

AUTOGRILL® VFS F&B
BÁO CÁO PHÁT TRIỂN
BỀN VỮNG
01-06/2023





Hơn **2,100,000** bát Phở



Hơn **2,000,000** chiếc bánh mì, sandwich và bánh ngọt



Hơn **2,700,000** cốc cà phê, trà và nước ép



Gần **1,000,000** chiếc burger

(*) Số liệu năm 2019

Thành lập năm 2013, Công ty TNHH Autogrill® VFS F&B cam kết mang đến cho du khách sự “**Hài lòng trên mỗi hành trình**” thông qua việc cung cấp dịch vụ khách hàng xuất sắc, nhiều loại thực phẩm và đồ uống có chất lượng của địa phương và những thương hiệu quốc tế danh tiếng.

Năm 2019, chúng tôi phục vụ hàng chục triệu hành khách tại **5** sân bay quốc tế lớn của Việt Nam.

Sở hữu **90** cửa hàng cùng **20** thương hiệu quốc tế và địa phương là một trong những thế mạnh giúp mô hình kinh doanh của Autogrill VFS F&B thực sự nổi bật.

Chúng tôi quản lý và vận hành các thương hiệu quốc tế nổi tiếng như chuỗi nhà hàng thức ăn

nhân hàng đầu – Burger King, thương hiệu gà rán lừng danh – Popeyes Louisiana Kitchen, và một trong những chuỗi nhà hàng Hoa hàng đầu, Crystal Jade Kitchen.

Chúng tôi cũng tạo nên sự khác biệt với các mô hình nhà hàng đặc biệt tại sân bay. Có thể kể đến thương hiệu phở Big Bowl, Bánh mì kẹp, Saigon Cafe.Bar.Kitchen, và Hanoi Cafe.Bar.Kitchen.



Feeling good on the move®

Chiến lược Phát triển Bền vững

TẬP TRUNG VÀO KHÁCH HÀNG

- An toàn Sản phẩm
- Sản phẩm Bền vững
- Bán hàng Có trách nhiệm
- Công cụ Kỹ thuật số
- Dịch vụ Khách hàng & Dịch vụ Đảm bảo
- An toàn Khách hàng
- Bảo vệ Dữ liệu & Quyền riêng tư của khách hàng

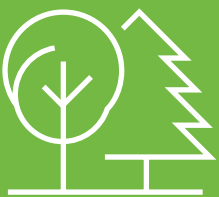


TRẢI NGHIỆM NHÂN VIÊN

- Môi trường, Điều kiện và Ưu đãi
Làm việc Hấp dẫn
- Đào tạo & Phát triển
- Phát triển Nghề nghiệp và Tuyển dụng
- Không phân biệt đối xử, Đa dạng, Hòa nhập
- Sức khỏe và An toàn
- Truyền thông Nội bộ



CÁC LĨNH VỰC ESG VÀ CÁC CHỦ ĐỀ LIÊN QUAN



- Sử dụng Hợp lý, Tiết kiệm, Hiệu quả Tài nguyên
- Phát thải khí CO₂ và Mức tiêu thụ Năng lượng
- Quản lý Rác thải
- Chuỗi cung ứng & Hậu cần Bền vững

BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG

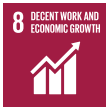


- Quản trị Doanh nghiệp và Bền vững
- Bộ Quy tắc Ứng xử và các chính sách khác
- Bộ Quy tắc Ứng xử dành cho Nhà cung cấp
- Đối thoại Các bên liên quan
- Hợp tác với Đối tác Sản xuất và Nhà cung cấp
- Tăng trưởng Bền vững cho Nhà đầu tư
- Kết nối Cộng đồng

ĐỐI TÁC TIN CẬY



TẬP TRUNG VÀO KHÁCH HÀNG



Autogrill VFS đảm bảo mang đến các tiêu chuẩn cao nhất về chất lượng và an toàn thực phẩm tại các địa điểm kinh doanh của chúng tôi. Mục tiêu của chúng tôi là cung cấp cho du khách trên toàn thế giới trải nghiệm tốt nhất bằng cách lắng nghe nhu cầu của họ, không ngừng phát triển sản phẩm và cải tiến dịch vụ.

