

Sodimac Brasil

IMPULSANDO EL E-COMMERCE
Y LA OMNISCANALIDAD



57



Tiendas (incluyendo 3 Dicico Multi
y 5 Sodimac), todas en el estado
de Sao Paulo.

167.434



m² superficie de ventas.

3.317



empleados.

143.368



horas destinadas a
capacitación en 2017.

(Cifras al 31 de diciembre de 2017).



“Uno de los temas centrales de este año fue trabajar fuertemente en la experiencia de compra de nuestros clientes. Así, logramos consolidar tanto el formato Homecenter como el Dicico Multi, ofreciendo una propuesta de valor única, con una experiencia de compra nueva, diferenciada y que cuenta hoy con los más altos indicadores de NPS de Latinoamérica en nuestra organización”.

Eduardo de Vries
Director Presidente Construdecor.



En Brasil, 2017 fue un año especialmente marcado por el lanzamiento del nuevo formato Dicico Multi y la apertura de otras dos tiendas Sodimac, dando así continuidad a la estrategia de expansión y evidenciando la firme voluntad de la compañía de proporcionar nuevas experiencias de compra en este mercado.



Con la inauguración de dos nuevos Sodimac Homecenter y Sodimac Constructor, la empresa cerró 2017 con un total de cinco establecimientos de ese tipo en Brasil, que se suman a las 52 tiendas con la marca Dicico y Dicico Multi.

En abril, se inauguró una tienda en Guarulhos, en la región metropolitana de São Paulo y en una ubicación privilegiada, cercana a una de las autopistas más importantes del país. En diciembre, a su vez, se abrió la tienda Sodimac de Anchieta, la primera situada en la ciudad de São Paulo propiamente tal, e igualmente con una ubicación estratégica, a escasa distancia de rutas urbanas clave dentro de la urbe paulista.

Sin embargo, quizás el principal hecho ocurrido en el período fue el lanzamiento —con una gran respuesta en ventas y flujo de clientes— del nuevo formato de tienda Dicico Multi, a través del cual la empresa busca proporcionar a los clientes una nueva experiencia de compra, basada en el concepto de tienda de vecindad ofreciendo todo lo que se necesita para hacer reformas y mantenimiento del hogar. La primera de estas tiendas fue abierta en junio, en el barrio São Miguel Paulista, al este de São Paulo, y en diciembre se inauguraron dos Dicico Multi, una en la capital paulista y otra en Diadema, ciudad del Gran São Paulo.

Un e-commerce integrado y cada vez más relevante

Con avances concretos y positivos concluyó 2017 en materia de e-commerce y omnicanalidad.

La plataforma de comercio electrónico en particular aumentó significativamente su área de cobertura, puesto que los productos pueden ser comprados y entregados en todo el estado de São Paulo, además de Minas Gerais, Río de Janeiro y Paraná, estados que concentran el 59% del PIB. Esto significa la posibilidad de atender a 94 millones de personas, que representan el 45% de la población brasileña.

Construdecor, puntualmente, dio un importante paso con el comienzo de las operaciones de su plataforma de e-commerce, la que trabaja de forma unificada con las ventas a distancia de Sodimac y Dicico. Se trata de un importante avance en la estrategia omnicanal de Construdecor, pues posibilita ofrecer al cliente el mismo surtido de productos, independientemente de qué formato o canal elija para comprar, con más de 40.000 artículos disponibles en la plataforma, que pueden ser adquiridos por Internet, televenta o en cualquiera de las tiendas.

La integración de los canales también se refleja en la política de precios, siendo los mismos para compras online, vía telefónica y en las tiendas. Además, al comprar por Internet o televenta, el cliente puede optar por recibir los productos en su hogar o retirarlos directamente en la tienda de su preferencia (modalidad Click & Collect) o directamente en el Centro de Distribución Cumbica de Guarulhos.

Asimismo, la participación de Sodimac y Dicico por primera vez en el Black Friday Brasil se convirtió en todo un hito para la empresa.

Logística segmentada

Entre los diversos avances del área logística en 2017, destaca el fortalecimiento de la estructura organizativa aplicando un enfoque totalmente orientado hacia el aumento de la productividad, lo que se tradujo en fortalecer con éxito un nuevo organigrama que hizo más estrechos los niveles jerárquicos, aumentando la velocidad en el flujo y disminuyendo la burocracia en la información. Con esto, se ganó rapidez en la solución de los problemas.

