

nuestra **CLIENTA**



EXPERIENCIA MULTICANAL

CENTROS DE EXCELENCIA

PERECEDEROS

MERCANCÍAS GENERALES

NUESTRAS MARCAS

SERVICIOS FINANCIEROS

SATISFACCIÓN Y PROTECCIÓN

EN 2016 MEJORAMOS LA EXPERIENCIA DE COMPRA DE NUESTRAS CLIENTAS PARA QUE PUDIERAN ADQUIRIR LOS PRODUCTOS DE SU PREFERENCIA DE UNA MANERA MÁS CÓMODA Y SENCILLA. FORTALECIMOS HERRAMIENTAS QUE NOS PERMITEN COMPRENDER CON MAYOR PROFUNDIDAD SUS PATRONES DE COMPRA Y NECESIDADES DE CONSUMO, MEJORAMOS LA OFERTA DE VALOR EN ÁREAS CLAVE, PUSIMOS A SU ALCANCE UNA AMPLIA VARIEDAD DE ARTÍCULOS DE NUESTRAS MARCAS Y ROBUSTECIMOS NUESTRA CARTERA DE SERVICIOS FINANCIEROS, BRINDÁNDOLES LA LIBERTAD PARA HACER SUS COMPRAS EN TIENDAS FÍSICAS Y DIGITALES, DE UNA MANERA MÁS RÁPIDA, SENCILLA Y SEGURA.

AMPLIAMOS

NUESTRO CATÁLOGO DE PRODUCTOS
EN TIENDA Y EN LÍNEA

COMENZAMOS

A EXPANDIR LOS CENTROS DE EXCELENCIA A
NUESTRAS TIENDAS DE AUTOSERVICIO

IMPULSAMOS

NUESTRA OFERTA DE VALOR
EN ÁREAS CLAVE

experiencia

MULTICANAL



RENOVAMOS

NUESTROS SITIOS DE INTERNET

ROBUSTECIMOS

NUESTROS PROGRAMAS DE PRECIO
EN BODEGA AUERRERÁ

CRECIMOS

NUESTRA PARTICIPACIÓN DE MERCADO
EN CENTROAMÉRICA

Las necesidades de compra de nuestras clientas evolucionan día con día, por lo que trabajamos para que la oferta de valor en cada uno de nuestros formatos de negocio responda a sus expectativas de precio, surtido y calidad, con un catálogo de productos cada vez más amplio, disponible en tiendas o portales en línea.



EN SUPERCENTER CONCENTRAMOS NUESTROS ESFUERZOS POR TENER EL MEJOR Y MÁS COMPLETO SURTIDO EN UN MAYOR NÚMERO DE CATEGORÍAS, IMPULSANDO NUESTRA OFERTA EN PERECEDEROS, MERCANCÍAS GENERALES Y NUESTRAS MARCAS.

Este año aumentamos la cobertura de nuestro servicio de entrega de Abarrotes a domicilio en la República Mexicana y duplicamos la cantidad de pedidos realizados. Renovamos nuestro portal walmart.com.mx y ayudamos de esta manera a que nuestras clientas accedan a las secciones de Abarrotes y Mercancías Generales de una manera más sencilla. Evolucionamos el formato de nuestros quioscos de comercio electrónico en las tiendas, al crear módulos establecidos dentro de un espacio comercial, brindándoles así mayor atención y comodidad. Además, comenzamos a ofrecer el servicio de internet inalámbrico gratuito en algunas de nuestras tiendas como un complemento para darles la oportunidad de explorar opciones de compra adicionales en nuestro portal de internet. Adecuamos la señalización en nuestras tiendas para comunicar nuestro catálogo extendido en línea, dándoles la libertad a nuestras clientas para comprar en el canal de su preferencia.