THANH TOÁN KHÔNG TIỀN MẶT & KHÔNG CHẠM

Cung cấp nhiều lựa chọn thanh toán khác nhau để giúp khách hàng thoải mái mua hàng với phương thức và kênh thanh toán tiện lợi và an toàn nhất.



NGUỒN CUNG ỨNG CÓ TRÁCH NHIỆM

- Tất cả các sản phẩm/nguyên liệu đều đến từ các nguồn đáng tin cậy và được truy xuất nguồn gốc đầy đủ.
- Định kỳ kiểm tra các nhà cung cấp.
- Xét nghiệm ngẫu nhiên đối với các sản phẩm/nguyên liệu tại tất cả các chi nhánh.

Chương trình Kiểm tra chất lượng Store Excellent Visit

Hợp tác với NSF, nhà cung cấp dịch vụ kiểm tra an toàn thực phẩm độc lập nổi tiếng toàn cầu, triển khai chương trình Store Excellent Visit hai lần mỗi năm tại tất cả **90** cửa hàng nhằm đảm bảo an toàn thực phẩm cũng như chất lượng sản phẩm và dịch vụ.



EMAIL



HOTLINE

Hãy chia sẻ
trải nghiệm
của bạn!!

TELL US YOUR EXPERIENCE
귀하의 체험에 대해 알려주세요
あなたの経験をお聞かせ
请告诉我们您的体验



TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG

Thu thập phản hồi, mối quan tâm và đề xuất của khách hàng thông qua hộp thư **WECARE**, khảo sát trải nghiệm khách hàng được thực hiện trên **5** sân bay nơi AutogrillVFS F&B hoạt động, và lắng nghe phản hồi của khách hàng trên các nền tảng truyền thông xã hội.



TRẢI NGHIỆM NHÂN VIÊN

Chúng tôi thúc đẩy sự tham gia, gắn kết của tất cả nhân viên và lắng nghe nhu cầu của họ. Mục tiêu của chúng tôi là thu hút, phát triển và giữ chân nhân tài nhằm nuôi dưỡng các nhà lãnh đạo của tương lai. Chúng tôi xây dựng và phát triển một môi trường làm việc đề cao sự đa dạng, công bằng và hòa nhập ở tất cả các cấp.



1,200+ nhân viên

59% nữ, **41%** nam

116+ tỷ đồng tiền lương và phúc lợi

42,000+ giờ đào tạo (trực tuyến và ngoại tuyến)

121 ứng viên thăng tiến nội bộ

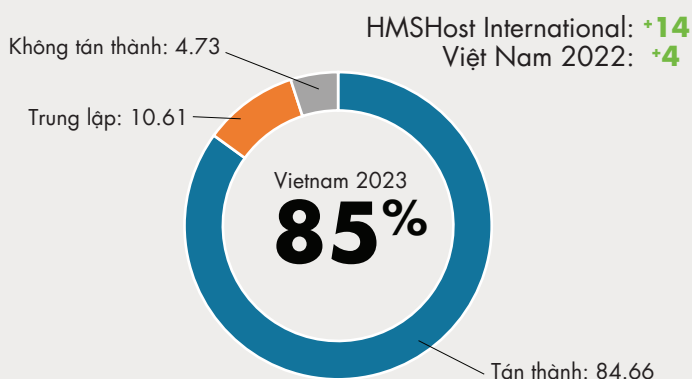


**CHÍNH SÁCH
LÊN TIẾNG
TOÀN CẦU**

**ĐƯỜNG DÂY NÓNG
EMAIL NHẬN SỰ
TOÀN QUỐC**

BẠN CÓ HÀI LÒNG?

Khảo sát mức độ hài lòng của nhân viên hàng năm



BEEKEEPER

Giới thiệu **BEEKEEPER**, ứng dụng giúp tăng cường giao tiếp nội bộ giữa các nhóm hiệu quả hơn.

Đã thực hiện **03** hoạt động nội bộ và trao **118** giải thưởng .

