

Focos estratégicos por negocio

Te contamos las principales iniciativas estratégicas de los distintos negocios, desde la perspectiva de nuestros dos focos que tenemos como empresa:

- **Rentabilidad**
- **Experiencia del cliente**

FALABELLA RETAIL:

Iniciativas de rentabilidad:

- Comprar más corto, más frecuente (permite menos inventarios y mejores márgenes)
- Comprar más tarde con más información de nuestra venta y de las tendencias (más asertividad menos riesgo)
- En ecommerce: Excelencia Operacional, Logística y Retail Media

Iniciativas con foco en la experiencia del cliente:

- Comprar más rápido, Fast Fashion (confirmamos tendencias y reaccionamos a ganadores)
- En ecommerce: Ofrecer mayor surtido, navegación (lanzamientos de sitios como Create & Barrel, Carters) y entregas (más del 60% en menos de 48 horas)

SODIMAC:

Iniciativas de rentabilidad:

- Optimizar estructura de gastos mediante renegociación de contratos, ajustes de inventario, e iniciativas de productividad.
- Seguir con el plan de expansión en México, con foco en rentabilidad y priorización de recursos optimizando el uso y financiamiento de CAPEX
- Buscar oportunidades para incrementar rentabilidad de las tiendas con un plan de estandarización regional y transformación de Maestro en Perú.

Iniciativas con foco en la experiencia del cliente:

- Incrementar el share of wallet del cliente Pro, a través de iniciativas como el CES, Maestrado y una experiencia digital diferenciada.
- Mejorar la experiencia de nuestros clientes con foco en showrooming, mejoras de autoservicio e innovación de productos.
- Trabajar en la estrategia digital, potenciando la página web y mejorando la experiencia de la app omnicanal

TOTTUS:

Iniciativas de rentabilidad:

- **Nuevo modelo de negociación.** Modelo estructurado y de ampliación de negocios con proveedores
- **Control de gastos.** Implementación de una nueva cultura de hacer más con menos y dar mucho valor para los recursos disponibles.
- **Optimización de tiendas.** Ajuste de tamaños x nueva propuesta de alimentos y no alimentos.

Iniciativas con foco en la experiencia del cliente:

- **Nueva propuesta de Valor TOTTUS.** Estaremos comprometidos en brindar nuestros clientes un valor excepcional en forma de productos de la mejor calidad y los mejores precios diarios.
- **Comercial como principal palanca de cambio y crecimiento.** Nuevo modelo de negociación más cercano y alineado con proveedores. Búsqueda constante de mejores productos y precios
- **Conocimiento de nuestro cliente.** Mejor planificación y agresividad comercial, mejor relación con proveedores

MALLPLAZA:

Iniciativas de rentabilidad:

- Incrementar el portafolio en aproximadamente 619.000 m2 y 15 centros comerciales en Perú.
- Crecimiento de 225.000 m2 para potenciar nuestra propuesta comercial en los mejores activos de Chile, Perú y Colombia para el 24, 25 y 26.
- Abrir y consolidar los 67.000 m2 arrendables de Mallplaza Cali.
- Lograr una ocupación del 96% en diciembre 2024 y crecer las ventas 10% vs. 2023.

Iniciativas con foco en la experiencia del cliente:

- Reconversión de grandes tiendas. Incorporar conceptos innovadores de gastronomía, entretención y marcas líderes en reconversiones de Paris Tobalaba, Falabella Sur y Alameda, mejorando los ingresos, el NPS y el tráfico.
- Transformación Omnicanal y experiencia. 50% del parking con Freeflow y 1.1 Millones de paquetes entregados en 2024.

BANCO FALABELLA:

Iniciativas de rentabilidad:

- Implementar medidas para mejorar ingresos dado un **entorno macro y regulatorio muy complejo**.
- **Reducción importante del costo de riesgo** en Chile. Estabilizar Perú y Colombia
- Continuar ejecutando acciones para **contener el GAV** a nivel regional

Iniciativas con foco en la experiencia del cliente:

- Ser el **Banco preferido de nuestros clientes**, y que sean nuestros **principales promotores**
- Contar con la **App como canal principal** y buscar que nuestros clientes se **autoatiendan**
- Reducir los reclamos, buscando mayor **estabilidad en los sistemas**

¡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**.*