De igual relevancia fue la implantación de la logística de distribución para las operaciones de e-commerce, la que pasó a ser atendida por el Centro de Distribución Cajamar (inaugurado en 2016) y por el Centro de Distribución Cumbica (ubicado en Guarulhos).

Cabe señalar que en el CD de Cajamar se unificó la distribución de los productos de autoservicio, el cual abastece a todas las tiendas Sodimac, Dicico y Dicico Multi. Por su parte, en el CD de Cumbica quedó concentrado el despacho de los materiales de construcción considerados "rústicos", cuyo mayor porcentaje de compra se realiza para la entrega en el domicilio de los clientes. De esta forma, cada CD se ha especializado en un segmento de producto, por lo que se consolidó que hoy la operación de Brasil tiene un solo inventario que atiende todas las banderas y todos los canales, generando eficiencias importantes en términos de capital de trabajo.

En directo apoyo a la gestión comercial, en el año 2017 se alcanzó una mayor sinergia entre Sodimac y Dicico, enfocándose en mejorar las condiciones de suministro y en unificar las existencias de ambas cadenas. También se

realizó un refuerzo y reestructuración del área Servicios, con el objetivo de controlar y mejorar los procesos.

En Dicico, los esfuerzos por elevar los niveles de eficiencia y productividad llevaron a preparar el trabajo en tiendas con el fin de hacer realidad el lema "hacer más con menos", reduciendo la carga horaria de los líderes para generar jornadas más intensas y productivas. Además, se fusionaron las áreas de frente de Caja, SAC (Servicio de Atención al Consumidor) y Administrativo, entre otras iniciativas.

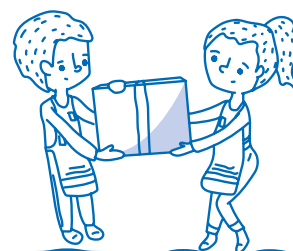
En materia tecnológica, se implantó una nueva metodología de trabajo, considerando el mantenimiento y evolución tecnológica en la empresa (TI Bimodal); las devoluciones unificadas (compra o devolución en cualquier tienda de cualquier marca), y en apoyo del e-commerce, se implementó el sistema de monitor para control de órdenes de venta con retiro en tienda, entre muchas otras acciones.

Marcas más fuertes

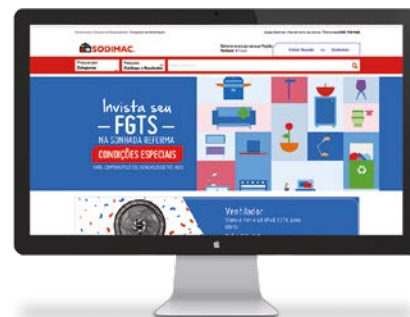
En 2017 se efectuó una reestructuración del área de Marketing, con el fin de que el equipo tenga una vocación más enfocada en lo digital.

Fue un período en el que también se aprovechó de estrenar nuevos posicionamientos de marcas, con el lanzamiento en Brasil de "Sodimac Homecenter", enfatizando que en las tiendas cada persona tiene a su disposición diversas soluciones que le permiten construir su propio sueño, de la forma que desee, según sus diferentes maneras de construir, reformar y decorar. Dicico, por su parte, lanzó el lema "Juntos en su Conquista", que refuerza la alianza con el cliente para que pueda concretar las más diversas conquistas en sus proyectos de mejora del hogar.

Las tiendas Dicico Multi se caracterizan por su ambientación acogedora, cercana a los clientes, y al mismo tiempo moderna infraestructura, con novedades en servicios y productos para atender todas las necesidades de remodelación y mantenimiento del hogar. Es un concepto único en Brasil que refuerza las fortalezas de Dicico que los clientes más valoran: precios bajos, excelencia en la atención y fuerte presencia de las categorías de Show Room, como pisos y revestimientos, sanitarios, puertas, ventanas y muebles de cocina.



Construdecor fue elegida por segundo año consecutivo como una de las Mejores Empresas para Trabajar, categoría ventas al por menor, según la consultora Great Place to Work (GPTW). En 2017, se posicionó entre las 20 primeras clasificadas en el ranking de los grandes minoristas, mejorando su ubicación respecto a 2016, gracias al foco puesto en promover un buen clima organizacional.



Gestión de personas

A lo largo de todo 2017 se realizaron innumerables acciones tendientes a mejorar el clima organizacional.