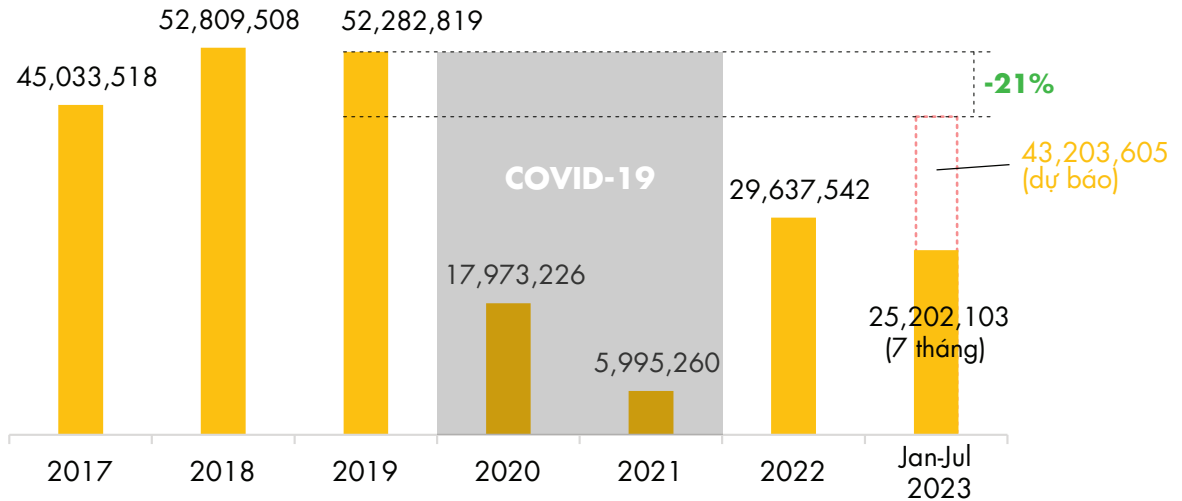


BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG



Chúng tôi cam kết cắt giảm việc sử dụng nhựa nguyên sinh trong đóng gói sản phẩm và giúp hoạt động kinh doanh của chúng tôi trở nên thân thiện môi trường hơn thông qua việc tái sử dụng các loại vật liệu.

SỬ DỤNG ĐỒ DÙNG MỘT LẦN (*) (cái)



(*) Đồ dùng một lần bao gồm nắp, cốc, ống hút, túi, hộp, khăn giấy.



Chúng tôi cam kết áp dụng nhiều biện pháp khác nhau nhằm giảm thiểu việc sử dụng đồ dùng một lần:

- Phục vụ bằng cốc thủy tinh và sành sứ cho tất cả khách hàng ăn uống tại chỗ.
- Triển khai thông điệp **“NÓI KHÔNG VỚI ỚNG HÚT VÀ NẮP”** tại tất cả các cửa hàng, khuyến khích khách hàng không sử dụng nắp và ống hút nếu không thực sự cần thiết.

~~NẮP NHỰA~~ ~~LY NHỰA~~ ~~TÚI NHỰA~~

Chúng tôi tự hào thông báo rằng chính sách **KHÔNG NẮP, LY & TÚI NHỰA** được áp dụng tại tất cả các cửa hàng của chúng tôi trên toàn quốc.

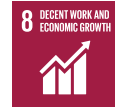
Quá trình chuyển đổi sang vật liệu thân thiện với môi trường (giấy, bã mía) cho nắp, cốc & túi đã hoàn thành 100% vào cuối tháng 6 năm 2023.



ĐỐI TÁC TIN CẬY

Autogrill VFS nhận thức được rằng tính bền vững lâu dài trong hoạt động kinh doanh của mình phụ thuộc vào khả năng xây dựng, thiết lập và duy trì các mối quan hệ đáng tin cậy với tất cả các nhà cung cấp, các đối tác và cơ quan quản lý sân bay.

Chính trực là đức tính quan trọng mà chúng tôi cam kết trong hoạt động kinh doanh của chúng tôi ở tất cả các cấp.



Trong nửa đầu năm 2023, chúng tôi....

- Tạo ra **240+** việc làm cho cộng đồng địa phương.
- Đóng góp **16+ tỷ VND** vào ngân sách nhà nước.
- Đóng góp **15+ tỷ VND** vào quỹ bảo hiểm xã hội.
- Triển khai **08** hoạt động Helping Hands hỗ trợ các mặt hàng thiết yếu lên đến **210+ triệu** đồng và đóng góp **400** giờ làm tình nguyện giúp đỡ, thăm hỏi người khuyết tật, người có hoàn cảnh khó khăn, học sinh nghèo, trẻ mồ côi.
- Có **236** nhân viên tình nguyện tham gia **03** chiến dịch hiến máu nhân đạo.



XIN CẢM ƠN.

