

# NUEVAS **COMPETENCIAS**

FALABELLA  
● ● ● ●

Te presentamos nuestras  
competencias para la Evaluación  
de Desempeño por públicos  
objetivos

**Líderes:** Top, Middle, Junior Management

SOMOS UN SOLO  
**EQUIPO**

- > **Construir confianza:** Demuestra interés auténtico por las personas, aprecia sus diferencias y promueve la búsqueda de diversidad de miradas, creando un ambiente en que todos se sienten escuchados y seguros para expresar sus opiniones e intereses.
- > **Desarrollar talento:** Apoya y guía a otros compartiendo su conocimiento, ofreciendo retroalimentación constante y reconociendo el trabajo realizado, forma sucesores y/o futuros líderes integrales.

NOS MOVEMOS  
**ÁGILMENTE**

- > **Ejecutar con excelencia y agilidad:** Define y comunica la estrategia del área, apoya a los equipos en establecer objetivos específicos y medibles, priorizando y haciendo seguimiento para lograr los resultados comprometidos.
- > **Impulsar actitud emprendedora:** Incentiva a los equipos a probar nuevas formas de hacer las cosas más simples y eficientes, a buscar distintas alternativas de solución, brindando un ambiente propicio para que asuman riesgos calculados y aprendan de los errores.

NOS APASIONAMOS  
POR EL **CLIENTE**

- > **Decidir para el cliente:** Fomenta un profundo interés por el cliente (interno y externo), promueve el uso de datos, el estudio de tendencias y la interacción directa para empatizar y tomar decisiones basadas en sus necesidades reales.
- > **Colaborar por el cliente:** Impulsa a trabajar entre equipos, facilita el logro de acuerdos incluso si eso implica conversaciones difíciles, asegurando que las decisiones definidas le hagan la vida más simple al cliente.

CUIDAMOS EL  
**FUTURO**

- > **Liderar con el ejemplo:** Es coherente entre lo que dice y hace, promueve en su actuar los valores de Falabella y las decisiones que toma están alineadas a la estrategia y el propósito.
- > **Tener visión de futuro:** Posee visión estratégica, tiene conciencia del alcance y las consecuencias de sus decisiones y vela por la sostenibilidad del negocio a corto y largo plazo.

**Personas sin equipo a cargo:** oficinas centrales y oficinas de apoyo

SOMOS UN SOLO  
**EQUIPO**

- > **Construir confianza:** Demuestra interés auténtico por las personas, aprecia sus diferencias y promueve la búsqueda de diversidad de miradas, aporta en la creación de un buen ambiente laboral.
- > **Desarrollar talento:** Apoya el desarrollo de otras personas, compartiendo su conocimiento, ofreciendo retroalimentación y reconociendo su trabajo.

NOS MOVEMOS  
**ÁGILMENTE**

- > **Ejecutar con excelencia y agilidad:** Define objetivos claros y medibles, prioriza, hace seguimiento del proceso asumiendo responsabilidades y logra los resultados comprometidos.
- > **Tener actitud proactiva:** Muestra iniciativa y sentido de urgencia, prueba distintas soluciones o formas más simples y eficientes de hacer las cosas y aprende con rapidez de los errores.

NOS APASIONAMOS  
POR EL **CLIENTE**

- > **Decidir para el cliente:** Estudia tendencias de mercado, utiliza datos e interactúa directamente con el cliente (interno/externo) para empatizar y tomar decisiones basadas en sus necesidades reales.
- > **Colaborar por el cliente:** Ofrece, pide ayuda y genera acuerdos que tengan siempre al cliente al centro.

CUIDAMOS EL  
**FUTURO**

- > **Liderar con el ejemplo:** Es coherente entre lo que dice y hace, muestra transparencia al reconocer sus errores y aborda situaciones que puedan afectar al equipo y/o a la empresa de manera proactiva.
- > **Tener conciencia de su impacto:** Entiende como sus decisiones en el corto plazo pueden influir en los resultados a mediano plazo y promueve las iniciativas de Falabella relacionadas con la sostenibilidad, medio ambiente y sociedad.

**Personas sin equipo a cargo en la operación:** tiendas, sucursales y centros logísticos

SOMOS UN SOLO  
**EQUIPO**

- > **Construir confianza:** Se relaciona con todas las personas de la sucursal, tienda o centro de distribución por igual, promoviendo un clima de confianza y compañerismo.
- > **Desarrollar talento:** Transmite su conocimiento a sus compañeros, especialmente a los más nuevos.

NOS MOVEMOS  
**ÁGILMENTE**

- > **Ejecutar con excelencia:** Realiza las tareas que le son asignadas con rigurosidad, cumpliendo con el desempeño esperado.
- > **Tener actitud proactiva:** Muestra iniciativa y sentido de urgencia. Aprende nuevos sistemas y procedimientos, adaptándose con rapidez a los cambios.

NOS APASIONAMOS  
POR EL **CLIENTE**

- > **Servicio al cliente:** Se preocupa que los clientes tengan una excelente experiencia dentro del Grupo Falabella. Dependiendo de su rol puede ser, entregar un trato cordial o resolver problemas que estén a su alcance para asegurar la cadena de servicio.
- > **Colaborar:** Ofrece y pide ayuda cuando lo necesita, apoya a sus compañeros en distintas tareas cuando lo requieren.

CUIDAMOS EL  
**FUTURO**

- > **Responsabilidad:** Cumple sus compromisos (turnos, horarios y uniforme), y lleva a cabo los procesos y procedimientos establecidos por la empresa con disciplina.
- > **Conciencia de su impacto:** Entiende el rol que cumple dentro de la cadena de servicio al cliente, siendo consciente de cómo sus acciones y decisiones pueden afectar positiva o negativamente la experiencia del cliente, los resultados de negocio, la marca, etc.