

**Frederico
Santos**

SONAEMC



Os desafios do Omnicliente



SONAE
É O MAIOR
EMPREGADOR
PRIVADO
EM PORTUGAL

6.000+ M€

TURNOVER

400+ M€

EBITDA

40.000+

COLABORADORES



PERFIL CORPORATIVO SONAE

EXPANSÃO INTERNACIONAL



* Setembro 2017 (Inclui operações, serviços de terceiros, escritórios de representação, acordos de franquia e parcerias)

+80
MARCAS

SONAE

MARCAS NO VAREJO

+92k
PRODUTOS



SONAE MC

VAREJO ALIMENTAR.

CONTINENTE

Hypermarkets

CONTINENTE
bom dia

Convenience
supermarkets

CONTINENTE
modelo

Supermarkets

meu
super

Proximity stores in a
franchising format

seguros CONTINENTE

Insurance services

go natural

Organic and healthy
food supermarkets &
restaurants

B.A.G.G.A.

Coffee shops

note
Livros. Papelaria. Presentes

Bookshops,
stationer and gifts

wells
SAÚDE ÓPTICA

Health, well-being
and opticians

ZU
Cuidamos do seu
melhor amigo.

Products and services
for cats and dogs

Dr. Wells

Dental and aesthetic
medicine clinics

make
NOTES

Stationer and gifts

CONTINENTE
out

Motor-vehicle services



Fundado em 1985



Líder do **varejo alimentar** em
Portugal



16x vencedor dos **Prémios de
Confiança** em Portugal



>250 lojas e a crescer,
com **cobertura nacional**





Lançado em 2007

Maior cartão de fidelização em Portugal,
utilizado por 80% das famílias portuguesas

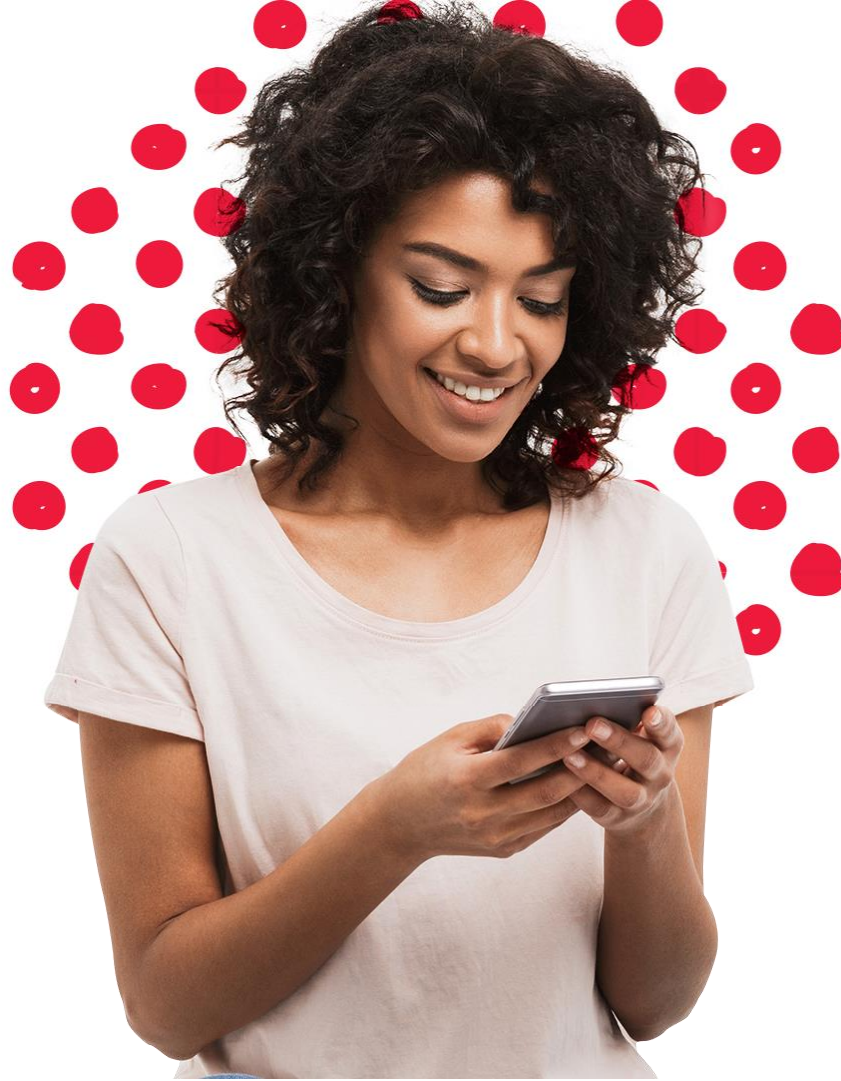
Fidelização multi-marca,
aceite em **1.700 lojas**