Dentro de Superama continuamos fortaleciendo nuestra oferta de Perecederos, ejemplo de ello es el programa Expertos en *Fresh*, mediante el cual capacitamos a nuestros asociados para incrementar su conocimiento de esta división y atender mejor a nuestras clientas. Lanzamos también las campañas Maestros de la Parrilla y NFL, enfocadas en

ocasiones de consumo relevantes, con resultados muy favorables. Reforzamos nuestro compromiso de servicio a la clienta con los asociados de tienda con la campaña Limpio, Rápido, Amable y Seguro, orientada a mejorar la experiencia de compra. Apostando a mejorar nuestra oferta en línea, nos dimos a la tarea de renovar nuestra aplicación móvil, siendo esta más dinámica y fácil de manejar. Paralelamente, iniciamos el servicio *Click & Pick*, por medio del cual las clientas adquieren sus productos a través de diferentes canales digitales y cuentan con la opción de recoger su pedido directamente en tienda.

Este año celebramos el 25 aniversario de Sam's Club y seguimos trabajando para ofrecer diferenciación en todas las divisiones del negocio, con un énfasis particular en Perecederos. Trabajamos de la mano con nuestros socios comerciales para contar con artículos más novedosos, empaques adecuados a un club de precios, productos de importación, marcas de calidad y artículos exclusivos, con el fin de agregar valor a cada membresía. El 2016 marcó el inicio de nuestra iniciativa de segmentación y regionalización de artículos, enfocada en brindar la mejor variedad de acuerdo con el nivel socioeconómico y la ubicación geográfica de nuestros socios.



Similar a lo implementado en Supercenter, este año comenzamos a ofrecer internet inalámbrico en algunos de nuestros clubes para que nuestros socios puedan consultar el catálogo extendido de productos en nuestro portal sams.com.mx. Todos nuestros esfuerzos se vieron reflejados en el crecimiento más alto de los últimos cinco años de nuestra base de socios, impulsado por el más alto índice de renovación de membresías.

Fieles a nuestra propuesta de valor en Bodega Aurrerá, robustecimos nuestros programas de precio Morrala, Aniversario y Precio Bodega. Trabajamos también en iniciativas para mejorar nuestra oferta de Perecederos y comenzamos a elevar los estándares de operación en nuestras tiendas a través de los Centros de Excelencia. Por otro lado, relanzamos nuestra estrategia de comunicación y a nuestro icónico personaje Mamá Lucha, por medio de una plataforma digital

en redes sociales enfocada en incentivar la interacción de la marca con nuestras clientas.

Nuestros formatos en Centroamérica presentaron un sólido desempeño que se tradujo en mayores ventas, así como en un incremento de nuestra participación de mercado en todas las divisiones en la región. Realizamos un monitoreo consistente de nuestras divisiones clave para seguir ofreciendo el mejor precio y surtido. Lanzamos el programa Global Promo, el cual nos permite vender productos de diferentes categorías en modalidad combinada a un menor precio, así generamos una respuesta favorable por parte de nuestras clientas, en particular en nuestros formatos de supermercado. Hicimos también mejoras en el catálogo de productos en nuestras tiendas de descuento, que tuvieron como resultado una mayor competitividad de nuestra oferta de valor y una mayor atracción por parte de nuestro segmento demográfico objetivo.



centros de **EXCELENCIA**

REALIZAMOS

MEJORAS DE ORDEN Y LIMPIEZA
EN TIENDAS

APUNTALAMOS

NUESTRA OFERTA
EN PERECEDEROS

SOMOS

CALIFICADOS POR NUESTRAS
CLIENTAS EN RAPIDEZ Y SERVICIO

Teniendo como antecedente los resultados positivos arrojados en años anteriores en Sam's Club, en 2016 decidimos comenzar a replicar en nuestros formatos de autoservicio los Centros de Excelencia. Por medio de esta iniciativa, instauramos elevados estándares de servicio y operación en nuestras tiendas, con el objetivo de exceder las expectativas de nuestras clientas y adaptarnos cada vez más fácilmente a sus necesidades.





