las propuestas, sugerencias e ideas.

Una vía para saber cómo se ven las personas en la compañía, cómo ven su futuro con nosotros y cómo creen que podemos mejorarlo juntos. Las respuestas son completamente anónimas y confidenciales, para garantizar una comunicación en un entorno de confianza y seguridad.

RESULTADOS:

Durante 2017 se recibieron aproximadamente un total de **50 nuevas sugerencias** y en todos los casos se estudiaron y analizaron.

En más de la mitad de los casos se llevaron a cabo acciones para mejorar la situación expuesta.

1 2

Formación y Desarrollo

El empoderamiento de nuestros públicos internos es una de nuestras principales herramientas para otorgar mejores competencias y una mayor empleabilidad a nuestros trabajadores. A través de diversos proyectos formativos, se obtienen unos conocimientos técnicos y específicos con los que formar a mejores profesionales, cimentando y consolidando una trayectoria profesional que les garantiza un desarrollo futuro.

En 2017 hemos trabajado con los siguientes proyectos:

- **Piensa en ROJO**
- **Proyecto Supervendedor**
- **Proyecto JUMP**
- **BIP**
- **Proyecto Driving**
- **Formación de idiomas**
- **E-Learning**

1 2

Piensa en Rojo

En 2015 Piensa en ROJO fue el gran proyecto estratégico de “Transformación” de la compañía, fruto del trabajo conjunto de los departamentos de RRHH y Customer Experience.. En ese año, la compañía puso el foco en el cliente y este proyecto nació con el objetivo de apoyar este proceso de cambio desde el ámbito de la formación, queriendo lograr que la Atención al Cliente se convierta en el ADN de la compañía.

El proyecto tuvo tanto éxito que ha perdurado a lo largo del tiempo y actualmente consiste en una sesión de cuatro horas que llevan a cabo un grupo de formadores internos. . Para la selección de estos formadores no se ha valorado tanto su responsabilidad profesional, como su contacto con el negocio y el cliente, las capacidades y habilidades de comunicación, así como la actitud, la disponibilidad y su posible dedicación.

El nuevo “PER” aborda tanto aspectos de la atención al cliente como de trabajo en equipo y es una de las formaciones más valoradas por el equipo.

1 2

Piensa en Rojo

"Piensa en ROJO" es un proyecto vivo, que no acaba únicamente en la formación, sino que es el inicio de todo un programa de transformación de nuestro negocio. Como ya comentamos, uno de los aspectos fundamentales del Piensa en ROJO, ha sido un proyecto de formación de formadores gracias al que hemos consolidado un equipo de personas encargadas de garantizar la permanencia y conocimiento del «Piensa en ROJO» por parte de todos los colaboradores, incluyendo las nuevas incorporaciones.

Se han implementado proyectos en todas las tiendas a nivel nacional y en nuestras oficinas para continuar con las formaciones de toda la plantilla, manteniendo una formación continua que proporcione las herramientas necesarias para continuar creciendo a nivel personal y profesional.

RESULTADOS:

- **Se realizaron un total de 100 ediciones de PER durante 2017**
- **Participaron 973 personas**

1 2

Proyecto Supervendedor

El Proyecto Supervendedor es el proyecto base de formación para nuestros equipos de ventas. Ha supuesto un reto formativo en todos los equipos mejorando así, el seguimiento del número de formaciones realizadas correctamente.
Se incluyen cursos de las diferentes gamas de producto, de atención al cliente, etc.

Durante el proyecto, se han llevado a cabo diversas acciones de seguimiento y promoción, fomentando la participación de las tiendas, enviando la información de las formaciones que realizaban, así como incrementando el número de formaciones de producto y habilidades a medida que crecía el proyecto.

RESULTADOS

- Se han realizado **3229 cursos** en total, destacando los cursos de financiación.
- Han participado un total de 8.265 personas

Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Normativa Anti-Corrupción
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales
Seguridad y Salud

JUMP!

JUMP! ha sido un proyecto de formación diseñado para **dotar de nuevas herramientas y conocimientos a los Jefes de Sección, Coordinadores o managers.** El propósito principal del programa de formación ha sido:

- I**ncrementar la profesionalización**
- **Desarrollar una visión compartida**
- **Alcanzar homogeneidad en el desempeño laboral y el liderazgo.**

Se han tratado diferentes **contenidos** como: La toma de conciencia, la eficiencia, la dirección de personas, la habilidad de comunicar y cómo abordar proyectos de mejora de la tienda.

Dicha acción formativa se ha desarrollado durante **38h presenciales,** transmitiendo los contenidos didácticos propuestos.

JUMP!

RESULTADOS:

- **En 2017 participaron 197 personas en JUMP!**
- Realizamos una encuesta para conocer la satisfacción de los participantes en cuanto a **objetivos, ponentes, metodología, ambiente** y otros aspectos relevantes siendo 5 muy bueno/de acuerdo y 2 muy malo/ en desacuerdo.

Tras recoger todas las encuestas los resultados que se obtuvieron de media fueron los siguientes,

Sobre los objetivos del curso	⑤	④	③	②	①
Relevancia para mi trabajo	X				
Realismo y practicidad		X			

Sobre la metodología	⑤	④	③	②	①
Claridad al explicar las actividades a desarrollar	X				
Disponibilidad de medios materiales para desarrollar las actividades	X				

Ambiente del curso	⑤	④	③	②	①
Los participantes se han implicado con interés	X				
Los participantes sabían en todo momento lo que se esperaba de ellos		X			
Los participantes han podido intervenir cuando querían	X				
Se ha dado un ambiente de cooperación en las actividades en grupo	X				
Los participantes han percibido que la actividades del curso eran productivas		X			
En este curso se han llevado a cabo actividades nuevas e innovadoras	X				

Por último pedimos a los participantes una frase que resumiese el curso:

-Feedback negativo es una crítica constructiva

-Buenas actitudes dentro del equipo para buen funcionamiento

-Somos lo que hacemos día a día

-No viene un cambio; estamos en el cambio

-La comunicación es una burbuja que lo envuelve todo

-Crecer como persona a nivel personal y crecer como líder a nivel tienda.

