


# Transformación Digital



tu bienestar es hoy

A close-up photograph of a person's hands holding a small, red, felt heart. The person is wearing a dark blue suit jacket over a white shirt. The background is a plain, light color. The heart is held gently between the fingers of both hands, positioned in the center of the frame.

El año 2013 decidimos  
**instalar una cultura  
de atención al cliente**

# Nuestro

# Objetivo

Mejorar la  
experiencia del  
cliente para que  
nos recomiende





# Sin perder de vista...

- Escasa diferenciación.
- Todo comunica.
- Donde el cliente compra es el momento de la verdad.



# ¿Cómo lo hicimos?



**Buscamos Ayuda: Disney Institute ®.**

**Rediseñamos nuestra Cultura.**

**Y adoptamos la Cadena de Excelencia de Disney.**

A large bronze statue of Walt Disney in a suit, waving with his right hand and holding Mickey Mouse's hand with his left. Mickey Mouse is standing next to him, also waving. In the background is the Cinderella Castle at Disney World.

**Contactamos  
a los mejores**



# Adoptamos su cadena de excelencia...

**Excelencia  
Lideres**

**Excelencia  
Colaboradores**

**Clientes  
Satisfechos**

**Resultados  
Negocio**





# .Y pusimos foco

1

Cultura de colaboración

2

Cambios en los procesos

3

Medición y mejora continua



# Vivimos día a día nuestro propósito común

“Hacemos que las personas se sientan bien, estén donde  
estén”



