

## Focos estratégicos por negócio

Apresentamos a você as principais iniciativas estratégicas dos diferentes negócios, sob a perspectiva de nossos dois focos como empresa:

- **Lucratividade**
- **Experiência do cliente**

### **FALABELLA RETAIL:**

#### **Iniciativas de lucratividade:**

- Comprar mais "short" e com mais frequência (permite menor estoque e melhores margens)
- Comprar mais tarde, com mais informações sobre nossas vendas e tendências (mais assertividade e menos risco).
- No e-commerce: excelência operacional, logística e Retail Media

#### **Iniciativas com foco na experiência do cliente:**

- Comprar mais rápido, Fast Fashion (confirmamos tendências e reagimos aos vencedores)
- No e-commerce: oferecer mais opções, navegação (lançamentos de sites como Create & Barrel, Carters) e entrega (mais de 60% em menos de 48 horas).

### **SODIMAC:**

#### **Iniciativas de lucratividade:**

- Otimizar a estrutura de custos por meio de renegociação de contratos, ajustes de estoque e iniciativas de produtividade.
- Continuar com o plano de expansão no México, com foco na lucratividade e na priorização de recursos, otimizando o uso e o financiamento do CAPEX.
- Buscar oportunidades para aumentar a lucratividade das lojas com um plano de padronização regional e a transformação da Maestro no Peru.

**Iniciativas com foco na experiência do cliente:**

- Aumentar o share of wallet do cliente Pro, por meio de iniciativas como CES, Maestrazo e uma experiência digital diferenciada.
- Melhorar a experiência de nossos clientes com foco em showrooming, melhorias no autoatendimento e inovação de produtos.
- Trabalhar na estratégia digital, impulsionando o site e melhorando a experiência do aplicativo omnichannel.

**TOTTUS:****Iniciativas de lucratividade:**

- **Novo modelo de negociação.** Modelo estruturado e de expansão dos negócios com fornecedores.
- **Controle de custos.** Implementação de uma nova cultura de fazer mais com menos e dar muito valor aos recursos disponíveis.
- **Otimização de lojas.** Ajuste de tamanhos x nova proposta de produtos alimentícios e não alimentícios.

**Iniciativas com foco na experiência do cliente:**

- **Nova proposta de valor da TOTTUS.** Assumiremos o compromisso de oferecer aos nossos clientes um valor excepcional na forma de produtos da melhor qualidade e os melhores preços diários.
- **A área comercial como principal alavanca de mudança e crescimento.** Novo modelo de negociação mais próximo e alinhado com os fornecedores. Busca constante por melhores produtos e preços.
- **Conhecimento de nosso cliente.** Melhor planejamento e agressividade comercial, melhor relacionamento com os fornecedores.

## **MALLPLAZA:**

### **Iniciativas de lucratividade:**

- Aumentar o portfólio em aproximadamente 619.000 m2 e 15 shopping centers no Peru.
- Crescimento de 225.000 m2 para impulsionar nossa proposta comercial nos melhores ativos do Chile, Peru e Colômbia para os dias 24, 25 e 26.
- Abrir e consolidar os 67.000 m2 de espaço locável no Mallplaza Cali.
- Atingir 96% de ocupação até dezembro de 2024 e aumentar as vendas em 10% em relação a 2023.

### **Iniciativas com foco na experiência do cliente:**

- Conversão de grandes lojas. Incorporar conceitos inovadores de gastronomia, entretenimento e marcas líderes nas reconversões das lojas Paris Tobalaba, Falabella Sur e Alameda, melhorando as receitas, o NPS e o tráfego.
- Transformação omnichannel e experiência. 50% dos estacionamentos com Freeflow e 1,1 milhão de encomendas entregues até 2024.

## **BANCO FALABELLA:**

### **Iniciativas de lucratividade:**

- Implementar medidas para melhorar as receitas em um **ambiente macroeconômico e regulatório muito complexo**.
- **Redução significativa do custo do risco** no Chile. Estabilizar Peru e Colômbia.
- Continuar a implementar de ações para **conter o GAV** em nível regional.

### **Iniciativas com foco na experiência do cliente:**

- Ser o **banco preferido de nossos clientes** e que eles sejam nossos **principais promotores**.
- Ter o **aplicativo como canal principal** e fazer com que nossos clientes utilizem o **autoatendimento**.
- Redução de reclamações, buscando maior **estabilidade nos sistemas**

**Sua função!**

*Convidamos você a conversar com sua equipe para transmitir essas diretrizes. Dessa forma, todos nós poderemos visualizar a estratégia de negócios que temos enquanto Ecosystema e que nos une como **um único time**.*