PONEMOS ESPECIAL ATENCIÓN EN MEJORAR EL ORDEN Y LA LIMPIEZA
DE NUESTRAS TIENDAS, ASÍ COMO EN APUNTALAR NUESTRA OFERTA DE
VALOR EN PERECEDEROS.

Mejoramos también las adyacencias de nuestras categorías de acuerdo con los patrones de consumo de nuestras clientas, de manera que puedan encontrar lo que necesitan de forma más ágil y sencilla.

Un elemento clave en nuestros Centros de Excelencia son los Índices de Experiencia del Cliente y el Socio, una herramienta que nos permite adentrarnos más en la experiencia de

compra de nuestras clientas. Con base en una encuesta, ellas cuentan con la posibilidad de calificar la rapidez y amabilidad en el servicio proporcionado por nuestros asociados, así como la limpieza y seguridad de nuestras tiendas. La información recopilada nos permite entender de mejor manera sus necesidades de compra y, en respuesta a ello, tomar acciones en línea con sus expectativas.



PERECEDEROS

REDISEÑAMOS

LA EXHIBICIÓN DE FRUTAS Y
VERDURAS EN BODEGA AUERRERÁ

AGREGAMOS

PRODUCTOS ORGÁNICOS
EN SUPERCENTER

LANZAMOS

EL PROGRAMA EXPERTOS
EN FRESH EN SUPERAMA

Este año dedicamos recursos y esfuerzos para impulsar nuestra propuesta de valor en la división de Perecederos al realizar mejoras en frescura, surtido, precio y presentación, con el fin de generar lealtad entre nuestras clientas y optimizar su experiencia de compra.





PUSIMOS EN MARCHA INICIATIVAS DE EFICIENCIA EN NUESTRA PLANTA DE CARNES, LO CUAL GENERÓ MEJORAS DE CALIDAD Y ABASTO DE PRODUCTO EN NUESTRAS TIENDAS DE AUTOSERVICIO Y CLUBES DE PRECIO UBICADOS EN LA REGIÓN CENTRO DE LA REPÚBLICA MEXICANA.

Dentro de las acciones implementadas en Bodega Aurrerá destacan el rediseño de la exhibición de productos en Frutas y Verduras, así como el lanzamiento de una nueva gama de productos en Panadería, con resultados favorables.

En paralelo, en Supercenter adaptamos nuestro catálogo mediante la inclusión de nuevas categorías de acuerdo con las necesidades actuales de nuestras clientas, tales como productos orgánicos y saludables.

Lanzamos nuestro programa Expertos en *Fresh* de Superama, en el cual nuestros jefes de departamento de Perecederos asisten a cursos de aprendizaje sensorial para afinar sus habilidades como asesores expertos en su división, de manera que se encuentren mejor capacitados para asistir a nuestras clientas a lo largo de su proceso de compra.



mercancías

GENERALES

HABILITAMOS

MÁS TIENDAS CON EL SERVICIO
ENVÍO DESDE TIENDA

OFRECEMOS

NUEVOS ARTÍCULOS DE SEGURIDAD
PARA EL HOGAR EN SUPERCENTER

INTRODUJIMOS

LAS CAMPAÑAS NFL Y MAESTROS
DE LA PARRILLA EN SUPERAMA

Trabajamos para seguir ofreciendo un surtido amplio y competitivo de Mercancías Generales, en línea con las necesidades y preferencias actuales de nuestras clientas. Este año logramos avances significativos dentro de nuestras divisiones de Electrónica y Artículos de Temporada, asegurándonos de que nuestros productos se encuentren siempre disponibles, al mejor precio y en todos nuestros canales de compra.





CONTAMOS ACTUALMENTE CON MÁS DE 150 SUPERCENTERS CON EL SERVICIO DE ENTREGA DE MERCANCÍAS GENERALES, EN LOS CUALES LAS CLIENTAS PUEDEN RECOGER LOS PRODUCTOS COMPRADOS EN NUESTRO PORTAL [WALMART.COM.MX](https://www.walmart.com.mx).

