



Club Pickup
Compra en línea
sams.com.mx
Recoge aquí

Ofrecemos una experiencia de compra omnicanal

¿Qué iniciativas engloban los “Centros de Excelencia”?

El desempeño positivo y consistente de nuestra operación en 2017 refleja la buena ejecución de nuestra estrategia, que en buena medida se debe a la integración de los canales de tiendas físicas y plataformas digitales, para ofrecer una experiencia omnicanal al atender los nuevos hábitos y preferencias de compra de nuestras clientas. En el canal de tiendas físicas se reflejó la correcta ejecución de nuestro programa “Centros de Excelencia” en México, el cual nos permitió delinear claramente la oferta de valor en cada uno de nuestros formatos de negocio, enfocar nuestros esfuerzos en divisiones de mercancía clave y alinear nuestras iniciativas para atender mejor a nuestras clientas.



**Nuevas
adyacencias
de categorías**



**Limpieza
en tienda**



**Rapidez
en línea de cajas**



**Servicio
a nuestras clientas**



**Mejoras
en la señalización**



Uno de los principales logros durante este año consistió en ampliar nuestro diferencial de precio contra la competencia, con un enfoque particular en categorías clave como Frutas y Verduras, Carnes y Panadería. A través de “Morralla” de Bodega Aurrera, una de las campañas de autoservicio con mayor nivel de recordación en México, reforzamos el mensaje de precio como parte de nuestra propuesta de valor. De igual forma, en Centroamérica pudimos ofrecer mejores precios en Perecederos para ser más competitivos con respecto al mercado informal.

Como parte de la experiencia de compra omnicanal en México, aceleramos la expansión de quioscos especializados de comercio electrónico en tiendas, en los cuales ofrecimos un catálogo de productos más amplio, con la opción de que nuestras clientas paguen a crédito con ayuda de nuestro programa “Credibodega”.

Asimismo, lanzamos la primera estación de radio digital de autoservicio mexicano, bajo el nombre “Radio Bodega”, con el fin de construir un canal de comunicación más cercano con nuestras clientas, con lo que logramos un alcance más allá de nuestras tiendas.

Campaña “Morralla” Ofrecemos artículos a \$5, \$10, \$15 y \$20



Yo soy Bodega
Campaña para reforzar el sentimiento de pertenencia de asociados

Redes sociales
Somos la segunda comunidad digital más grande del mundo en el sector minorista, con ocho millones de seguidores en Facebook



Hipermercados

Contamos con un amplio surtido, al que nuestras clientas pueden acceder en tienda o desde nuestra plataforma digital y con esto respondemos a los nuevos hábitos y preferencias de compra.



Click & Collect
260 tiendas
habilitadas



Recoge Aquí
4 tiendas
habilitadas



**Entrega de
Abarrotes**
en 26 estados
de la República
Mexicana



Lanzamos la
funcionalidad
Marketplace



En Walmart Supercenter seguimos brindando facilidades a nuestras clientas para adquirir Abarrotes y Mercancías Generales; ya sea en tienda o en línea, simplificamos y mejoramos su experiencia de compra. En 2017 comenzamos a ofrecer el servicio “Recoge Aquí”, el cual brinda la posibilidad de recoger un pedido en la tienda sin necesidad de bajarse de su automóvil. A finales de año –en el portal walmart.com.mx– habilitamos la funcionalidad *Marketplace*, la cual nos permitió triplicar nuestro catálogo en línea.

Este año relanzamos nuestro programa “Martes de Frescura”, ofreciendo gran valor en Perecederos a precios bajos, con nuevos productos y exhibiciones, así como una robusta campaña de comunicación, lo cual tuvo como resultado relevantes crecimientos en tráfico y ventas. Paralelamente, y como respuesta a las necesidades del mercado, incorporamos la categoría “Hogar Inteligente” al catálogo disponible en tiendas, brindándole a nuestras clientas el beneficio de adquirir algunos artículos en los segmentos de seguridad, comodidad y ahorro de energía.