Promoções exclusivas na loja, cupões de
desconto por email e outras vantagens

Emissão de ~300 M€ descontos por ano



O nosso
dia a dia
**está a
mudar**



Netflix



IQOS



Runkeeper



Spotify



MBWay



WhatsApp



DriveNow



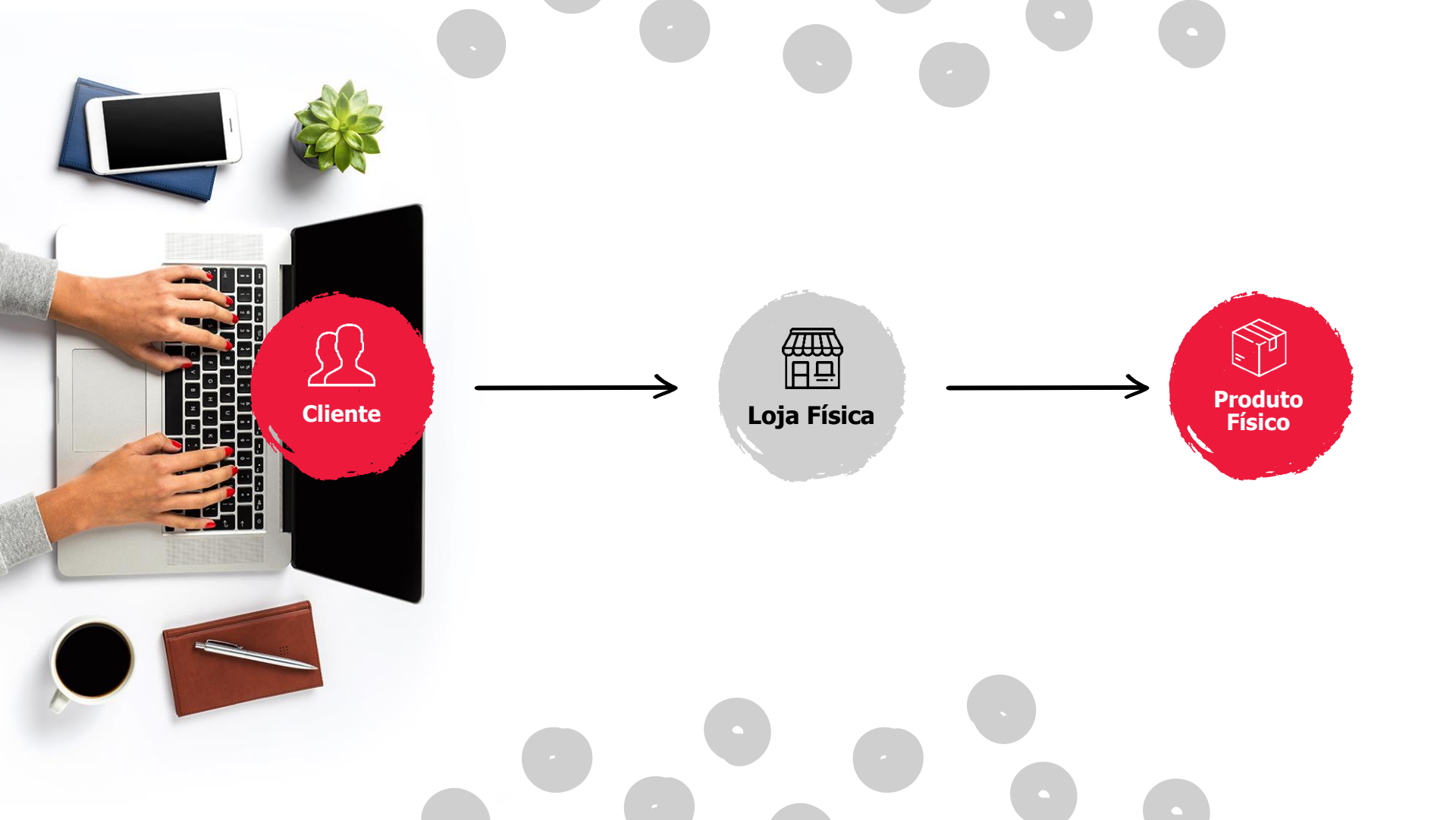
Uber

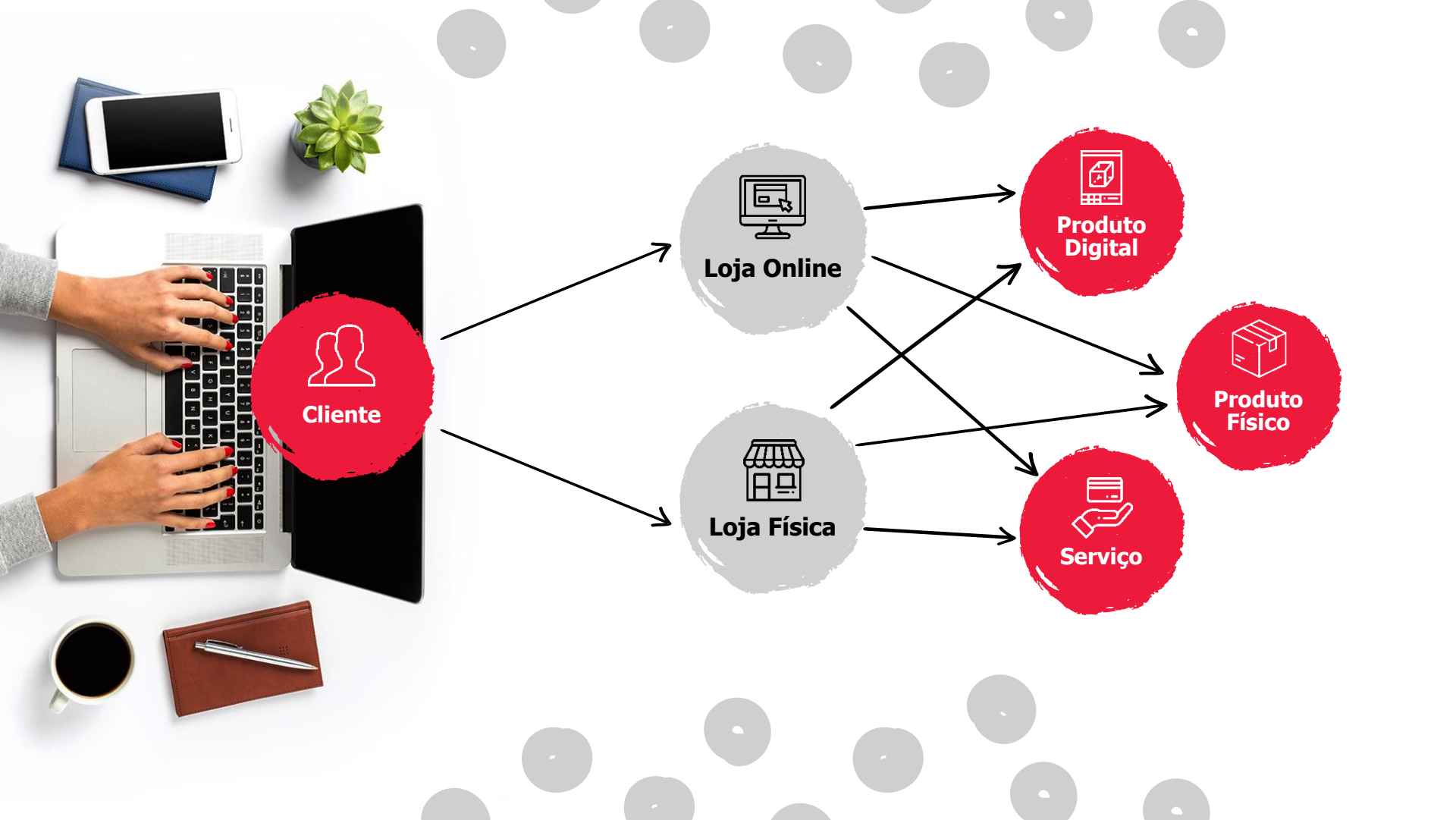
 One thing I love
about customers
is that they are
**divinely
discontent...**