-Somos el principio del cambio

-Uno no consigue lo que merece sino lo que negocia

-Tu equipo es el reflejo de lo que tú eres

-Inteligencia emocional clave del buen liderazgo

-Nosotros no damos mensajes: somos el mensaje

Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Normativa Anti-Corrupción
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales
Seguridad y Salud

1 2

BIP: Best In Position

El **Proyecto BIP**, tiene como objetivo, **detectar y desarrollar el potencial de los líderes del futuro de Media Markt.**

Los cambios en el entorno hacen necesaria una gestión excelente del negocio, para ello es prioritario tener a los mejores managers al frente de las tiendas.

El proyecto se desarrolla en varias fases:

Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Normativa Anti-Corrupción
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales
Seguridad y Salud

BIP

RESULTADOS:

19 participantes de toda España

10 de ellos han pasado a Gerentes en formación ese mismo año y **9 de ellos ya fueron Gerentes entre 2017 y 2018.**

1 2

Driving de continuidad

En 2017 tuvo lugar la **segunda fase del proyecto Driving** que comenzó en 2016. En ella participaron, de la mano de los Gerentes de Tienda y Heads de HQ, todos los jefes de departamento y Managers de todas las tiendas y oficinas.

En esta ocasión, los Gerentes y Heads han sido los líderes encargados de trasladar los conocimientos que ellos mismos adquirieron en el driving de 2016.

La formación Driving recoge diferentes **contenidos orientados a la gestión del cambio y el liderazgo.** Las temáticas abordadas son;

- Entender mi rol en el cambio
- Conocer los básicos de las reuniones
- Conocer a mi equipo
- Gestionar resistencias
- Cohesionar al equipo
- Hacer sostenible el modelo

Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Normativa Anti-Corrupción
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales
Seguridad y Salud

1 2

¡Aprende inglés en la oficina!

En MediaMarkt, como empresa que opera en diferentes países europeos, creemos en la importancia que tiene el conocimiento de diferentes idiomas, en especial del Inglés, lengua que nos permite comunicarnos con compañeros de otros países.

Por ello, desde el año 2015, nuestro equipo de HQ puede acceder a clases de Inglés adaptadas a cada nivel, facilitando el acceso a las mismas gracias a la aportación económica de la empresa (75%) y proporcionando la oportunidad de mejorar la empleabilidad de nuestros colaboradores durante toda su trayectoria profesional.

RESULTADOS:

En el año 2017 asistieron a las clases de Inglés en nuestras oficinas un total de **89 personas**

1 2

Formaciones E-learning

Otro punto destacable en la formación que ofrecemos a nuestro equipo de colaboradores es la plataforma de e-learning. En esta plataforma, colgamos formaciones muy variadas facilitando el acceso a toda la compañía independientemente de la posición o situación geográfica del colaborador que quiera formarse.

En MediaMarkt trabajamos a diario para mantener esta plataforma actualizada con nuevos cursos y llevamos un seguimiento de los mismos para asegurarnos de que se realizan y se adaptan a las necesidades de nuestra compañía.
En 2017 estrenamos nuevo curso de Compliance mejorando la interactividad y la comprensión respecto a las versiones anteriores.

RESULTADOS:

8357 personas han realizado cursos en nuestra Plataforma de Elearning
Siendo **Compliance, Antitrust y Data Protection** las formaciones que más veces se han completado.

1 2 10

Normativa Anti-Corrupción

Tanto en su política internacional, como en todos los esfuerzos que se canalizan a nivel nacional, MediaMarkt centra su política anticorrupción en un estricto control y seguimiento de las formaciones y comunicaciones que se lanzan desde el departamento jurídico de la compañía.

En todos los niveles de la organización, no actuar de acuerdo con la legalidad vigente y las normativas internas, es una amenaza que puede poner en peligro la buena imagen y el futuro de la compañía. Para MediaMarkt, además de prevenir casos de corrupción, Compliance implica actuar siempre en un entorno ético basado en la transparencia.

Somos conscientes de que la mejor manera de luchar contra este tipo de conductas es dotar a los posibles afectados de las herramientas necesarias para evitarlas y ofrecer una formación constante. El trabajo mano a mano con los implicados y un seguimiento que garantice que, en cualquier conducta dudosa, han tenido acceso a las herramientas necesarias.

Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Normativa Anti-Corrupción
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales
Seguridad y Salud

Compliance Officer

Dentro de la compañía, se ha creado un cargo específico en cada país, el Compliance Officer, encargado de velar por las buenas prácticas dentro de la compañía. Esta es la persona de referencia encargada del juego limpio y tiene la misión de generar y promover las herramientas necesarias para que todos los integrantes de la compañía, tengan siempre acceso al recurso preciso para acceder a todas las alternativas necesarias para denunciar las malas prácticas. Además, el Compliance Officer es una figura en la que los empleados de MediaMarkt pueden confiar en cualquier momento para denunciar un acto contrario a las normativas de Compliance, o, simplemente, consultar cualquier duda en esta materia que pueda surgir, así como intercambiar opiniones y proponer nuevas medidas o métodos para garantizar en todo momento las buenas prácticas dentro de la compañía.