Supermercados

Reforzamos nuestra oferta de calidad y precio con un surtido acorde a los gustos y preferencias de nuestras clientas, construyendo paralelamente nuevos vehículos de crecimiento futuro.





Como parte de la mejora en la experiencia de compra de Superama, comenzamos a adecuar nuestras tiendas con una nueva imagen que resalta calidad, precio y atributos de los productos, incluyendo también consejos para su consumo. Mantuvimos la calidad y frescura en la categoría de Perecederos, ofrecimos un mayor número de productos sin gluten y sin azúcar, desarrollamos nuestro catálogo de orgánicos, reforzamos la comunicación de Nuestras Marcas e impulsamos nuestra división de Farmacia por medio de la apertura de 80 consultorios médicos en tienda.

Adicional al servicio de entrega de Abarrotes a domicilio, brindamos a nuestras clientas la posibilidad de realizar sus compras en línea y recoger sus pedidos en tienda, bajo las modalidades *Click & Collect* y "Recoge Aquí". Dentro de nuestro portal superama.com.mx contamos con un catálogo de más de 300 productos gourmet, adicionales al surtido disponible en tienda.

Paralelamente, continuamos construyendo nuevos prototipos de tienda que nos permitan llevar nuestra oferta de valor a un mayor número de clientas, enfocándonos en calidad, precio y surtido.

Click & Collect
81 tiendas habilitadas



Recoge Aquí
2 tiendas habilitadas

Aperturamos
80 consultorios médicos en tienda



Clubes de precio

Ampliamos nuestra base de socios al fortalecer el valor de la membresía y habilitamos todos nuestros clubes como centros de recolección de pedidos en línea.





En 2017 seguimos reforzando la propuesta de valor de Sam's Club, alcanzando resultados positivos en el crecimiento de membresías, por medio de innovaciones, productos diferenciados, precios competitivos y alianzas con nuestros socios comerciales. Como parte de las iniciativas para agregar valor a la membresía, ampliamos el programa de beneficios con ahorros en servicios de viajes. Asimismo, comenzamos a renovar el piso de venta de nuestros clubes, creciendo el espacio de las categorías más relevantes para nuestros socios.

Relanzamos nuestro portal sams.com.mx, dentro del cual incrementamos nuestra oferta comercial en línea, poniendo a disposición de los socios la compra en línea del 90% del catálogo disponible en tienda. Al cierre del año, todos nuestros clubes cuentan con la modalidad "Club Pickup", la cual permite a nuestros socios comprar en línea y recoger sus pedidos en los módulos especializados de los Clubes. Adicionalmente, empezamos a operar la modalidad "Recoge Aquí", brindando la posibilidad de recoger pedidos sin bajarse de su vehículo.



Buscamos aumentar la **satisfacción** de nuestras clientas

G4-PR5

Para Walmart de México y Centroamérica, la clienta es primero siempre, por lo que trabajamos todos los días para superar sus expectativas. Escuchamos sus opiniones y necesidades diariamente para mejorar nuestro desempeño.



IEC en el 100% de las tiendas de Walmart Supercenter, Bodega Aurrera, Mi Bodega y Superama



IES en el 100% de nuestros clubes

9% de incremento en la satisfacción de nuestras clientas de Bodega Aurrera y Walmart Supercenter



+17.7 Millones de encuestas aplicadas a nuestras clientas y socios

El Índice de Experiencia del Cliente (IEC) e Índice de Experiencia del Socio (IES) tienen 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 y a generar planes de acción para asegurar que las tiendas operen perfectamente de acuerdo a las necesidades de nuestras clientas.

Centro de Contacto Multicanal



Disponible en nuestro sitio corporativo **24/7**

Compuesto por los **Centros de Atención Telefónica** personalizados por negocio



Llamada programada de acuerdo con el horario seleccionado por el cliente

Correo electrónico

Chat en línea

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

