

A transformação digital do varejo

Jorge Faiçal

Diretor Executivo Comercial



CONCEITO DE "SHARE OF WALLET":

Percentual que uma determinada empresa possui sobre a "carteira" de seus clientes. Em outras palavras: quanto do orçamento (carteira) de um cliente é entregue à empresa ?

SHARE OF WALLET = FIDELIDADE DO CLIENTE

MULTICANALIDADE:

ANTES:

3

- Hipermercado
- Supermercado
- Mercado

HOJE:

7

- Hipermercado
- Supermercado
- Mercado
- Proximidade
- Drogeria
- Bares
- E-commerce
- Vendinha

SOW Multivarejo

14%

COMO AUMENTAR O SHARE OF WALLET?

CONTEXTO DIGITAL ATUAL:

SMARTPHONES:

O Brasil terminou janeiro de 2018 com **236,2 milhões de celulares** e densidade de **113,33 cel/100 hab.** (ANATEL)

As vendas de smartphones no Brasil **cresceram 11,7%** no segundo trimestre de 2017 em relação ao mesmo período do ano anterior.

ENGAGED APPS:

- Brasileiros têm média de **80** aplicativos instalados.
- Utilizam **apenas 40** (50% de aproveitamento).
- Diariamente usam em torno de **11 aplicativos** em diferentes categorias.
- Gastando cerca de **180 min** por dia neles.
- **25%** deste tempo é gasto somente no **Facebook** e no **WhatsApp**.



COMPETIÇÃO NAS TELAS

OS APLICATIVOS MAIS USADOS NOS SMARTPHONES:

WhatsApp (93%)

Facebook (79%)

YouTube (60%)

Instagram (37%)

Jogos (35%)

Mapas em geral (19%)

Lojas de aplicativos (17%)

Twitter (14%)

Skype (11%)

Bancos em geral (10%)

“Clientes esperam reconhecimento e **personalização**”.

- 65% dos consumidores se frustram quando as empresas não entregam experiências **personalizadas e relevantes**.
- Empresas deixaram de faturar R\$ 401 bilhões em 2017 por falta do quesito **personalização**.
- Ações de marketing personalizadas **umentam vendas** em até 20%.

MASSIVO



PERSONALIZADO



PROGRAMAS DE FIDELIDADE



14,8 MILHÕES de
clientes cadastrados



5,4 Milhões



9,4 Milhões

Tecnologia



COMMAND
CENTER





“Data is the new oil”

Clive Humby



MEU
DESCONTO
Descontos exclusivos nos produtos que você mais gosta.
Só pra você, só no app.



MEUS
PRÊMIOS





FLUXO DE ATIVAÇÃO

1º



Cliente **ativa** a oferta

2º



Encontra o **produto** e coloca no carrinho

3º



Recebe o **desconto** no caixa

MEU DESCONTO: Fluxo de Oferta



MEUS
PRÊMIOS

2 PASSOS



1. DESCONTO
2. CESTA COMPLETA

PARCERIAS

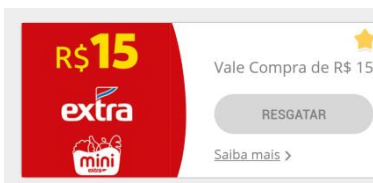


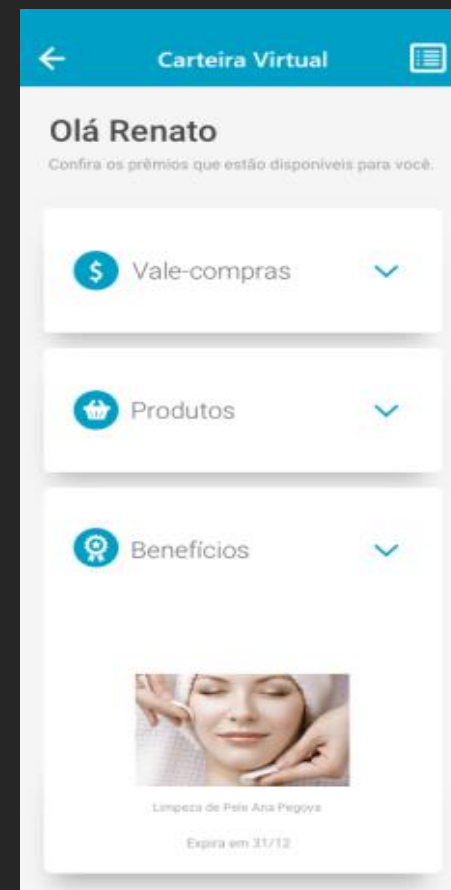
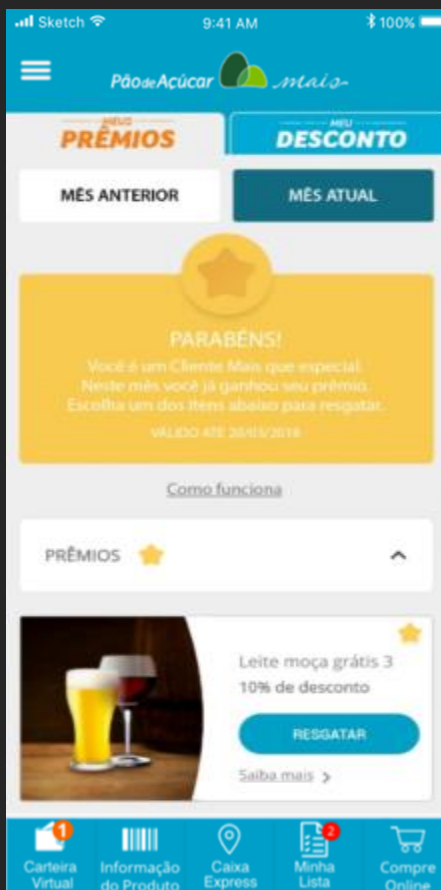
PRODUTOS INTERNOS

PRODUTOS DE LOJA



VALE COMPRAS





TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: UMA JORNADA

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

MEU DESCONTO
MEUS PRÊMIOS
CAIXA EXPRESS
CESTA DE COMPRAS

BENEFÍCIOS PARA O GPA

RENTABILIDADE
REDUÇÃO DE CAPEX
AUMENTO DE CASH MARGIN
MARKET SHARE