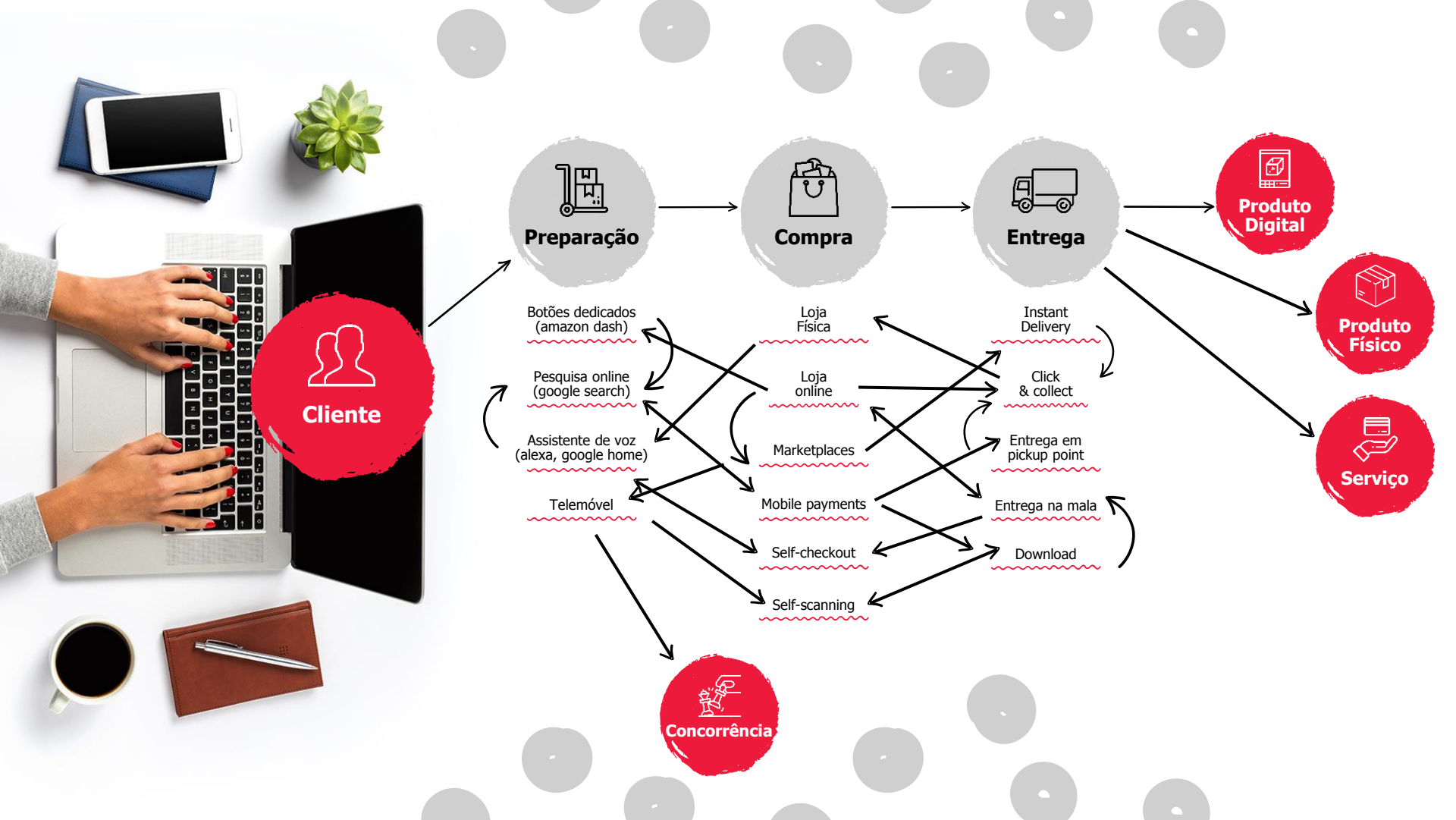


...yesterday's
'wow' quickly
becomes today's
'ordinary' 

JEFF BEZOS
CHIEF EXECUTIVE OFFICER OF AMAZON
shareholders letter 2018







Preparação
da compra



Seleção
de artigos



Transparência
e traceability



Preço e
promoção



Localização
de artigos



Checkout



Pagamentos



Entrega



Devoluções
e suporte





**Evolução
de processos**



**Transformação
da experiência
de cliente**





**Evolução
de processos**



**Transformação
da experiência
de cliente**



Experiência de cliente



Comunicação digital



App Cartão



Click & Go



Continente Siga

2M FÃS NO FACEBOOK



Continente ✓
@continenteoficial

Página inicial

Publicações

Folhetos

Comunidade

#continente

Fotos

Vídeos



Gosto Partilhar Sugerir edições ...

Saber Mais

Enviar Mensagem

2 M
Número total de
Gostos

1,9 M
Total de seguidores

TOP 5 RETALHO ALIMENTAR SOUTHERN EUROPE

COMMUNITY SIZE

X

		Fans
1	 Decathlon España facebook.com/decathlonespana	2 657 573
2	 Lidl España facebook.com/lidlespana	2 054 650
3	 Lidl Italia facebook.com/lidlitalia	2 045 544
4	 Continente facebook.com/continenteoficial	1 986 577
5	 El Corte Inglés facebook.com/elcorteingles	1 950 723

ENGAGEMENT

X

		Page Post Interaction
1	 Lidl España facebook.com/lidlespana	434 251
2	 Continente facebook.com/continenteoficial	419 309
3	 Dakota facebook.com/dakotashoes	417 718
4	 El Corte Inglés facebook.com/elcorteingles	379 010
5	 Heve facebook.com/hevemoda.es	305 441

