

# **Linee guida**

**Gruppo  
Migros**

Cara lettrice, caro lettore,

il Gruppo Migros si trova in un contesto dinamico. Per continuare a operare con successo sul mercato, come Gruppo necessitiamo di una strategia chiara che possa orientarci, abbia un carattere vincolante e ci aiuti a raggiungere insieme i nostri obiettivi.

L'elemento principale di questa strategia è costituito dalle nostre linee guida, che si compongono di tre elementi: visione, valori e ragion d'essere.

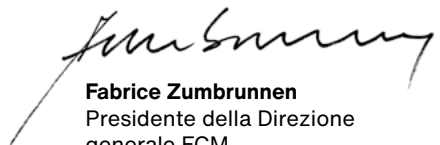
La nostra visione comprende quattro dimensioni obiettivo per il 2025, l'anno del nostro centenario. Entro tale termine vogliamo conseguire la nostra visione e contribuire insieme allo sviluppo duraturo del Gruppo Migros. I nostri valori determinano come e con quale atteggiamento collaboriamo all'interno del Gruppo Migros. La forza propulsiva deriva dalla nostra ragion d'essere, che descrive a cosa aspiriamo giorno per giorno: «Ci impegniamo quotidianamente e con passione per la qualità della vita della popolazione e per la società.»

Siamo lieti di procedere insieme a voi su questa base e continuare così a sviluppare il Gruppo Migros.