De esta manera, la lucha contra la corrupción dentro de MediaMarkt adquiere un peso específico ya que, gracias a la figura de Compliance Officer, todos los miembros de la compañía tienen siempre presente las situaciones permitidas y las que cruzan la línea de lo prohibido por cuestiones legales o éticas.

Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Normativa Anti-Corrupción
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales
Seguridad y Salud

Canal de denuncias

MediaMarkt, desde su ámbito internacional, ha puesto a disposición de todos sus colaboradores un canal interno, privado y totalmente confidencial, desde el que cualquier integrante de la compañía puede explicar las diferentes situaciones que le generen dudas o inquietudes.

Este canal es una línea directa con el Compliance Officer, quien se encargará de tomar las medidas necesarias y poner soluciones a cualquier conflicto que se pueda plantear. Este canal de denuncias es una forma segura de comunicar cualquier situación conflictiva salvando la integridad y el anonimato de quien lo denuncia, que de lo contrario puede correr el riesgo de ser señalado dentro de la compañía y, en ocasiones especialmente graves, incluso por sus propios superiores.

Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Normativa Anti-Corrupción
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales
Seguridad y Salud

Formación

En MediaMarkt sabemos que la formación es el único camino para prevenir y luchar realmente contra las situaciones protagonizadas por comportamientos corruptos o conductas inapropiadas. La educación es la forma más fácil y segura de garantizar una buena actitud y un conocimiento pleno de todos los recursos disponibles.

Este conocimiento, además, se hace viral y se propaga por toda la compañía. Acompaña a todos nuestros colaboradores en su trayectoria profesional y se consolida traspasándose entre todos los miembros. La mejor manera de no tener dudas es conocer siempre la decisión acertada y en caso de duda, contar con el equipo de Compliance para resolver cualquier aspecto que pueda no quedar claro.

Las formaciones se realizan de manera generalizada en la primera semana de estancia en la compañía y luego se refuerzan con píldoras anuales que llegan a todos los empleados. El compromiso de realizar las formaciones lo toma cada uno de los mismos y realizamos un seguimiento de todos los que han tomado parte en todas estas iniciativas.

Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Normativa Anti-Corrupción
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales
Seguridad y Salud

Train the trainers

El compromiso anti-corrupción de la compañía nos lleva a documentar por escrito, en todos los niveles de la compañía, que todo el personal ha realizado las formaciones necesarias para tener pleno conocimiento de las situaciones permitidas y las que suponen un riesgo que roce tanto los límites legales como los de la ética, la transparencia y, en general, las buenas prácticas.

De esta manera, fomentamos el compromiso de todos los mandos y animamos a trasladar este compromiso a todo el equipo, ya que todo nuestro personal tiene que estar formado en materia de anti-corrupción desde su primera semana.

Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Normativa Anti-Corrupción
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales
Seguridad y Salud

Campañas de concienciación

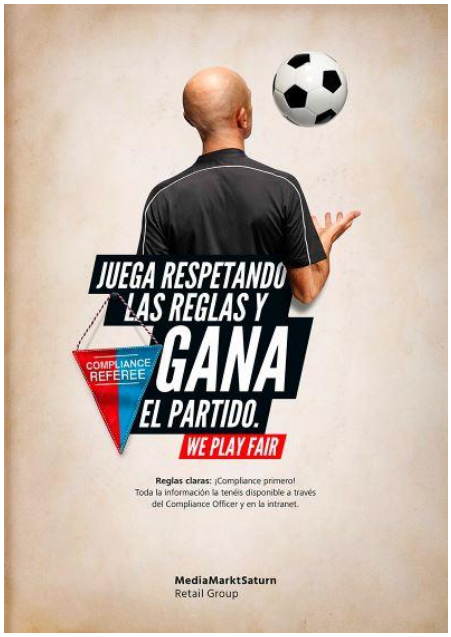
Además de la formación, como medida de refuerzo y para darle una mayor visibilidad a la problemática que puede surgir alrededor de todo este tipo de actitudes, la compañía lanza una campaña de concienciación planificada a dos años para darle una mayor presencia y reforzar todos los contenidos que se tratan en las formaciones.

Estas campañas incluyen imagen gráfica. Cada mes se distribuye un nuevo cartel en todas las sedes de la compañía, de manera que cualquier colaborador de MediaMarkt tiene conocimiento de todas las prácticas que no se pueden considerar válidas y de cuál es la forma correcta de actuar en cada situación.

Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Normativa Anti-Corrupción
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales
Seguridad y Salud

Campañas de concienciación

La campaña de comunicación de Compliance para 2017 se ha configurado a través de un árbitro bajo el lema “we play fair” en referencia al juego limpio. De esta forma, se ha utilizado un lenguaje cercano y muy extendido, como puede ser el lenguaje del mundo del fútbol, en el que se ha pretendido que ese “árbitro de Compliance” fije las reglas del juego para que sean las mismas para todos y además se basen en la transparencia, la ética y las buenas prácticas.



Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Normativa Anti-Corrupción
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales
Seguridad y Salud

Política de contratación con socios comerciales

Nos tomamos muy en serio el trato con todos nuestros proveedores y socios comerciales. Es por esto que, con cada nuevo acuerdo alcanzado, va adjunto una serie de puntos contractuales que nos garantizan que la relación con cada uno de nuestros socios es la correcta.

En estos puntos del acuerdo, quedan claros todos los principios y valores que defiende MediaMarkt. Como compañía, MediaMarkt exige a todos sus socios comerciales lo que considera que es un mínimo que, si bien se sitúa por encima del mínimo legal, es una consideración propia que nos protege como compañía, protege a nuestros empleados y sobretodo, protege a nuestros clientes y nos diferencia del resto.