FOLHETOS



19 Milhões
Visualizações /
ano



13,5
Páginas vistas



2:55
min

CONTINENTE



1 / 4



PROMOÇÃO

DESCONTOS À CONTINENTE

DE 21 A 25 DE JUNHO DE 2018

30% SUPER PREÇO Em dourada e robalo médio fresco

30% SUPER PREÇO CARPAVALA, PINTO COZIDO, PINTO

30% SUPER PREÇO DOURADA, ROBALO, MEDIO DO ANJO, AGUACIJA, TUBA, PINTO

30% SUPER PREÇO BARRILETE, METALADE E QUARTO, BARRILETE, METALADE E QUARTO, BARRILETE, METALADE E QUARTO

35% SUPER PREÇO MELÃO GALIA

35% SUPER PREÇO MELÃO GALIA

15% SUPER PREÇO Nesta seleção de queijos da marca Fonte Mourisca

APENAS 1€ REFRIGERANTE 2 LITROS, CACAO, CACAO, CACAO

50% SUPER PREÇO Não deixe de comprar das marcas Sanyo e Super Sanyo

APENAS 0,00€ GALINHA, CONTINENTE, CONTINENTE, CONTINENTE

35% SUPER PREÇO Na Marca BOM DIA

50% SUPER PREÇO Não deixe de comprar Black & White da marca Norel

50% SUPER PREÇO Em todos os sabores

DESTAQUE DE FIM DE SEMANA Fonte Mourisca

O QUE RENDE É IR AO CONTINENTE



Percorrer o folheto
Percorra as páginas do folheto interativo usando as setas



Adicionar ao carrinho
Adicione diretamente os produtos ao carrinho de compras clicando no produto desejado



Adicionar à compra online
Confirme os produtos selecionados e adicione à sua compra online

LOJAS GEOREFERENCIADAS



1,5 MILHÕES

De ações / ano



+ 103%

Do que no ano anterior



86%

Das ações são pedidos de direção

Experiência de cliente



Comunicação digital



App Cartão

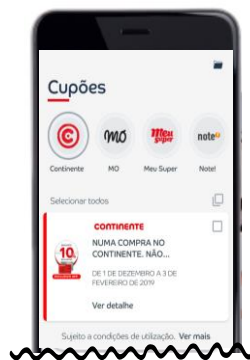


Click & Go



Continente Siga

Melhor que o cartão só a aplicação!



Gestão Cupões com
utilização em loja



Adesão e Associação
simplificada



Benefícios
exclusivos



Histórico de
compras



Fatura Eletrónica



Área de Ajuda





ADOPTION

Angariar novos clientes para a App
Minimizar a taxa de perda na Associação



RETENTION

Garantir a *stickiness* da app, principalmente para os utilizadores que substituíram o envio de cupões por carta



ENGAGEMENT

Criar maior envolvimento dos utilizadores com a App, em todas as fases da jornada do cliente



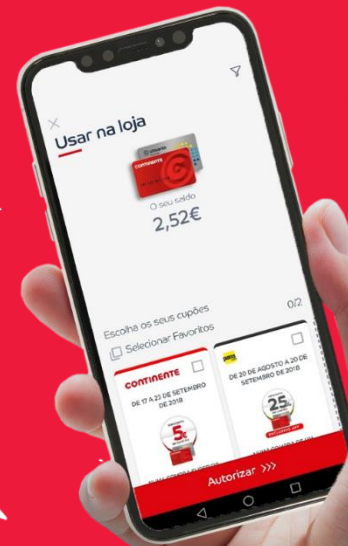
HAPPINESS

Aumentar o grau de satisfação atual e **perceção de ease of use** da App



TASKS

Implementar *features* que tenham valor percecionável para o cliente



KPIs

OBJETIVO
31/mar/19

Valor a
28/fev/2019

Grau de
cumprimento

Evolução
(face a Jan/19)

Adoption

#downloads vs. #associações

utilizadores associados

Retention

clientes ativos mensais

Taxa de *churn* média trimestre

Engagement

Frequência média de utilização

% participação no *mailing*

% utilização em loja (transações)

Happiness

Classificação *stores* (Android)