Zurigo, novembre 2021



**Ursula Nold**  
Presidente dell'Amministrazione FCM



**Fabrice Zumbrunnen**  
Presidente della Direzione generale FCM

# Linee guida

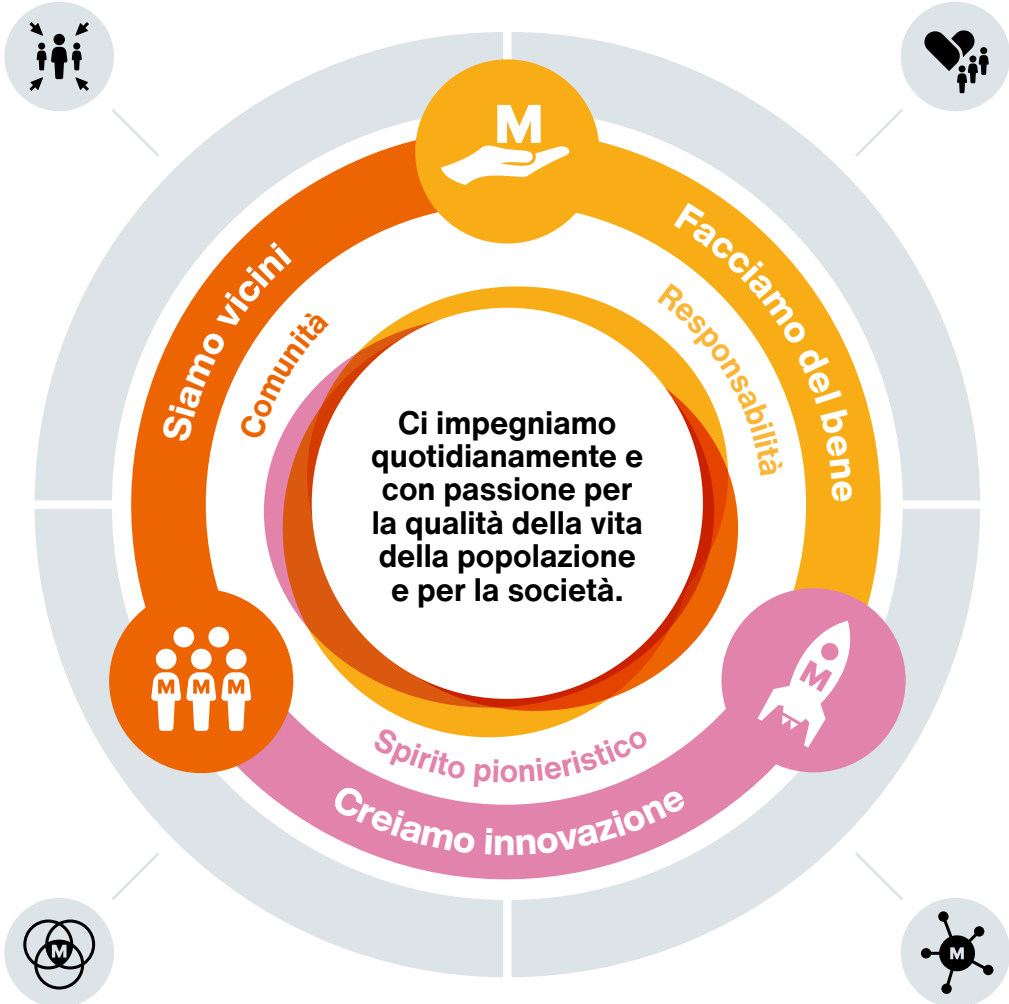
## Costante orientamento alla clientela

Il Gruppo Migros si orienta con determinazione ai bisogni della clientela.



## Impegno sociale

In Svizzera, il Gruppo Migros è l'incontestato riferimento nel campo dell'impegno sociale.



## Visione strategica comune

Il Gruppo Migros ha una visione strategica comune verso la quale convergono tutte le sue attività.



## Ecosistema aziendale

Il Gruppo Migros con le sue imprese è impostato in modo da generare una redditività duratura.



## Visione

**La nostra visione descrive che cosa vogliamo raggiungere entro il 2025, quando la Migros festeggerà il suo centenario. Al centro vi sono quattro dimensioni obiettivo.**

### Costante orientamento alla clientela



- Mettiamo le persone e i loro bisogni al centro dei nostri sforzi.
- Offriamo un rapporto qualità-prezzo ottimale.
- Creiamo offerte uniche, indipendentemente dal canale usato (stazionario e online) grazie a dati e tecnologie comuni. Nel fare questo ci focalizziamo in maniera strategica sui settori di bisogno «Cibo e gusto», «Salute e benessere», «Lifestyle e casa» nonché «Pagamenti, investimenti e finanziamenti».

### Impegno sociale



- Grazie al nostro impegno sociale suscitiamo fiducia ed entusiasmo nella nostra clientela.
- In particolare, le nostre collaboratrici e i nostri collaboratori ma anche le nostre socie e i nostri soci si identificano con i nostri valori.
- Ora e in futuro saremo rilevanti per tutta la società – sempre e ovunque.
- Ci impegniamo come nessun'altra impresa per la formazione, la salute, la sostenibilità, l'inclusione e la cultura.

### Visione strategica comune



- Ci focalizziamo su attività commerciali di rilevanza strategica e/o che apportano un contributo finanziario.
- Il nostro focus geografico è la Svizzera - le attività internazionali portano vantaggi al Gruppo e/o alla clientela in Svizzera.
- Siamo un datore di lavoro molto attrattivo per i migliori talenti.
- Abbiamo un approccio solidale e ognuno di noi dà il suo contributo per realizzare la visione comune.
- La nostra organizzazione incoraggia l'apprendimento: la nostra struttura e la nostra cultura favoriscono lo sviluppo continuo.

### Ecosistema aziendale



- Sorprendiamo incessantemente con prodotti e servizi innovativi, abbiamo un ruolo attivo sul mercato.
- Collaboriamo all'interno di una rete agile, il che ci permette di essere vicini alla clientela e operare con rapidità.
- Le nostre imprese sono a stretto contatto col mercato, competitive, veloci, efficaci ed efficienti.
- Facciamo in modo che ogni azienda abbia una strategia, un ruolo e un'ambizione chiari, affinché possa contribuire alla realizzazione della visione e alla redditività duratura del Gruppo Migros.

