Walmart México y Centroamérica

WALMEX DAY 2022 - OMNICANAL

Ciudad de México, 15 de marzo de 2022

IGNACIO CARIDE

Gracias Gui y buenos días a todos.

Estamos atendiendo a los clientes como ellos quieren ser atendidos.

Estamos entregando su **canasta completa** mediante una **experiencia omnicanal integral**.

Nuestra **estrategia está evolucionando,**

On-demand se está expandiendo,

Estamos acelerando nuestro Catálogo Extendido.

Y, vamos por buen camino para alcanzar el objetivo de participación de *eCommerce* de doble dígito que les compartimos el año pasado.

En 2021, conseguimos grandes resultados atendiendo a nuestros clientes de la forma en la que ellos quieren ser atendidos.

Uno de los resultados que logramos fue **acelerar el crecimiento**

- Crecimos 40% nuestro GMV con respecto al año pasado.
- Crecimos 270% en el acumulado de dos años.
- Aumentamos 190 pb nuestra participación de mercado en 2021 y ~500 pb en los últimos tres años según Euromonitor.

Otro resultado que conseguimos fue **mejorar la experiencia del cliente**:

- Aumentamos nuestro NPS casi 20 puntos porcentuales contra el año pasado
- Lanzamos Walmart Pass
- Mejoramos en +2,000 pb el indicador de Orden Perfecta en Walmart y Walmart Express.
- Optimizamos los procesos y la experiencia de usuario de la plataforma "Despensa a tu Casa" de Bodega Aurrera.
- Implementamos Walmart Fulfillment Services para nuestro *Marketplace*, para apalancar nuestra red logística y entregar más rápido los productos a nuestros clientes.
- Redujimos en 1.1 días nuestros tiempos de entrega con respecto al año pasado.

Otro resultado que conseguimos fue un mayor **alcance:**

- Sumamos más de 180 tiendas *on-demand* en Walmart y Bodega Aurrera y llegamos a un total de más de 760 tiendas *on-demand* a nivel nacional.
- Duplicamos el catálogo de nuestro *Marketplace*.
- Tenemos a más de 2,240 *sellers* y 89 tiendas virtuales.
- Incorporamos *sellers* de Estados Unidos y China, para que nuestros clientes tengan acceso a un catálogo más amplio.
- Aumentamos a +1,240 el número de quioscos en nuestras tiendas para ofrecer nuestra propuesta digital y omnicanal a más clientes.

Otro resultado que conseguimos fue **innovar y mejorar nuestra tecnología** para ofrecer una experiencia unificada y sin fricciones:

- Lanzamos *Scan & Go* para ayudar a los socios a ahorrar tiempo cuando compran en nuestros clubes.
- Migramos la aplicación de Superama a Walmart Express en una sola aplicación de Walmart, que también cuenta nuestra oferta de Catálogo Extendido y *on-demand* de Walmart Supercenter.
- Unificamos la experiencia de Bodega Aurrera en una sola aplicación, y ahora nuestros clientes pueden comprar alimentos y una lavadora en un solo lugar.
- Ampliamos el modelo Crowdsourcing a más de 170 tiendas, para atender mejor a nuestros clientes cuando la demanda aumenta.

Otro resultado que conseguimos fue **reforzar nuestro equipo** atrayendo grandes talentos, desarrollando una mentalidad ágil y omnicanal, además de proveerles de herramientas tecnológicas para atender mejor al cliente y cumplir sus tareas de forma más productiva.

Estos son los resultados que logramos el año pasado.

Ganamos la confianza de nuestros clientes...

Crecimos y ampliamos nuestro alcance...

Innovamos y simplificamos la experiencia del usuario...

Hemos logrado tanto... logramos dar a nuestros clientes lo que quieren, cuando lo quieren, y de la forma en la que lo quieren.

Definitivamente, estamos yendo más allá del *retail.*

Eso fue el año pasado, hablemos de nuestros planes para este año.

Estoy muy entusiasmado con lo que vamos a hacer para seguir mejorando la experiencia omnicanal de nuestros clientes, permítanme compartir con ustedes nuestros planes.

Mantendremos las dos iniciativas principales que les presentamos hace un par de años.

La primera iniciativa es **Ganar en *On-demand***:

- Vamos a ampliar nuestra oferta *on-demand* a 200 tiendas adicionales en Bodega Aurrera y Mi Bodega

donde nuestros clientes necesitan tener acceso en línea a los productos que necesitan al mejor precio.

- Vamos a hacer aún más atractivo nuestro programa Walmart Pass en Walmart y Walmart Express.
- Vamos a ampliar nuestro modelo de *Crowdsourcing* a más de 280 tiendas.
- Seguiremos innovando en la experiencia de compra de Perecederos, para que nuestros clientes reciban la calidad que merecen en sus frutas y verduras.
- Vamos a seguir reduciendo los tiempos de entrega para que nuestros clientes puedan recibir su pedido completo en menos de 60 minutos.

La otra iniciativa es el **Acelerar el Catálogo Extendido**, debemos seguir sorprendiendo a nuestros clientes con un catálogo superior para satisfacer sus necesidades.

- Vamos a aumentar el catálogo de nuestro Marketplace incluyendo mercancía de *sellers* internacionales aprovechando nuestra iniciativa de *cross-border* y las sinergias con Walmart.
- Vamos a impulsar categorías que el mercado y nuestros clientes están buscando a precios muy competitivos.
- Vamos a aumentar el número de Tiendas Virtuales para sorprender a nuestros clientes con los productos de las marcas que les gustan en un mismo lugar.