**SEGURIDAD:**  
Anticipamos los riesgos que puedan afectar a nuestros colaboradores, clientes y negocio.



**CONFIANZA:**  
Generamos relaciones basadas en la verdad, reglas claras y el cumplimiento de nuestras promesas.



**SERVICIO:**  
Sorprendemos a las personas con una atención superior, para lograr su lealtad y preferencia.



**EFICIENCIA:**  
Administramos con inteligencia el tiempo y los recursos en todas las actividades.

# Nuestro Viaje

Hacia un destino común



vivamos todos los días nuestro propósito común

**"Hacemos que las personas se sientan bien"**  
creando lo mejor en salud, belleza y bienestar

Las 4 guías de viaje





# Programa y kit de reconocimiento

EMPRESAS   
me Reconoce

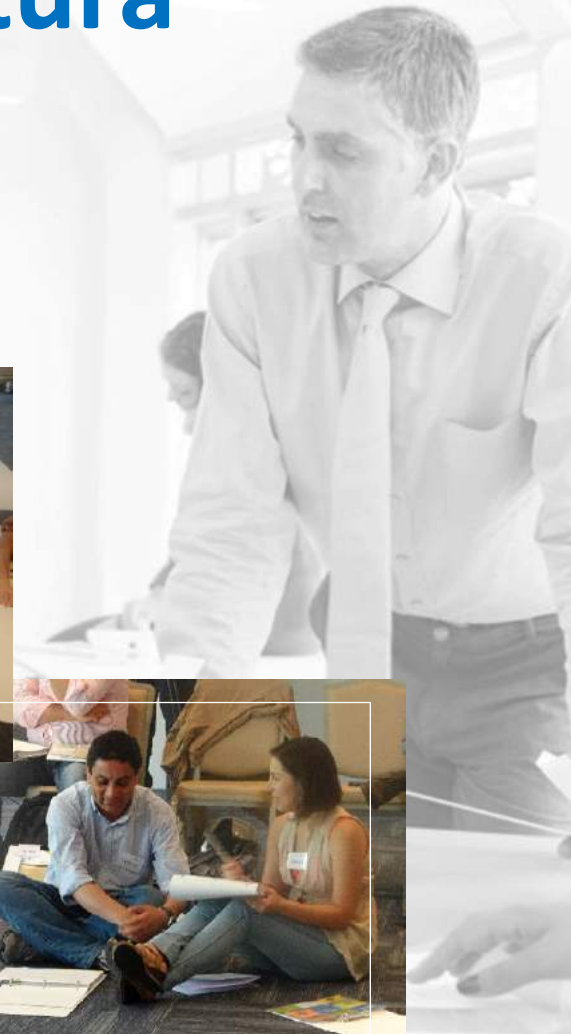




# Diseñamos un modelo de liderazgo para nuestra cultura



ACADEMIA  
DE LÍDER  
EMPRESAS **SB**



# Encuentro de Líderes. marzo 2018





# Reconocemos el valor de la diversidad.

## PIDND













# Presencia en locales







# .Y pusimos foco

1

Cultura de colaboración

2

Cambios en los procesos

3

Medición y mejora continua

# Diseñamos la fórmula correcta.



Servicio Interno



**CULTURA  
DE SERVICIO**



Experiencia  
Cliente Final

# Midiendo nuestro NPS y nivel de recomendación

1

## Desde una simple encuesta

¿Qué tan dispuesto está Ud. a recomendar la empresa / marca local a un familiar, amigo o colega?



NET PROMOTER SCORE = % PROMOTORS - % DETRACTORS

2

¿Por qué me recomienda o no me recomiendan?

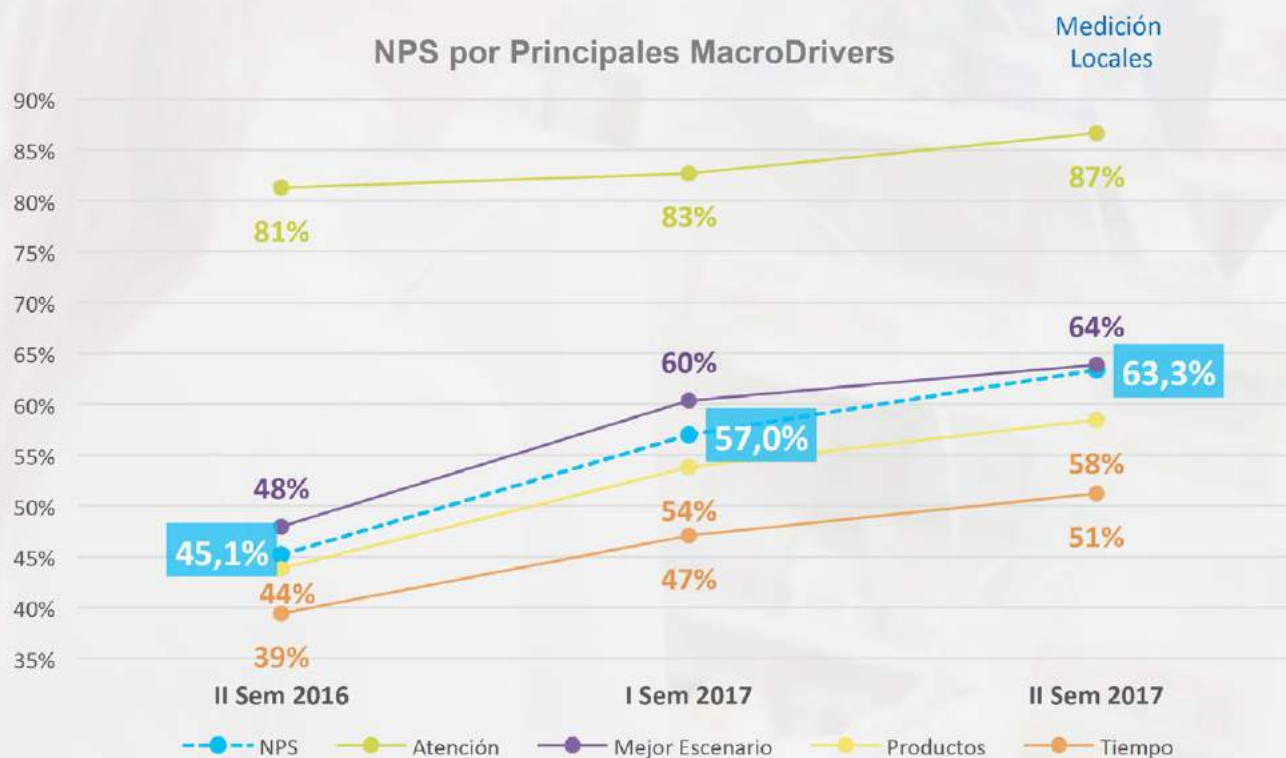
Drivers de  
Lealtad

“Top of mind” del cliente a nivel de recomendación, indica que **le gustó o no le gustó** de la experiencia



# Lo que al cliente le importa

Evolución Semestral %NPS por MacroDrivers





- En 5 años hemos instalado una cultura de atención al cliente
- \$ que podemos invertir, lo hacemos pensando en el cliente
- Premio Lealtad del Consumidor por 6 años consecutivos



• Y en 5 años más...

