

Diretrizes da empresa

Estamos vivendo em um contexto de mudanças e desafios, em que nossos concorrentes estão avançando rapidamente e nossos clientes estão exigindo cada vez mais de nós. Nesse cenário, com o objetivo de fortalecer nosso Ecosistema Físico-Digital, apresentamos os principais focos das estratégias dos diferentes negócios, sob a perspectiva dos dois principais desafios que enfrentamos hoje como empresa:

- **Iniciativas de lucratividade** (aumentar receitas, diminuir custos)
- **Iniciativas com foco na experiência do cliente**

FALABELLA RETAIL:

Iniciativas de lucratividade:

- Melhorar a experiência do produto (fortalecer marcas próprias e marcas exclusivas)
- Promover a categoria moda / vestuário
- Excelência Operacional: forte foco no controle de custos.
- Serão reorganizados os metros quadrados de algumas lojas para melhorar a inteligência comercial (potencializar o departamento que vende mais, usar metros quadrados para implementar novas experiências, etc.)
- Aumentar a participação de produtos sustentáveis em nossas coleções

Iniciativas com foco na experiência do cliente:

- Alavancar novos fluxos de receita com serviços atraentes para nossos clientes (concessões)
- Proporcionar novas experiências ao cliente na loja para aumentar o tráfego na loja
- Ser a melhor plataforma digital física, aproveitando nossa rede de lojas e o catálogo digital
- Sustentabilidade: consertar, reciclar e reutilizar (segunda vida para a moda, Workshop F)

SODIMAC:

Iniciativas de lucratividade:

- Aumentar a inovação nos produtos, especialmente na categoria Casa
- Oferecer sortimentos de produtos preferidos pelos clientes, fortalecendo a proposta especialista
- Desenvolver iniciativas para gerar tráfego adicional nas lojas (atrair clientes)
- Forte controle de custos e eficiências
- Garantir preços competitivos

Iniciativas com foco na experiência do cliente:

- Proposta mais especializada em nível online (web e app)
- Melhorar a experiência dos clientes PRO que são os mais lucrativos (no mundo físico e digital)
- Oferecer experiências omnichannel, como consultoria e uso de inteligência artificial.

TOTTUS:

Iniciativas de lucratividade:

- Crescer no segmento Hiperbodega no Peru, que são formatos com preços mais baixos.
- Aumentar a presença de alimentos no sortimento de Produtos das lojas
- Tornar cada uma das lojas no Chile mais rentável e otimizá-las.
- Tornar os processos de delivery mais eficientes para que o aplicativo seja mais rentável.
- Definir o mix de produtos mais competitivos de marcas próprias

Iniciativas com foco na experiência do cliente:

- Transferência Completa do Fazil para o Tottus APP, oferecendo ao cliente conteúdo relevante e uma experiência de compra amigável: simples, rápida e eficaz

MALLPLAZA:

Iniciativas de lucratividade:

- Consolidar os shoppings maiores, com ofertas mais completas, com mais tráfego e que geram mais receita.
- Continuar o crescimento dos shoppings em nível regional (consolidar o Chile e fortalecer o Peru e a Colômbia).
- Atrair tráfego para o Clik & Collect

Iniciativas com foco na experiência do cliente:

- Complementar a proposta para clientes e lojistas que agregarem valor aos Sellers e Retailers do grupo.
- Fortalecer mix da estratégia de experiências como: diversão, entretenimento e serviços.
- Gerar tráfego (visitas de clientes) com serviços essenciais (academias, supermercados, saúde, registro civil, etc.)

MARKETPLACE:

Este negócio possui dois grandes clientes:

Sellers: buscamos acelerar o crescimento impulsionado pelo aumento das vendas dos Sellers.

- Implantando proposta de logística para Sellers
- Expandindo o catálogo de produtos por meio de mais Sellers

Clientes: buscamos aumentar e fidelizar nossa base de clientes:

- Fidelizando nossos clientes por meio do App
- Proporcionando uma experiência de navegação sem atritos

Iniciativas de lucratividade:

- Potencializar ainda mais os VAS (serviço de Valor Agregado que aumentam nossa receita) como por exemplo o pagamento por visualização de produtos na página.
- dos envios gratuitos, das tarifas e da gestão comercial de Sellers.

- Otimização dos gastos com logística em todas as unidades de negócios
- Otimizar o investimento em marketing com foco nas principais categorias

Iniciativas com foco na experiência do cliente:

- Redesenhar os sites Falabella, Tottus e Sodimac dentro do falabella.com
- Melhorar a experiência de busca de nossos produtos
- Possuir um serviço pós-venda resolutivo e autogerenciado.

BANCO FALABELLA:

Iniciativas de lucratividade:

- Manter a proposta de valor dos meios de pagamento que estão atraindo mais clientes e, portanto, mais vendas
- Gerar vinculação bancária no Peru e na Colômbia
- Crescer com os negócios bancários no México
- Impulsionar a abertura de contas de débito
- Revisar e gerenciar as margens de nossos produtos
- Manter os custos administrativos e de vendas sob controle (tecnologia, salários, aluguéis, etc.)
- Gerenciar o crescimento e o risco do negócio de forma equilibrada.

Iniciativas com foco na experiência do cliente:

Melhorar a experiência digital por meio da estabilidade de nossos sistemas e melhorar a resolução de reclamações.

Seu papel!

*Convidamos você a conversar com sua equipe para transmitir estas diretrizes a ela. Dessa forma, todos teremos uma melhor visão da estratégia de negócios que adotamos como ecossistema e que nos une como **um único time**.*