1 2

Retribución Flexible: MediaFlex

MediaFlex es un sistema de retribución flexible a través del cual los colaboradores pueden decidir libremente, y cada año, cómo recibir parte de su salario, cambiando la retribución dineraria por aquellos productos o servicios que se ajusten a sus necesidades de cada momento, y todo ello con ventajas económicas y fiscales.

Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Normativa Anti-Corrupción
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales
Seguridad y Salud

Retribución Flexible: MediaFlex

El proyecto se lanzó por primera vez, a pequeña escala, en el último trimestre del año 2014. En noviembre de 2015 todos los empleados de la compañía con más de 6 meses de antigüedad y contrato indefinido ya pudieron contratar diversos productos a través de MediaFlex, obteniendo interesantes beneficios fiscales e incrementando su retribución neta.

MediaFlex
Plan de retribución flexible

Durante el año 2017 contrataron MediaFlex un total de 329 personas que sumaron un total de 531 productos, siendo el seguro de salud el más demandado.

Cuenta MFLEX Formación exento	54
Cuenta MFLEX Guardería exento	76
Cuenta MFLEX Restaurant exento	120
Cuenta MFLEX Salud exento	241
Cuenta MFLEX Transporte exento	40
Cuenta general	531

Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Normativa Anti-Corrupción
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales
Seguridad y Salud

1 2

El Club de la Hucha

Se trata de un club privado con el que ofrecemos a nuestros colaboradores descuentos en diferentes productos o viajes.

En el momento en que una persona se incorpora a la compañía ya puede darse de alta en el club para empezar a descargar diferentes cupones cada semana.

RESULTADOS:

Población de usuarios	
Población de usuarios:	2214
Usuarios activos:	2094
Usuarios que han accedido al club:	1669 (79%)
Usuarios que han generado leads:	917 (43%)

Leads	
Total leads cupón físico:	390
Total leads cupón móvil:	1464
Total leads online:	6453
Total leads teléfono:	114
Total leads formulario:	102
Total leads:	8523

Comunicación y Engagement

Creemos en la importancia de que nuestro equipo de colaboradores esté motivado y se sienta como una parte imprescindible de la compañía.

En el 2017 se ha hecho hincapié en la importancia de la comunicación interna reforzando los canales clásicos como la Intranet y mejorando la comunicación a los trabajadores con formatos más interesantes y atractivos.

MEDIANEWS: NEWSLETTER INTERNA

Cada semana se envía a toda la plantilla una Newsletter Interna con todas las novedades. En “MediaNews” recopilamos las últimas noticias tanto de nuestras tiendas como de nuestras oficinas.

Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Normativa Anti-Corrupción
Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

El objetivo de MediaNews es acercarnos los unos a los otros para salvar las distancias entre los 6500 trabajadores repartidos por toda la península.

En busca de este objetivo, durante el 2017 hemos incorporado dos nuevas secciones semanales. Por un lado, la sección **MediaMarkt People**, recoge una entrevista diferente cada semana, en formato audiovisual, a través de la cual podemos conocer a nuestros compañeros y compañeras. Por otro lado creamos la sección **comprometidos** con todas las novedades de RSC de nuestra compañía.

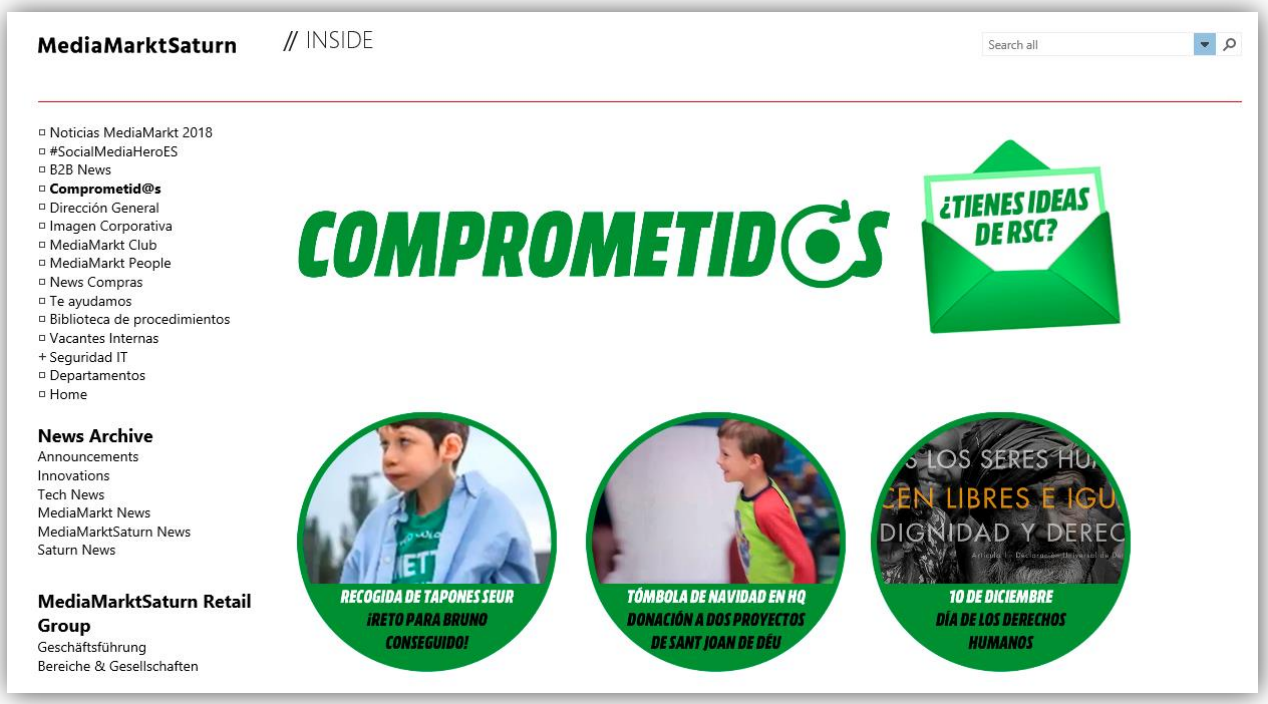
Con la sección comprometidos ofrecemos un escaparate de acciones muy diversas que no solo contagian un sentimiento común de compromiso sino que funcionan como impulso para que surjan nuevas acciones dentro de nuestros equipos.

Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Normativa Anti-Corrupción
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales
Seguridad y Salud

1 2 6 7 8

Nueva sección “Comprometid@s”

A su vez, hemos creado una landing específica en nuestra Intranet en la que colgamos todas estas acciones y a través de la cual el equipo puede enviar sugerencias en torno a la sostenibilidad.



Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Normativa Anti-Corrupción
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales
Seguridad y Salud

MediaTalks: Desayunos con el Board

En el año 2015 se crea esta iniciativa para facilitar una comunicación cercana y transparente con todos los miembros del Board.

En MediaTalks, grupos aleatorios de colaboradores pueden desayunar con el CEO, el CPO o el COO y comentar de una manera informal todas aquellas dudas o inquietudes sobre la compañía.

RESULTADOS:

- **Realizamos 5 desayunos**
- **Participaron un total de 60 colaboradores**

Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Normativa Anti-Corrupción
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales
Seguridad y Salud

1 2 6 7 8

Team day

Los Team Day son ya una tradición en MediaMarkt. Se trata de un día repleto de diferentes actividades lúdicas en el que los colaboradores comparten momentos inolvidables con los nuevos compañeros.

En MediaMarkt creemos que es fundamental organizar estas jornadas en las que ensalzar todos nuestros valores y vivir experiencias integradoras más allá de los pasillos de la tienda.

Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Normativa Anti-Corrupción
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales
Seguridad y Salud

1 2 6 7 8

Family Day

Con el objetivo de ofrecer una jornada diferente a todo el equipo, se han diseñado los Family Day y los Kids Day. Se trata de días especiales en los que nuestros colaboradores comparten momentos con sus pequeños, ya sea en el propio lugar de trabajo o en una escapada con los compañeros.

Esta iniciativa se organiza tanto en las tiendas como en la administración y conjuga, por unas horas, trabajo y familia. Los padres disfrutan con sus hijos y los peques están encantados de visitar el trabajo de sus padres y pasar el día con ellos.

4 8 9

Seguridad y Salud

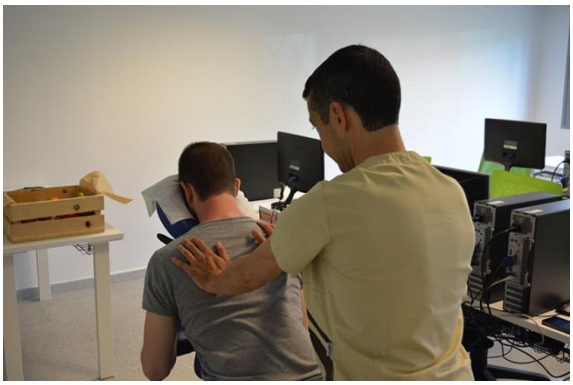
Además de las formaciones obligatorias por la Normativa de Prevención de Riesgos laborales, otra de las acciones destacables en este área ha sido la **semana de la seguridad y la salud en el trabajo,** celebrada **del 24 al 28 de Abril de 2017.** En esta jornada se organizaron:

- **Formaciones y charlas para fomentar la promoción de la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores.** Se trataron temas relacionados con nutrición y alimentación saludable (menú planner, edad real de mi cuerpo, cambio de hábitos); actividad física y deporte, prevención de riesgos en el ámbito doméstico, y charlas sobre Mindfulness, que tuvieron bastante aceptación.

Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Normativa Anti-Corrupción
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales
Seguridad y Salud

Seguridad y Salud

- Taller teórico-práctico sobre “Escuela de Espalda” en el que, con la ayuda de un fisioterapeuta, nos guió en la práctica de ejercicios de estiramientos y potenciación de la musculatura para evitar futuras dolencias.



- Masajes relajantes de 15 minutos realizados por terapeutas profesionales.

RESULTADOS:

La asistencia y participación de los trabajadores fue muy positiva.

HORA	Lunes 24	Martes 25		Miércoles 26		Jueves 27			Viernes 28
9:00-9:30			Masajes		Masajes		Donación de sangre	Masajes	
9:30-10:00									
10:00-10:30				Menú Planner					Deporte y act. física
10:30-11:00									
11:00-11:30	Escuela de Espalda			Edad real de mi cuerpo		Cambio de hábitos			
11:30-12:00		Mindfulness							Mindfulness
12:00-12:30									
12:30-13:00									
13:00-13:30									
14:30-15:00									
15:00-15:30									
15:30-16:00									
16:00-16:30	PRÁMBITO DOMÉSTICO								
16:30-17:00									
17:00-17:30									

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

MediaMarkt IBERIA

Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

1 2 4 6

La FP Dual como vía de Inserción Laboral

En MediaMarkt, consideramos que es parte de nuestra responsabilidad como empresa establecer las vías oportunas y necesarias para la integración de los jóvenes en el mercado laboral. Hace más de 10 años que apostamos por la Formación Dual como principal vía de inserción laboral juvenil. Además, somos miembros de Alianza para la Formación Profesional Dual de la Fundación Bertelsmann desde noviembre de 2016 y colaboramos de manera estrecha y cercana con diferentes instituciones y centros educativos para fomentar un recurso sólido y estable que ayude a desarrollar la primera experiencia laboral con unas condiciones dignas.