• ¿Cómo serán nuestros clientes?

• ¿Cómo los atenderemos?

# Todo esto ¡Ya está pasando!





# amazon

The Amazon logo is positioned in the upper left corner. Below the word "amazon" is a thick orange arrow that curves from the letter 'a' to the letter 'z'. A bright green beam of light originates from the tip of this arrow and extends diagonally upwards and to the right, illuminating a portion of a large, dark, textured object that resembles a satellite or space station in the background.

amazon

ToysRUs



# ¿Desaparecer o evolucionar?



No es sólo  
montar un CRM

No es sólo  
tecnologizar los  
procesos de la  
empresa



# ¿qué NO es la **TRANSFORMACIÓN DIGITAL?**

No es sólo  
marketing digital

No es sólo una  
tienda online

No es sólo desarrollar  
una aplicación



Es cambiar  
la cultura

Es innovar

Es rediseñar los procesos

Trabajo en red

# ¿cómo entendemos la **TRANSFORMACIÓN DIGITAL?**

Es tomar decisiones en  
base a la información

Es utilizar las  
nuevas tecnologías  
para agregar valor



# ¿Cómo hacerlo?

---

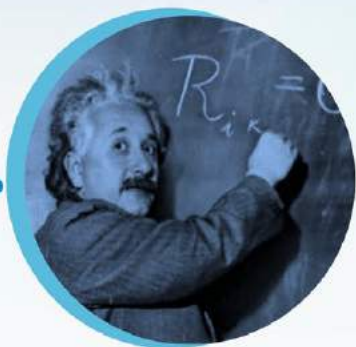
Usar la tecnología y la cultura para mejorar el viaje del colaborador y del cliente





# Pensar fuera de la caja

CREA 



*“En una crisis si yo tuviera sólo una hora, dedicaría los primeros 50 minutos a definir el problema y los últimos 10 minutos a resolverlo.”*

Albert Einstein.



# La innovación se incorpora a la cultura

Colaboradores escuchados  
y considerados



Nuevo  
Mindset

Enamórate  
DEL PROBLEMA,  
no de la solución.

Participación Bottom UP

Apertura ecosistema



Método  
de trabajo





# ¿En que estamos hoy?



- Amabilidad
- Tiempo
- Stock
- Mejor escenario

A woman with dark hair tied back, wearing a white lab coat over blue scrubs, is focused on examining a patient's wrist. The patient's arm is extended, and the woman's hands are gently holding the wrist. The background is a blurred clinical or hospital setting with warm lighting. On the left side of the image, there are faint, stylized white line graphics resembling a network or molecular structure. The text "Innovamos en una atención diferente" is overlaid on the right side of the image in a white, sans-serif font.

Innovamos en una  
atención diferente



A woman with vibrant, multi-colored hair (purple, blue, green) tied in a bun. She has extensive, colorful tattoos on her arms and shoulders, including floral and abstract designs. She is looking towards the camera with a slight smile.