Avaliação in-App

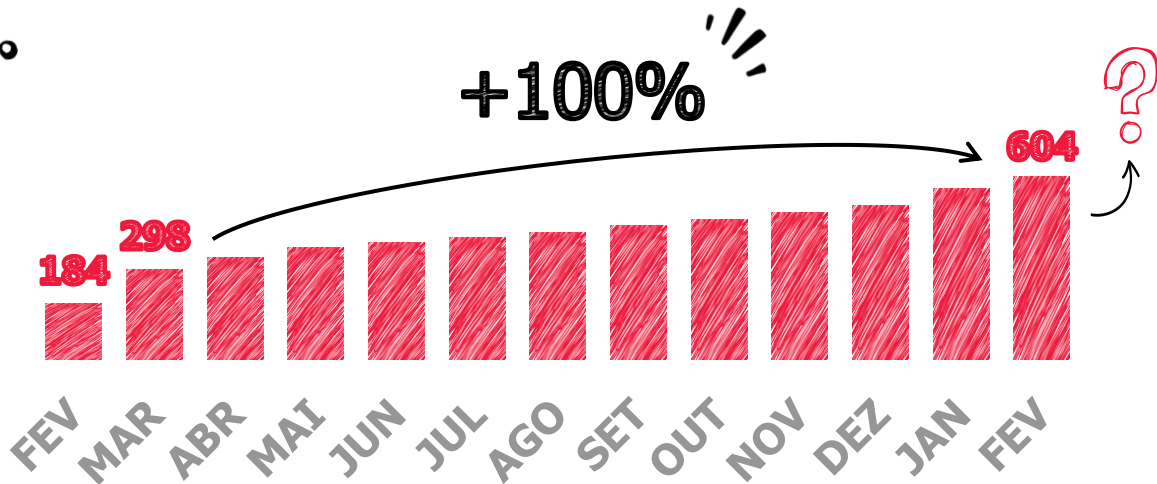


Ultrapassamos os
600 K utilizadores

Em Fevereiro

70% +

dos clientes
registados
usaram a App





Identificação frente de caixa



Mecânicas *member-get-member*



Avaliação de Satisfação



Recuperação de Cupões



Cadernetas de Selos



Gamification



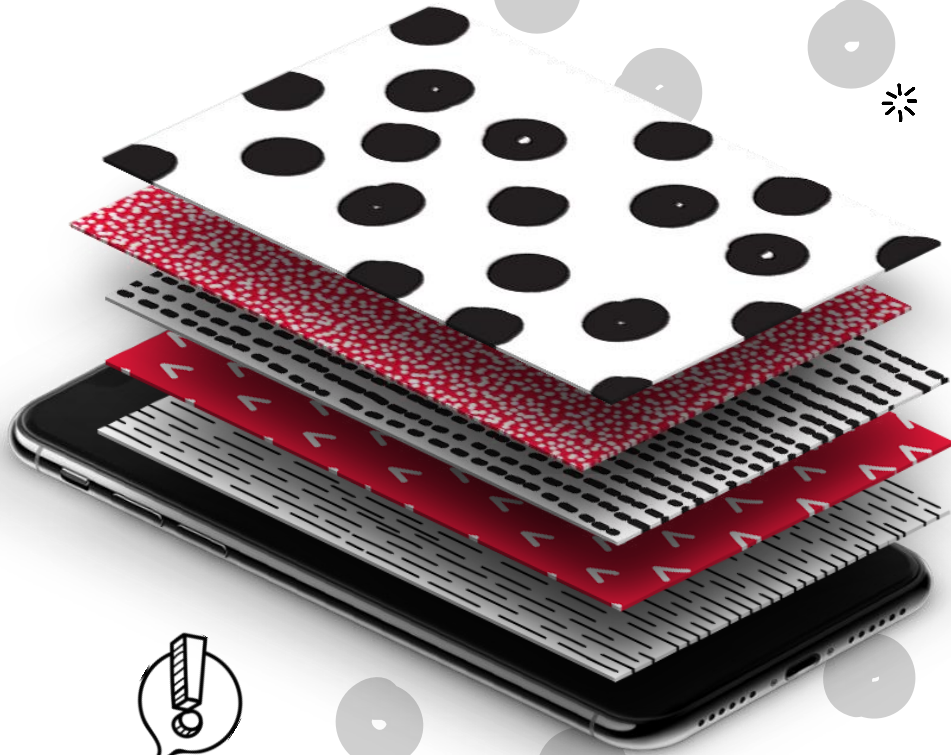
Partilha de benefícios



Geolocalização



***Dashboard* de Compras**



Experiência de cliente



Comunicação digital



App Cartão



Click & Go



Continente Siga

Modelos de compra online e recolha em loja são cada vez mais relevantes...