Durante el 2017 establecimos convenios con diferentes **comunidades autónomas** con un alto grado de incorporación a la compañía.

REGIÓN	ESTUDIANTES FP DUAL	CONTRATAD@S	ESTUDIANTES NO DUAL
Andalucía	36	0	12
Levante	81	0	50
Centro	97	67	13
Cataluña	138	3	33
Norte	42	16	46
Canarias	0	0	17
Oficinas	22	3	9
Centrales	2	0	2
TOTAL	418	89	182

La FP Dual como vía de Inserción Laboral

Además, durante 2017 tuvimos la suerte de celebrar el quinto aniversario del Real Decreto 1529/2012 que regula la FP Dual que tuvo lugar el 8 de Noviembre.

Con motivo de este aniversario, la Embajada de la República Federal de Alemania, en colaboración con la Fundación Bertelsmann, organizó una conferencia con mesa redonda a la que tuvimos el placer de asistir.

Coincidiendo también con el aniversario, acudimos a la clausura en la Cámara de Comercio de Madrid, de uno de los cursos de formación dual. Nuestra directora de RRHH, Josefa Solanilla, hizo entrega de los diplomas a los jóvenes que, tras recibir formación teórica en la cámara, realizaron prácticas en nuestras tiendas.

Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

1 2 4 6

Proyecto “Aprender Trabajando” de Cruz Roja

Firmamos un convenio de colaboración con Cruz Roja dentro del proyecto Aprender Trabajando orientado a jóvenes desempleados con escasa cualificación. Se trata de una iniciativa, financiada por el Fondo Social Europeo, que promueve la inserción laboral de jóvenes de 18 a 30 años.

La colaboración se ha llevado a cabo en las ciudades de Madrid y Barcelona y han participado alrededor de 50 personas.

Los participantes han recibido formación teórica en atención al cliente y comercio y posteriormente, han podido poner en práctica lo aprendido en nuestras tiendas formando parte del equipo desde el primer día.

APRENDER TRABAJANDO
por la inclusión laboral de los jóvenes

Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

Comprometidos con la inserción laboral

Somos conscientes de que la inserción laboral en los jóvenes es muy importante para su inclusión en la sociedad y es por ello que queremos comprometernos a ser esa primera oportunidad en sus carreras laborales.

Cruz Roja

Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

Experiencias en Madrid y en Barcelona

En la comunidad de **Madrid**, definimos conjuntamente el contenido de una formación teórica impartida por Cruz Roja, en materia de **Atención al cliente y almacenamiento.**

Posteriormente el grupo de personas formadas, realizaron una **formación práctica de 336h** en las diferentes tiendas MediaMarkt con el objetivo de poner en práctica todo lo aprendido durante la formación y poder adquirir experiencia laboral en nuestras tiendas.

RESULTADOS:

En el caso de **Barcelona**, los jóvenes recibieron formación en **Auxiliar de almacén y venta al público** y realizaron sus prácticas en las principales tiendas de Barcelona y alrededores.

Madrid	Participantes	Contrataciones
2016	16	6
2017	12	1

Barcelona	Participantes	Contrataciones
2017	18	3

Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

1 2 4 6

El cliente en el centro: Compromiso NPS

NPS

El cliente se sitúa en el centro de la estrategia y por ello, desarrollamos diferentes proyectos que nos permitan mejorar la experiencia que ofrecemos en nuestras tiendas. **Una de nuestras estrategias más potentes es el NPS (Net promoter Score), que nos permite conocer qué opinan los clientes de nosotros.** A través del NPS, medimos el desempeño de la compañía y ayudamos a mantener el espíritu de cambio, implementando mejoras a partir del feedback de los clientes. Entre alguna de las acciones que llevamos a cabo destacan:

1. Contacto directo con los clientes detractores que nos dan permiso en la encuesta para darles una solución.

2. Compartir las buenas prácticas que las diferentes tiendas han introducido y que han tenido un impacto positivo en los resultados de las encuestas. Por ejemplo: máquina de turnos en algunos departamentos, reuniones mensuales con los servicios de transporte locales, y envío del estado de reparación al cliente.

Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

1 2

MediaMarkt Training

MediaMarkt Training nace en xxxx para ofrecer diversas formaciones en nuestras tiendas dirigidas a públicos de diferentes edades y necesidades. Queremos que los clientes vengan a nuestras tiendas a disfrutar y facilitar el uso de la nueva tecnología, sacándole el máximo partido posible.

En 2017 expandimos este proyecto a MediaMarkt Portugal en donde resultó ser también un éxito.

RESULTADOS:

- Más de **25.000 personas** han disfrutado de una sesión de formación.
- **NPS de 80%.**
- Más de **30 formaciones diferentes.**
- Más de **3.000 niños** han participado en un taller de **robótica educativa.**

Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

1 2

MAPIC AWARD:Customer service excellence award

Charo Lozano, formadora de Granada Pulianas, recibió esta distinción en Noviembre de 2017 en los prestigiosos premios del Retail

Era la primera vez que se otorgaba un premio en la categoría de “Customer Service Excellence” lo que nos hace estar aun más orgullosos de ser los primeros.

Cuatro nuevas tiendas en 2017

En MediaMarkt hacemos todo lo posible para ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia de compra. Por ello, operamos bajo una estrategia omnicanal que integra las ventajas del mundo físico con el del online para adaptarnos así a las nuevas tendencias de consumo.