Habilitamos un mayor número de unidades con el servicio Envío desde Tienda, por medio del cual enviamos productos directamente desde nuestras unidades en México, reduciendo tiempos de entrega, así como costos de envío y almacenaje. En línea con nuestra propuesta de valor, este año incorporamos nuevas categorías al catálogo, entre las que destaca artículos de seguridad para el hogar, tales como cámaras inalámbricas y sensores de movimiento.

En Superama seguimos mejorando nuestra oferta en Temporadas, trabajando para traer las licencias más atractivas del momento. Nuestra campaña Maestros de la Parrilla ofrece soluciones y promueve productos tales como cortes de carne, embutidos y asadores a las clientas que buscan una experiencia diferenciada al mando de una parrilla. Este año lanzamos la campaña NFL, comenzando con una exhibición de productos exclusivos al inicio de la temporada y concluyendo el día del Super Tazón, con un evento especial dedicado a nuestras clientas en el cual se proyecta el partido y se ofrecen productos y recetas disponibles en Superama.



nuestras **MARCAS**

AMPLIAMOS

SU COBERTURA Y PROMOCIÓN
EN TIENDAS

APLICAMOS

ESTRICTOS PROCESOS Y CONTROLES
DE CALIDAD

MONITOREAMOS

SU DESEMPEÑO MEDIANTE INVESTIGACIÓN
DE MERCADO Y PÁNELES SENSORIALES

Como parte de nuestra misión de ayudar a nuestras clientas a ahorrar dinero y vivir mejor, en 2016 pusimos a su alcance un mayor surtido de productos de Nuestras Marcas, lo cual les brinda acceso a opciones adicionales de compra con precios bajos sin necesidad de sacrificar calidad, tanto en nuestras tiendas de autoservicio como en nuestros clubes de precio.





ESTE AÑO CENTRAMOS NUESTROS ESFUERZOS EN AMPLIAR LA COBERTURA Y PROMOCIÓN DE NUESTRAS MARCAS, OTORGÁNDOLES MAYOR PRESENCIA EN NUESTROS CATÁLOGOS DE PRODUCTOS PARA POSICIONARLAS EN LA MENTE DE NUESTRAS CLIENTAS COMO UNA ALTERNATIVA DE COMPRA CON GARANTÍA DE CALIDAD Y PRECIO.

Nuestras Marcas pasan por estrictos procesos y controles de calidad con los más altos estándares en todas las fases de desarrollo y mantenimiento. Para todos aquellos productos que se encuentran disponibles en nuestros

anaqueles, implementamos programas de monitoreo de calidad mediante análisis de laboratorios con terceras partes, investigación de mercado y paneles sensoriales con consumidores, todo con el fin de ofrecer productos que satisfagan a nuestras clientas.



servicios

FINANCIEROS

RELANZAMOS

NUESTRA OFERTA DE CRÉDITO
EN SAM'S CLUB

COMENZAMOS

A OPERAR PAGOS DE REMESAS
EN SUPERCENTER

DUPLICAMOS

EL NÚMERO DE SERVICIOS QUE PUEDEN
SER PAGADOS EN NUESTRAS TIENDAS

Este año nuestras clientas tuvieron la opción de ampliar su capacidad de compra en nuestras tiendas por medio de nuevas soluciones de crédito y pagos de servicios desarrollados con el objetivo de convertirnos en el destino de su preferencia para adquirir sus productos.





LANZAMOS EL PROGRAMA CREDIBODEGA EN BODEGA AUERRERÁ, DANDO ASÍ ACCESO A MÁS FAMILIAS MEXICANAS A BIENES DURADEROS, TALES COMO ARTÍCULOS ELECTRÓNICOS O PARA EL HOGAR, DE UNA MANERA SIMPLE Y CON FINANCIAMIENTO COMPETITIVO.