CLICK&GO

**Continente Online com
tendência crescente...**

Evolução de encomendas Continente
Online para recolha em loja

Jan2016

Dez17

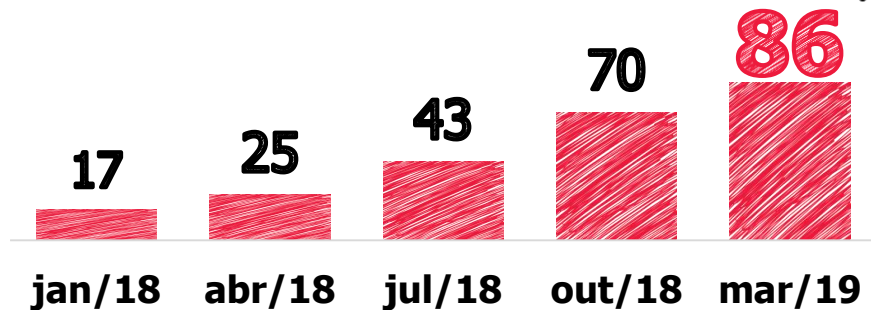
**Aposta dos
principais
players
internacionais**



Abrangência geográfica



Lojas com CLICK&GO



Experiência otimizada

**Escolha do Ponto
de recolha no site
ou app**

.....



Chegada à Loja

.....



**Entrega da
Encomenda**

.....





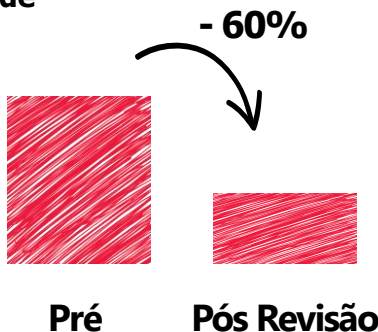
Os resultados traduzem o

Um impacto positivo sobre o serviço...



Maior Qualidade do serviço

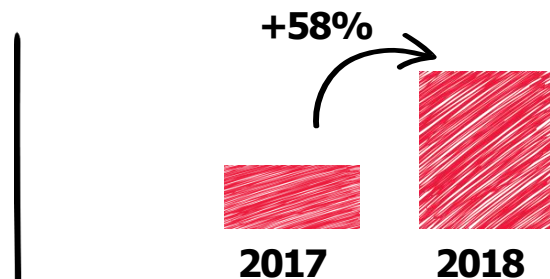
Tempo médio desde chegada do cliente até entrega da encomenda



Processos mais simples e mais robustos



**CLICK&GO
Mais Clientes**



E também um efeito positivo no universo Sonae MC...