Entre estas iniciativas destaca la ampliación del "Comité de los Sueños", proyecto presente en todas las tiendas Dicico y Sodimac, los dos Centros de Distribución y en los departamentos de la Oficina Central de Apoyo a las Tiendas, convirtiéndose en una herramienta muy efectiva para escuchar las sugerencias y atraer la participación de los trabajadores. Cada comité está compuesto por empleados de diferentes cargos y áreas, elegidos por los equipos, y se reúnen mensualmente para analizar mejoras de clima, compartir informaciones, identificar oportunidades de avances y presentar soluciones ante cuestiones que se hayan planteado. A partir de los comités, se aplicaron intervenciones en infraestructura, gestión de personas, comunicación y en la operación comercial, entre otras. Con estas y otras iniciativas, Construdecor logró por segundo año consecutivo estar entre las 20 mejores empresas de retail para trabajar en Brasil, consolidando de esta forma su excelente clima laboral.

Por otra parte, para continuar evolucionando en las prácticas de retención de talento, se lanzó el Programa de Fortalecimiento de Habilidades y Competencias, de carácter anual y dirigido a gerentes con potencial, con el objetivo de acelerar sus carreras dentro de la empresa, preparándolos para asumir nuevas responsabilidades. Por medio de la Evaluación de Desempeño, se seleccionó a 26 de estos ejecutivos, para formar la primera generación del programa, que inició sus actividades en el primer semestre y se estructura en tres pilares: técnico y comportamental, académico y de autodesarrollo.

Otra novedad implementada en 2017 fue la participación del director presidente de Construdecor en el proceso de inducción e integración de los trabajadores recién contratados para ocupar cargos de liderazgo que trabajarán en la Central de Apoyo a las Tiendas.

También se continuó invirtiendo fuertemente en capacitación y entrenamiento de los equipos. En ese sentido, se produjo la implantación de una nueva metodología de formación a los equipos de vendedores, a través del sistema de práctica y presentación de proyectos, bajo la guía técnica de monitores.

Adicionalmente, a través de pruebas en línea aplicadas cada seis meses, se comenzó a medir el nivel de conocimiento técnico de los equipos de venta, y se amplió y consolidó la Formación Express, herramienta rápida de formación dirigida a los vendedores especialistas.

En 2017, por último, se verificó una consolidación de la cultura de seguridad del trabajo, intensificando las acciones orientadas a enfatizar la importancia de este tema para la calidad de vida de los trabajadores.

Activa política de sostenibilidad

Entre las acciones llevadas a cabo en Brasil en el ámbito de la sostenibilidad, cabe resaltar la puesta en marcha en las tiendas Sodimac de los puntos limpios TriCiclos, siendo lugares de recepción de 15 tipos de materiales reciclables. Uno de los diferenciales de estos Puntos Limpios es la presencia de un educador ambiental a disposición de las personas, para orientar cuáles son los materiales que pueden ser reciclados y cómo prepararlos para el proceso de reciclaje, además de informar con transparencia el destino final de estos residuos.

Asimismo, y a través del proyecto Socios de Educación, Construdecor siguió apoyando a la escuela estatal de enseñanza primaria Francisco Assis Reys, ubicada en el barrio de Ipiranga, en São Paulo, cerca de la matriz de la compañía. La escuela, con más de 600 alumnos, ha sido apoyada en la elaboración de su Misión, Visión y Valores, y con la realización de talleres sobre planificación, charlas y acciones motivacionales con los profesores, junto al mantenimiento y mejoras de la infraestructura.



Comité Ejecutivo Sodimac Brasil

De izquierda a derecha

Paulo Souza

DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN
Y OPERACIONES FINANCIERAS

Christophe Auger

DIRECTOR EJECUTIVO
COMERCIAL DICICO

Celso Souza

DIRECTOR EJECUTIVO
DE PROYECTOS E
INFRAESTRUTURA

Márcio Kohiro Nakasawa

DIRECTOR EJECUTIVO
DE OPERACIONES SODIMAC

Eduardo de Vries

DIRECTOR PRESIDENTE

Gerson de Paula

DIRECTOR EJECUTIVO
DE LOGÍSTICA

Fabio de Petris

DIRECTOR EJECUTIVO
DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Marcos Onety

DIRECTOR EJECUTIVO
DE OPERACIONES DICICO

Alfonso Barberena

DIRECTOR EJECUTIVO
COMERCIAL SODIMAC