# dermo coaching

DESCUBRE EL LENGUAJE DE TU PIEL

ESPECIAL CUIDADO  
TATUAJES

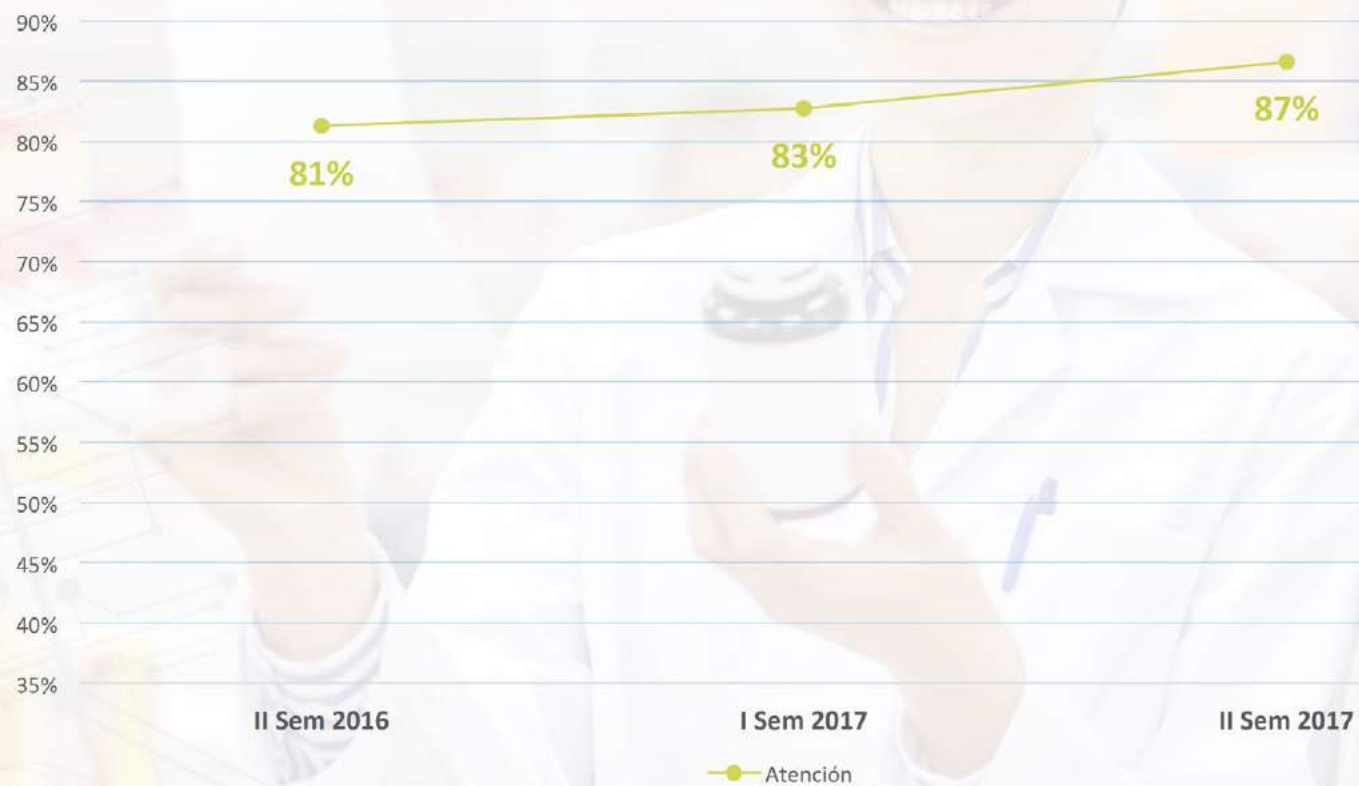
ASESÓRATE CON NUESTRAS DERMOCOACH Y ENCUENTRA LO QUE  
NECESITAS PARA MANTENER TU TATUAJE Y CUIDAR TU PIEL.

A close-up, intimate shot of a man and a woman. The woman is on the left, looking down with her eyes closed. The man is on the right, looking towards her. They are in a close embrace, with the man's hand near the woman's face. The background is dark and out of focus.