**Tráfego
nas Lojas**

40%

**não eram
clientes da Loja**



**Vendas
Incrementais**

19%

**efetuaram uma
transação na loja**



Experiência de cliente



Comunicação digital



App Cartão



Click & Go



Continente Siga

Nova App

CONTINENTE SIGA



Contexto

Adaptação ao local onde o cliente está e como pretende fazer a compra



Personalização

Aprendizagem continua dos produtos e promoções de cada cliente



Rapidez

Nas listas, nas promoções, na loja, utilizando a voz, a escrita, o leitor





Várias experiências
de digitalização



Conhecimento
analítico do cliente



Identificação das
dificuldades em loja dos
clientes e colaboradores

Fizemos um percurso de **Implementação Incremental**



Personalização de
promoções e produtos



Checkout em loja
E envio para o online



**Listas de compras com
voz** e google home/alexa



Listas e **compra
partilhada** em loja



Check-in por gps com
adaptação à loja



Produtos
próximos
em
promoção

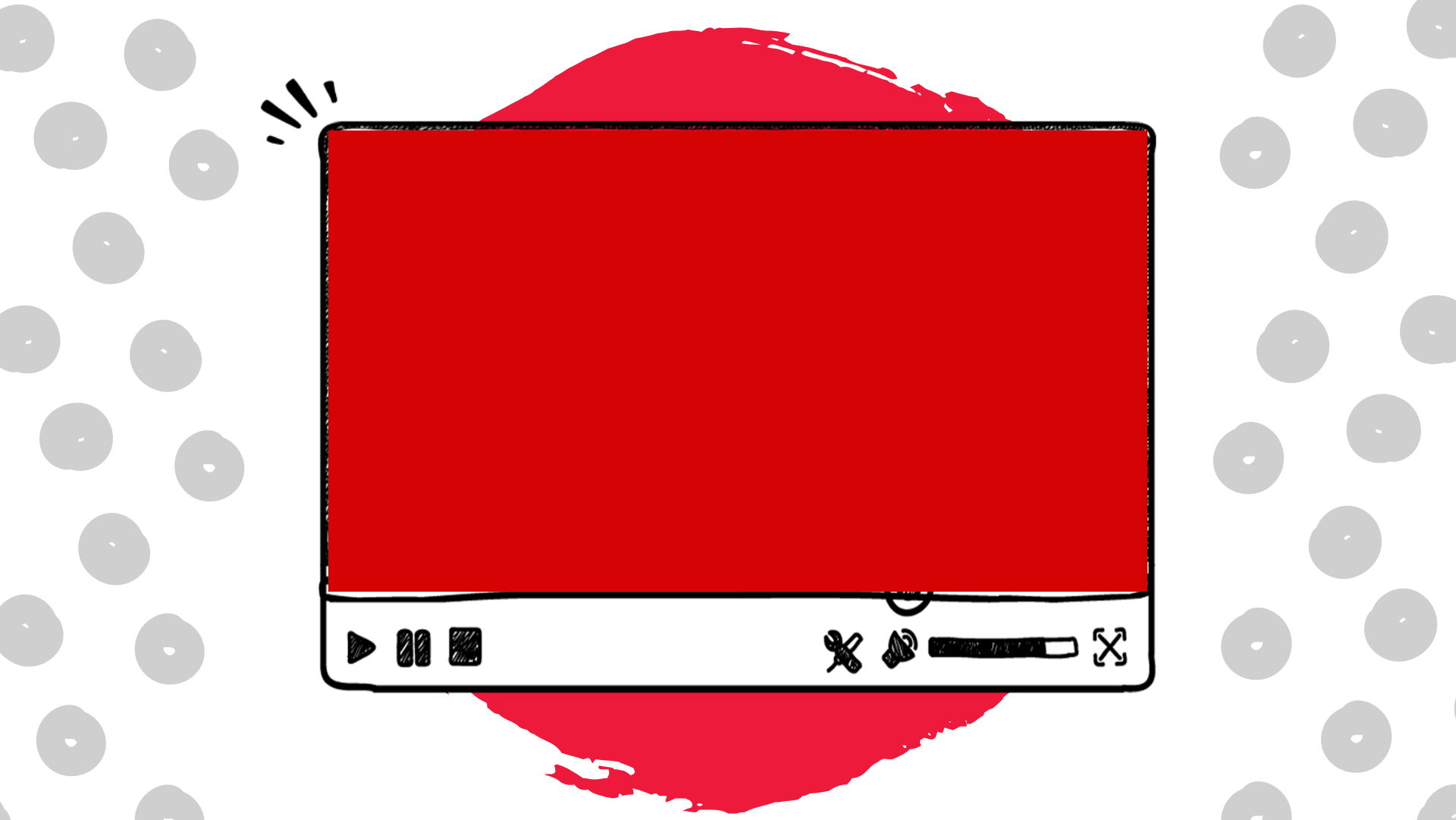


Novos
equipamentos
cliente e
checkout

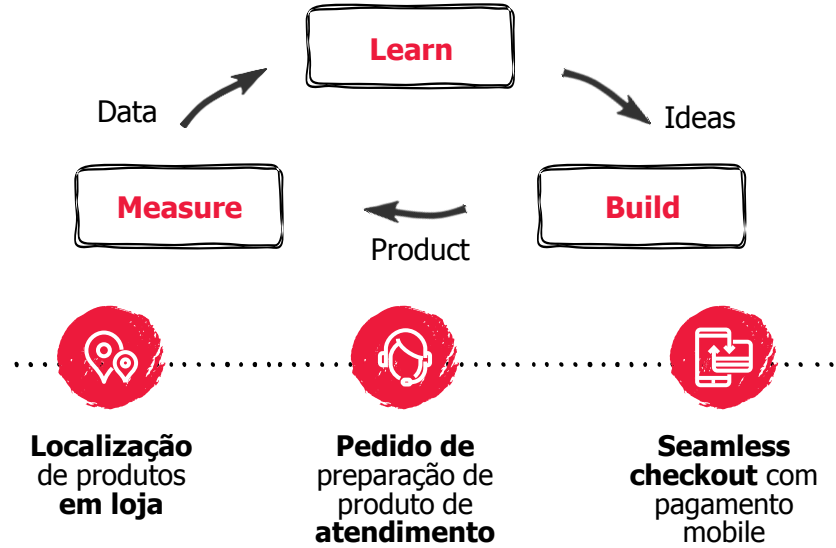


Tira-vez
(gestão
de filas)





Abordagem experimental





Cliente

Ainda mais foco,
envolvendo-o
diretamente nos
esforços de inovação

Experimentação



Começar pequeno



Medir



Aprender



Iterar



Agilidade

- Equipas pequenas com dedicação elevada
- Compromisso com resultados





Tecnologia

Como ferramenta
que simplifica e
acelera as partes
mais desafiantes
dos processos



