

## Lineamientos de la compañía

Estamos viviendo un contexto cambiante y desafiante, donde nuestros competidores avanzan rápido y nuestros clientes nos exigen cada vez más. Bajo ese escenario, para fortalecer nuestro Ecosistema Físico Digital, te contamos los principales focos de las estrategias de los distintos negocios, desde la perspectiva de los 2 principales desafíos que hoy tenemos como empresa:

- **Iniciativas de rentabilidad** (aumentar ingresos, disminuir los costos)
- **Iniciativas con foco en la experiencia del cliente**

### FALABELLA RETAIL:

#### **Iniciativas de rentabilidad:**

- Mejorar la experiencia en productos (fortalecer marcas propias y marcas exclusivas)
- Potenciar la categoría moda /vestuario
- Excelencia Operacional: fuerte foco en el control de gastos
- Se reacomodarán los metros cuadrados de algunas tiendas con el fin de mejorar la inteligencia de negocio (potenciar el departamento que más vende, usar metros cuadrados para implementar nuevas experiencias, etc)
- Crecer la participación de productos sustentables en nuestras colecciones

#### **Iniciativas con foco en la experiencia del cliente:**

- Potenciar nuevas fuentes de ingresos con servicios atractivos para nuestros clientes (concesiones)
- Entregar nuevas experiencias a los clientes en tienda para aumentar el tráfico en ellas
- Ser la mejor plataforma físico digital aprovechando nuestra cadena de tiendas y apalancándonos en el catálogo digital
- Sostenibilidad: reparar, reciclar y reutilizar (segunda vida a la moda, Taller F)

## **SODIMAC:**

### **Iniciativas de rentabilidad:**

- Aumentar la innovación en los productos, especialmente en la categoría hogar
- Ofrecer surtidos de productos preferidos por los clientes, fortaleciendo la propuesta especialista
- Desarrollar iniciativas para generar tráfico adicional a tiendas (atraer clientes)
- Fuerte control de gastos y eficiencias
- Asegurar precios competitivos

### **Iniciativas con foco en la experiencia del cliente:**

- Propuesta más especializada a nivel online (web y app)
- Potenciar experiencia de los clientes PRO que son los más rentables (en mundo físico y digital)
- Ofrecer experiencias omnicanales como asesorías y uso de inteligencia artificial

## **TOTTUS:**

### **Iniciativas de rentabilidad:**

- Crecer en segmento Hiperbodega en Perú, que son formatos de precios más bajos
- Aumentar la presencia de alimentos en el surtido de productos de las tiendas
- Hacer más rentables y optimizar cada una de las tiendas en Chile
- Hacer más eficientes los procesos de delivery para que la APP sea más rentable
- Definir el mix de productos más competitivos de marcas propias

### **Iniciativas con foco en la experiencia del cliente:**

- Traspaso completo de Fazil a Tottus APP, ofreciendo al cliente contenido relevante y una experiencia de compra amigable: simple, rápida y efectiva

## **MALLPLAZA:**

### **Iniciativas de rentabilidad:**

- Consolidar los Malls más grandes, de ofertas más completas, con más tráfico y que generan más ingresos.
- Continuar el crecimiento de los Mall a nivel regional (consolidar Chile y potenciar Perú y Colombia)
- Atraer tráfico a los Clik &Collect

### **Iniciativas con foco en la experiencia del cliente:**

- Complementar la propuesta a clientes y arrendatarios que agreguen valor a Sellers y Retailers del grupo.
- Fortalecer mix de la estrategia de experiencias tales como: diversión, entretención y servicios.
- Generar tráfico (visitas de clientes) con servicios esenciales (gimnasios, supermercados, salud, registro civil, etc.)

## **MARKETPLACE:**

Este negocio tiene dos grandes clientes:

Sellers: buscamos acelerar el crecimiento impulsado por mayor venta de los Sellers.

- Desplegando propuesta logística para Sellers
- Ampliando el catálogo de productos a través de más Sellers

Clientes: buscamos incrementar y fidelizar nuestra base de clientes:

- Fidelizando a nuestros clientes a través de la App
- Entregando una experiencia de navegación sin fricción

### **Iniciativas de rentabilidad:**

- Potenciar aún más los VAS (Servicio de Valor Agregado que aumentan nuestros ingresos) como por ejemplo el pago por visualización de productos en la página.
- Optimización de envíos gratis, tarifas y de gestión comercial de Sellers.
- Optimización del gasto logístico en todas las unidades de negocios

- Optimizar inversión en marketing con foco en categorías principales

## **Iniciativas con foco en la experiencia del cliente:**

- Rediseñar los sitios de Falabella, Tottus y Sodimac que están dentro de falabella.com
- Mejorar la experiencia de búsqueda de nuestros productos
- Tener una post venta resolutiva y auto gestionada

## **BANCO FALABELLA:**

### **Iniciativas de rentabilidad:**

- Mantener la propuesta de valor de los medios de pago que estén atrayendo más clientes y por ende más ventas
- Generar vinculación bancaria en Perú y Colombia
- Crecer con el negocio bancario en México
- Potenciar la apertura de cuentas vistas
- Revisar y gestionar márgenes de nuestros productos
- Mantener controlados los gastos de administración y ventas (tecnología, remuneraciones, arriendos, etc).
- Gestionar balanceadamente crecimiento y riesgo del negocio

### **Iniciativas con foco en la experiencia del cliente:**

- Mejorar la experiencia digital a través de la estabilidad de nuestros sistemas, y mejorar la resolución de reclamos.

## **¡Tu rol!**

*Te invitamos a conversar con tu equipo para transmitirles estos lineamientos. De esta manera todos podremos tener visión de la estrategia de negocio que tenemos como ecosistema y que nos une como **un solo equipo**.*