# dermocoaching

HOMBRES DE PIEL

# NPS atención

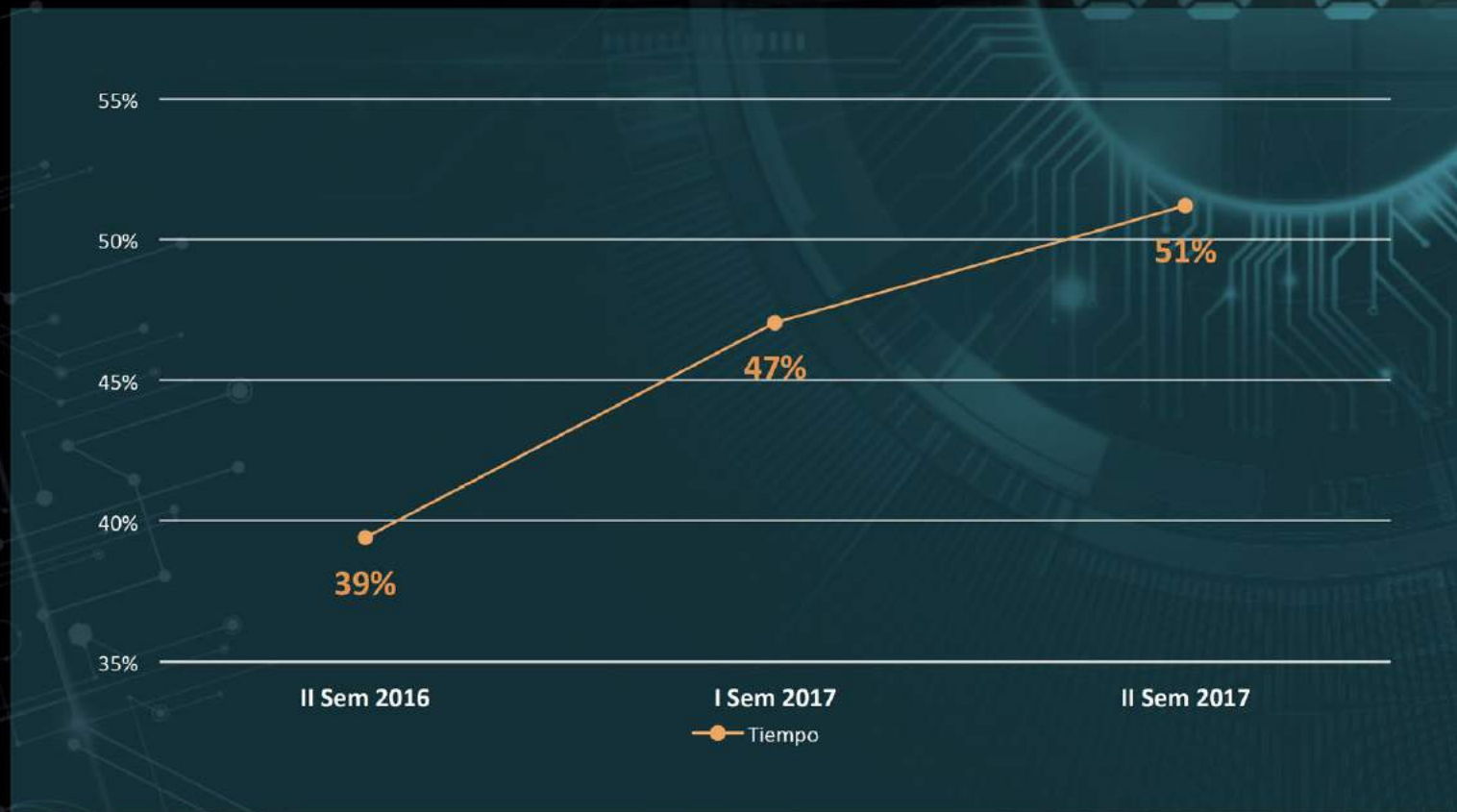






Administramos el tiempo  
de nuestros clientes

# NPS tiempo.





Garantizamos  
un stock permanente.