Queremos estar cerca de nuestros clientes a través de las tiendas físicas, de la web o del móvil y poder así dar respuesta a sus necesidades más inmediatas cuando les resulte conveniente y donde quiera que estén.

En 2017 hemos consolidado nuestra estrategia de expansión con **4 nuevas aperturas**, finalizando el año con 84 establecimientos repartidos por toda la geografía española. Entre estas inauguraciones destaca nuestra tienda urbana más grande, situada en Madrid, en pleno eje comercial de Preciados. No podemos olvidar tampoco nuestro segundo establecimiento en Granada y las nuevas tiendas en Santiago de Compostela y Vallecas.

Seguimos creando empleo

Este plan de expansión nos permite poder seguir creando empleo en nuestro país, siendo uno de los pilares principales de nuestro compromiso con nuestro entorno. Las nuevas tiendas disponen de una amplia oferta de servicios y soluciones personalizadas e incluyen todas las novedades que MediaMarkt está implantando en todas sus tiendas para convertirlas en espacios omnicanales, digitales y experienciales.

84 establecimientos

4 Nuevas aperturas en 2017

Preciados
Granada Nevada
Santiago
Vallecas

Abrimos un nuevo Fulfillment Center en Pinto

En Julio de 2017 funcionaba ya a pleno rendimiento el nuevo Fulfillment Center de MediaMarkt operado por ID Logistics en Pinto.
El traslado e implantación se llevó a cabo durante las últimas semanas del mes de junio siendo la "Gran Mudanza" hasta la fecha.

Las cifras hablan por sí solas:
•Más de **120.000 unidades** movidas en más de **60 camiones.**
•**Casi 16.000.000 € de stock** transferidos en menos de 5 días.

Abrimos un nuevo Fulfillment Center en Pinto

Se trata de un gran hito que nos permitirá seguir fortaleciendo la Estrategia Omnicanal de la compañía y poder centralizar las operaciones logísticas en una única plataforma, donde esta primera fase consta de 30.000 m2.

Han sido varios meses y semanas de trabajo muy intenso por parte muchos equipos. Desde aquí queremos agradecer a todas las personas que lo han hecho posible ya que han realizado un excelente trabajo.

30,000 m2

30,000 ref.

Crecimiento anual de un 20%

1 2 3 6

Tómbola solidaria de Navidad

Como cada año, hemos organizado nuestra ya tradicional tómbola solidaria. Los colaboradores de MediaMarkt propusieron semanas antes diversas asociaciones locales para donar el dinero recaudado y tras una votación, la elegida fue la Asociación Asperger de Cataluña

La tómbola se organiza con premios cedidos por la compañía y cada boleto cuesta 5€. En esta ocasión, se vendieron más de 1.700 boletos recaudando más de 8.950€. Tras conocer la cifra, MediaMarkt anunció que doblaba y redondeaba el número donando finalmente 20.000 euros para los proyectos de la Asociación Asperger.

El equipo de la asociación recibió el cheque en nuestras oficinas y presentó los proyectos sobre los que trabajarían con nuestra ayuda.
La tómbola nos permite realizar esta donación que nos hace muy felices y con la que podemos apoyar a pequeñas asociaciones locales para que puedan seguir ayudando a los que más lo necesitan.

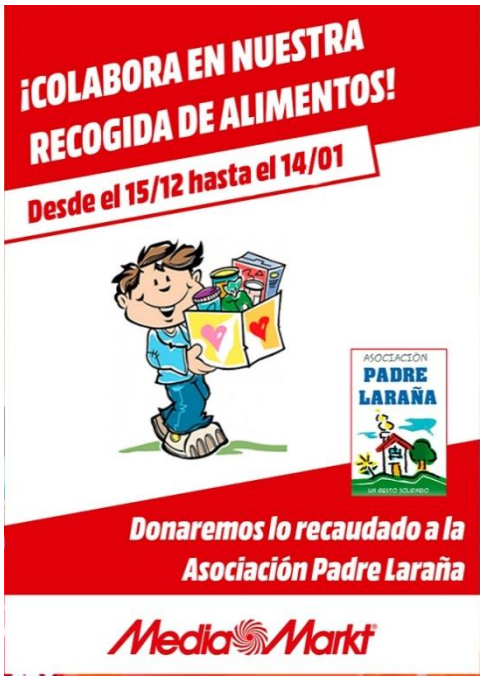
1 2 3 6

Acciones en nuestras tiendas

2017 ha sido un año de involucración y compromiso por parte de todo el equipo. Con las campañas en torno al movimiento “Comprometid@s” han surgido diversas acciones en nuestras tiendas impulsadas por nuestros colaboradores.

Recogida de Alimentos en MediaMarkt Tenerife

Nuestros compañeros de Tenerife han organizado una recogida de alimentos entre los trabajadores para aportar su granito de arena a una buena causa.
Durante un mes han ido sumando alimentos que finalmente han donado a la asociación del Padre Laraña que protege a menores y familias que lo necesitan.



1 2 3 6

Acciones en nuestras tiendas

Compra de pulseras solidarias en MediaMarkt Granada Nevada

Nuestras compañeras de Granada Nevada se han sumado a la lucha contra el cáncer con la compra de pulseras solidarias que promueve la asociación "Un lazo en movimiento".
Lo que empezó siendo una pequeña compra se propagó por todo el equipo juntando más de 100 pulseras.

Cocina y Diversidad Funcional en MediaMarkt Plaza de Catalunya

En esta tienda de Barcelona tuvieron una formación de cocina muy especial en colaboración el Taller Sant Jordi, centro especializado en la diversidad funcional.