Por otro lado, y por medio de nuestras alianzas comerciales, relanzamos nuestra oferta de crédito en Sam's Club, con beneficios exclusivos y planes de crédito de acuerdo con el perfil de nuestros socios.

De igual manera, a finales del año comenzamos a operar pagos de remesas enviadas desde tiendas Supercenter en los Estados Unidos a sus contrapartes en México,

ofreciendo ventajas importantes a nuestras clientas, tales como conveniencia en horarios de operación, ubicaciones, seguridad y completa disponibilidad de fondos. Asimismo, duplicamos el número de servicios que pueden ser pagados en nuestras tiendas y mejoramos así su experiencia de compra en cada una de sus visitas.



satisfacción y **PROTECCIÓN**

G4-PR5

OPERAMOS

UN CENTRO DE CONTACTO MULTICANAL
PARA NUESTRAS CLIENTAS

RESPONDIMOS

AL 100% DE LAS QUEJAS RECIBIDAS EN
NUESTRO CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

GARANTIZAMOS

LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
DE NUESTRAS CLIENTAS

Nuestras redes sociales jugaron un papel estratégico para escuchar y responder directamente a nuestras clientas, con lo que logramos incrementar significativamente el nivel de interacción, estableciendo las bases para construir relaciones de lealtad y compromiso más fuertes.



NUESTRAS CLIENTAS ESPERAN UNA GRAN EXPERIENCIA DE COMPRA CON LA MEJOR GAMA DE PRODUCTOS A PRECIOS INMEJORABLES EN UNA UBICACIÓN CONVENIENTE POR LO QUE ESTE AÑO IMPLEMENTAMOS EL ÍNDICE DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE (IEC) EN CADA UNO DE LOS FORMATOS Y EL ÍNDICE DE EXPERIENCIA DEL SOCIO (IES) EN NUESTROS CLUBES.

Esto tiene como objetivo monitorear la experiencia de compra dentro de las unidades, lo cual incluye consultar su satisfacción con el surtido, frescura y disponibilidad de productos, los precios, la limpieza y el servicio de los asociados en tienda, entre otros. Estos índices nos ayudarán a mejorar la toma de decisiones en nuestros Centros de Excelencia para asegurar que las tiendas operen perfecto de acuerdo a la necesidad de nuestras clientas. En 2017 estableceremos objetivos que se incluirán en la evaluación de desempeño de los ejecutivos en tienda.

Asimismo, incluimos el Centro de Contacto Multicanal disponible en nuestro sitio corporativo las 24 horas los siete días de la semana, el cual está compuesto por los Centros de Atención Telefónica (CAT) personalizados por negocio, la opción de tener una llamada programada de acuerdo con el horario seleccionado por el cliente, correo electrónico y chat en línea. Adicionalmente, las páginas de *eCommerce*, cuentan con un número 01800, correo electrónico y chat para dar atención a pedidos.

En 2016, a través de los CAT, atendimos más de 600 mil llamadas mensualmente, dando respuesta al 100% de estas quejas, las cuales más del 66% se atendieron en un periodo máximo de 48 horas. En Centroamérica atendimos más de 310 mil llamadas de clientas.

Nuestro respeto por el derecho de nuestras clientas a la privacidad de su información personal es primordial. Tenemos políticas y procedimientos para garantizar que toda la información personal, independientemente de cómo y dónde se obtenga, se maneje con sensibilidad, seguridad y de conformidad con las leyes, reglamentos y normas aplicables. Es por esto que contamos con las áreas de Protección al Consumidor y Privacidad, a cargo de la Vicepresidencia de Ética y Cumplimiento, que son las encargadas de elaborar e implementar dichas políticas y procedimientos. Además, cada área de la empresa cuenta con un Embajador de Privacidad responsable de definir los planes de acción de acuerdo con sus actividades diarias. Gracias a esto, durante 2016 no recibimos reclamaciones sobre la violación de la privacidad o la fuga de datos de las clientas. **G4-PR5, PR8**