# NPS productos.





# Apostamos por los mejores escenarios







F

A

R

M



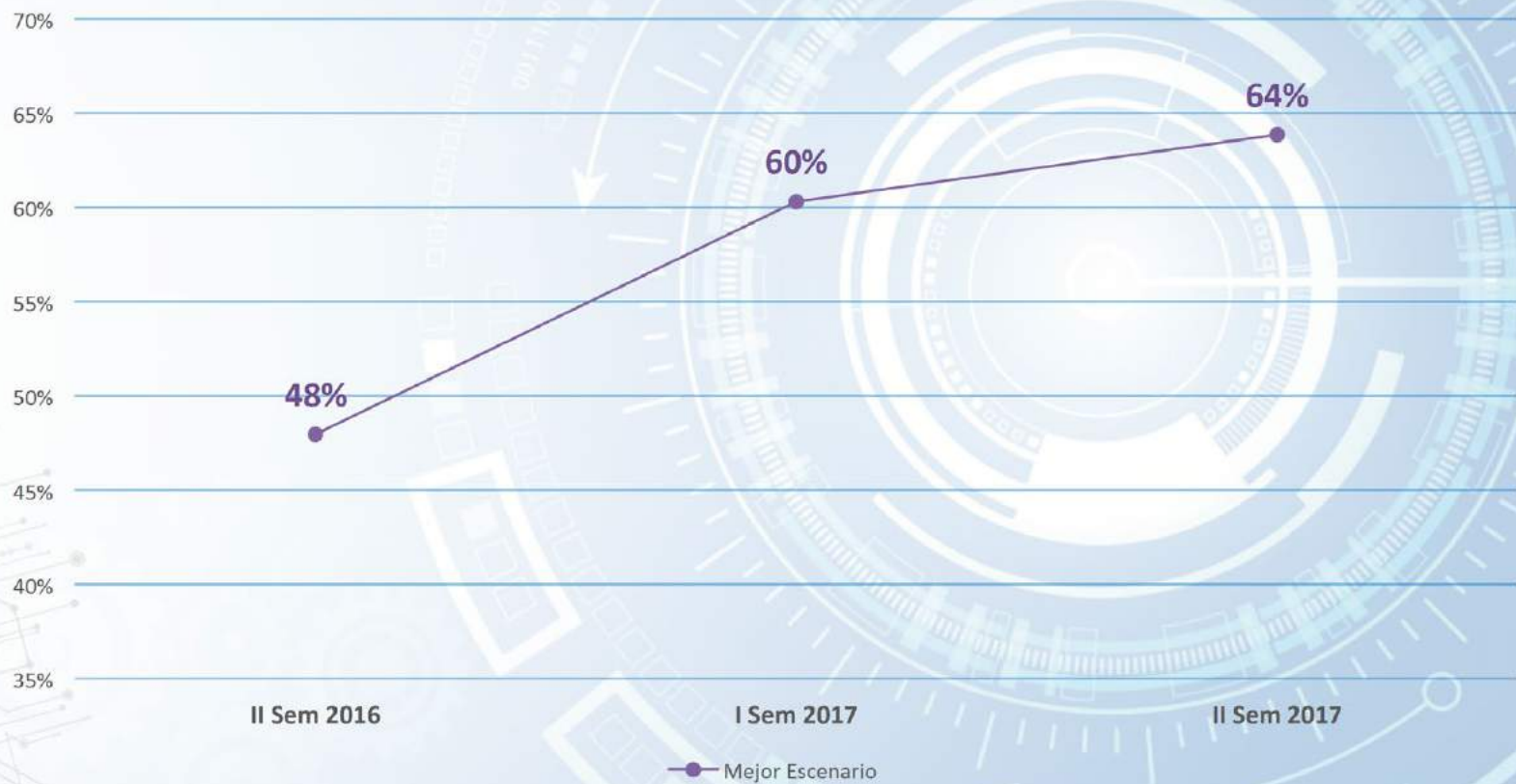








# NPS escenario



# Aprendizajes

Infraestructura  
tecnológica



Mejorar  
la cultura



Viaje del  
colaborador  
y cliente



Lograr la recomendación  
del cliente

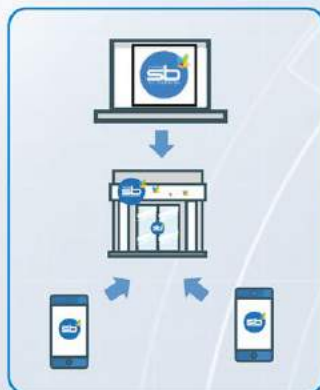


# Beneficios



## MODO CLIENTE

Foco en el diseño de soluciones poniendo al cliente al centro



## DIGITAL POTENCIA LA TIENDA

Complementar al experiencia en tienda entregando contención, contenido y orientación.



## ALIMENTADO POR DATOS + INTUICIÓN

Potenciar el uso de los datos para poder mejorar la toma de decisiones en base a insights.



## MULTIVELOCIDA D

Dos velocidades: una ágil para habilitar y probar experiencias y una velocidad cascada para transformar el CORE.



## COLABORADOR CONTENIDO CLIENTE CONTENIDO

Clientes que se sientan bien, estén donde estén, para que puedan vivir una cultura orientada al servicio.