1 2

Donación de sangre

En el año 2017, han tenido lugar dos jornadas de donación de sangre en las oficinas por parte del Banc de Sang i Teixits, gracias a las cuales se han llevado a cabo un total de **71 donaciones**.

COMPROMISO CON EL ENTORNO

Energías renovables y consumo

Automatización y Domotización

Reciclaje y gestión de residuos

Gestión de RAEE

MediaMarkt IBERIA

Energías renovables y consumo

Automatización y Domotización

Reciclaje y gestión de residuos

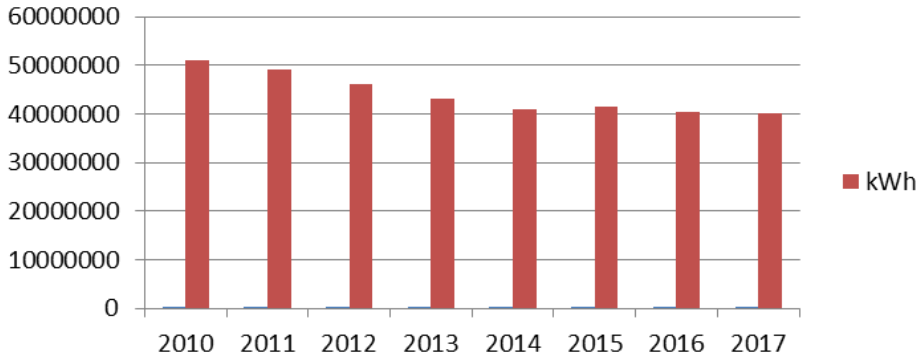
Gestión de RAEE

1 2 7 8 9

Energías renovables y reducción de consumo

MediaMarkt continúa apostando por el consumo de energía proveniente de fuentes 100% renovables. Además, cada año aumenta el número de tiendas con iluminación LED que ya son 43, más del 50% del total incluyendo todas las nuevas aperturas. La reducción del consumo es clara: un 20% menos desde 2010, y un 1% de ahorro frente al año anterior, 2016. La proyección a futuro es continuar en esta línea.

.



No solo hacemos un uso más eficiente de la energía, sino que además se generan menos residuos al tener la iluminación LED una vida útil mucho más larga respecto a las antiguas bombillas halógenas

Energías renovables y consumo

Automatización y Domotización

Reciclaje y gestión de residuos

Gestión de RAEE

1 2 7 8 9

Automatización y domotización

Además de usar máquinas de última tecnología, más eficientes y menos contaminantes, incorporamos herramientas para automatizar procesos y hacer un consumo energético más eficiente de nuestras principales instalaciones en las tiendas.

Los **sistemas de SCADA** (Supervisory Control And Data Acquisition) permiten monitorizar y controlar los equipos en 50 de nuestras tiendas. De esta manera, se minimizan las incidencias graves, reduciendo desplazamientos de técnicos y materiales de reparación. Además, permiten la posibilidad de automatizar las principales instalaciones y definir sus procesos, lo que se traduce en menor consumo energético y una mayor seguridad de los trabajadores.

RESULTADOS:

50 tiendas con sistema Scada

- Menor consumo energético
- Mayor seguridad.

Reciclaje y gestión de residuos

MediaMarkt mantiene su compromiso de reducir el impacto medioambiental de su actividad al máximo posible, trabajando siempre de la mano de compañías especializadas en la gestión de residuos.

Durante 2017 se reciclaron más de 1181,80 toneladas de cartón, 20,9 de plástico, 7,6 de chatarra y 1242,9 toneladas de basura, siendo ligeramente superior al año anterior pese a contar con 4 tiendas más respecto al año anterior.

Además, se realizan menos recogidas con el objetivo de optimizar el proceso y reducir las emisiones de CO2 que implican los transportes de los distintos tipos de residuos.

RESULTADOS:

Año	Tiendas	Cartón (Tn)	Plástico (Tn)	Chatarra (Tn)
2016	**80**	1161,5	17	114,7
2017	**84**	1181,8	20,9	76,4

Energías renovables y consumo

Automatización y Domotización

Reciclaje y gestión de residuos

Gestión de RAEE

1 2 7 8 9

Eliminación bolsas de plástico

Desde 2011 MediaMarkt ha eliminado las bolsas de plástico de un solo uso de todas sus tiendas, ahorrando así más de 4 millones de unidades cada año y sustituyéndolas por papel reciclado fabricado bajo la certificación PEFC (Programa de reconocimiento de Sistemas de Certificación Forestal) y en cumplimiento con las directivas europeas 1935/2004/EC-89/109/EC.

Desde entonces, MediaMarkt asume parte del coste de fabricación de cada bolsa de papel que el cliente compra.

A este compromiso con el Medio Ambiente se le suma la progresiva incorporación de bolsas reutilizables para su uso dentro y fuera de la tienda.

Energías renovables y consumo

Automatización y Domotización

Reciclaje y gestión de residuos

Gestión de RAEE

1 2 7 8 9

A la cabeza en la producción de RAEE

Un año más MediaMarkt sigue siendo uno de los principales productores de RAEE (Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos) a nivel nacional, recogiendo, solo en 2017 , más de 9.000 toneladas de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) a través de sus partners homologados.

En paralelo se han desarrollado diversas campañas y acciones para promover la entrega de electrodomésticos antiguos en las tiendas, además de facilitar las sustituciones y recogidas en casa, y se ha ampliado el número de contenedores para facilitar su entrega por parte de los clientes.

RESULTADOS:

9.000t de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)

RECICLAJE
ODS
EMPLEO
ANTICORRUPCIÓN
FORMACIÓN
EXPANSIÓN
COMPROMISO
COMUNICACIÓN
RSC

MediaMarkt®
IBERIA