Otra iniciativa fundamental es Sam's Club:

- Vamos a incluir el Catálogo Extendido en Sam's Club para seguir sorprendiendo a nuestros socios.
- Vamos a seguir aumentando nuestro catálogo en línea con artículos perecederos, como frutas y verduras.
- Vamos a consolidar la experiencia de *Scan & Go.*
- Vamos a poner en marcha un *Fulfillment Center* para Sam's Club, que contribuirá a mejorar la experiencia de compra de nuestros socios, ya que vamos a controlar mejor nuestro inventario y a reducir la complejidad en los clubes.

Estas son algunas de las iniciativas que tenemos previstas para este año…

Vamos a acercarnos aún más a nuestros clientes...

Vamos a unificar y simplificar su experiencia de compra...

Vamos a entregar pedidos completos más rápido...

Vamos a sorprender a nuestros clientes con un catálogo más amplio y relevante...

Vamos a seguir innovando...

Vamos a invertir de forma relevante para garantizar la mejor experiencia omnicanal a nuestros clientes.

Y, hay cuatro habilitadores claves que funcionarán como catalizadores para acelerar nuestra ambición de ser líderes en omnicanal y ofrecer una experiencia de compra única a nuestros clientes.

Uno de los habilitadores es seguir **modernizando nuestras herramientas tecnológicas** y **unificar** la experiencia de nuestros clientes.

- Contamos con el apoyo de un talentoso equipo de desarrollo y producto tanto a nivel nacional como internacional, del que apalancaremos mejores prácticas y la mejor tecnología.

Otro habilitador es **apalancar nuestra red logística**:

- Tenemos la mayor infraestructura de red logística del país y, apalancándola, vamos a poder reducir nuestros tiempos de entrega en todo el país y aumentar las entregas en el mismo día y al día siguiente en las principales ciudades.
- Vamos a habilitar nuestros centros de distribución actuales como omnicanal para acercarnos a nuestros clientes y reducir los tiempos de entrega.
- Vamos a seguir ofreciendo *Walmart Fulfillment Services* a nuestros s*ellers* para poder entregar los pedidos de los clientes más rápido.

Gracias al apalancamiento de nuestra red logística, podremos mejorar los niveles de servicio a nuestros clientes y ser más productivos, reducir costos y, por tanto, ser más eficientes.

Otro habilitador en el que trabajamos constantemente es en la **atracción y capacitación del mejor talento**.

El último habilitador, y el más importante de todos, es la **Centricidad en el Cliente.**

- Basamos nuestra estrategia, nuestras iniciativas y todas nuestras decisiones en solucionar los puntos de dolor de nuestros clientes y en mejorar su experiencia de compra de principio a fin.

Estos son los cuatro habilitadores que nos ayudarán a construir una ventaja competitiva sostenible para el futuro.

En resumen, estamos seguros de que las iniciativas y habilitadores que acabamos de mencionar, nos permitirán evolucionar la experiencia de compra omnicanal de nuestros clientes.

Una de las formas en que estamos evolucionando la experiencia de nuestros clientes es **mejorando nuestra experiencia de entrega:**

- Vamos a realizar entregas en menos de 60 minutos para los pedidos *on-demand*.
- Vamos a entregar los pedidos del Catálogo Extendido el mismo día o al día siguiente en las 5 ciudades principales.
- Vamos a asegurar el mejor servicio de entrega, para que los clientes estén satisfechos con su experiencia de

compra de punta a punta.

Otra forma de evolucionar la experiencia de nuestros clientes es creando una **experiencia de compra unificada y sin fricciones**.

- Estamos creando una experiencia *mobile first* para que nuestros clientes puedan pedir sus productos favoritos donde quiera que estén.
- Estamos trabajando en los principales puntos de dolor del cliente para evitar fricciones durante su experiencia de compra.
- Estamos mejorando y unificando la experiencia de pickup en todos los formatos para que nuestros clientes puedan sentirse seguros de que serán atendidos con prontitud.
- Estamos desarrollando iniciativas que aportan beneficios tangibles y nos ayudan a ganar la confianza de nuestros clientes, como Walmart Pass y Scan & Go.

Otro elemento clave para evolucionar la experiencia de nuestros clientes es la evolución de nuestro **Ecosistema de Servicios Financieros**, más adelante profundizaré sobre este tema.

- Vamos a habilitar casos de uso relevantes para el cliente y a mejorar la experiencia de usuario en nuestra aplicación Cashi.
- Vamos a incluir opciones de pago adicionales para que el cliente pueda decidir cuál es la que mejor se adapta a sus necesidades financieras.

Estos son algunos de los elementos clave que contribuirán a evolucionar la experiencia de nuestros clientes.

Estamos construyendo relaciones duraderas con nuestros clientes...

Estas relaciones nos ayudarán a construir nuestro ecosistema.

Un ecosistema en el que el cliente está siempre al centro de todas nuestras decisiones.

Para poder ofrecer a nuestros clientes lo que quieran, cuándo y cómo lo quieran, con una experiencia sin fricciones y a un precio que puedan pagar, para contribuir a mejorar su vida.

- Seguiremos ampliando y mejorando *on-demand*,
- Vamos a seguir sorprendiendo a nuestros clientes con un catálogo superior con productos locales e internacionales,
- Y seguiremos invirtiendo en los catalizadores de crecimiento,

Atendiendo a nuestros clientes de la forma en que deben ser atendidos, seguiremos acelerando el crecimiento.