## Valori

**I nostri tre valori descrivono l'atteggiamento con il quale collaboriamo all'interno del Gruppo Migros. Creano un senso di identificazione, ci orientano e ci sostengono nella realizzazione della strategia.**

### Comunità



#### Siamo vicini

- Siamo vicini alle nostre e ai nostri clienti, pensiamo dalla loro prospettiva e con le nostre offerte e le nostre prestazioni siamo lì dove hanno bisogno di noi.
- Siamo vicini ai nostri partner, con cui siamo in dialogo.
- Contribuiamo in modo duraturo allo sviluppo dell'economia svizzera.

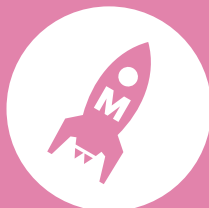
### Responsabilità



#### Facciamo del bene

- Ci adoperiamo per soddisfare le esigenze della nostra clientela.
- Miglioriamo la qualità di vita delle persone e ci assumiamo delle responsabilità nei confronti della società.
- Siamo un partner equo, puntuale e affidabile per la nostra clientela, per le nostre collaboratrici e i nostri collaboratori e per i nostri fornitori.

### Spirito pionieristico




#### Creiamo innovazione

- Sorprendiamo continuamente la nostra clientela con nuovi inconfondibili prodotti e servizi.
- Creiamo modelli di business innovativi e condizioni di lavoro moderne e attrattive per le nostre collaboratrici e i nostri collaboratori.

## Ragion d'essere

**La ragion d'essere descrive che cosa ci sprona e a cosa miriamo insieme giorno per giorno.**



**Ci impegniamo quotidianamente e con passione per la qualità della vita della popolazione e per la società.**

**Ci impegniamo ...**

Ognuna e ognuno di noi, ogni team e ogni unità (commerciale) insieme.

---

**... quotidianamente ...**

Non solo ci impegniamo ma diamo ogni giorno il nostro meglio.

---

**... e con passione ...**

Con cuore, umanità, empatia e un atteggiamento positivo.

---

**... per la qualità della vita della popolazione ...**

Rendere giorno dopo giorno la vita migliore e più facile per ogni singolo individuo.

---

**... e per la società.**

Responsabilità per l'insieme della società, nel senso del capitale sociale e coerentemente con gli ideali di Gottlieb e Adele Duttweiler.

## Realizzazione

**Per realizzare con successo la nostra visione necessitiamo di un quadro strategico, che stabilisce su quali esigenze della nostra clientela ci concentriamo insieme come Gruppo Migros e con quale ambizione ci avviciniamo alla nostra attività.**

### Quadro strategico

Settori di bisogno nel focus strategico (esterni)

Lavorazione con settori di attività strategici (interni)

Ambizione



**Cibo e gusto**

Food Retail (incl. Industrie e Food Service)

Occupiamo la posizione di leader sia nel mercato alimentare complessivo, sia in tutti i mercati parziali del food retail rilevanti per la clientela (Cibo e gusto), con forti marche proprie.



**Salute e benessere**

Salute

Agiamo come fornitore globale di servizi per la salute con una posizione di leader nel mercato e offriamo cure integrate nel sistema sanitario svizzero, dalla promozione della salute alla riabilitazione.



**Lifestyle e casa**

Non-Food Retail

Siamo il numero 1 in Svizzera nel settore del non-food omnichannel retail (Lifestyle e casa) con un'esperienza dei clienti indipendente dal canale di vendita, assortimenti propri e una piazza di mercato.



**Pagamenti, investimenti e finanziamenti**

Servizi finanziari

Siamo più vicini alle esigenze delle persone di qualsiasi altra banca. Aiutiamo quotidianamente la nostra clientela a prendere decisioni finanziarie migliori. In modo semplice, veloce e cordiale.



**Federazione delle cooperative Migros**  
Limmatstrasse 152, CH-8031 Zurigo