

# Mensaje del Gerente General Corporativo

“En 2018, nos enfocamos en profundizar el conocimiento del cliente usando avanzadas herramientas predictivas de business intelligence y en acelerar la estrategia de transformación digital de cara a los clientes, mejorando capacidades tecnológicas y logísticas, aprovechando también nuestras fortalezas físicas para buscar entregarles una experiencia omnicanal extraordinaria”.



Enrique Gundermann W.  
Gerente General  
Corporativo Sodimac.

Con la gran pasión por el cliente que nos caracteriza, seguimos avanzando en nuestra consolidación como la Casa de América. En los distintos mercados continuamos creciendo, con nuevas propuestas de valor, innovaciones en tiendas y canales digitales. Nos enfocamos en profundizar el conocimiento del cliente usando avanzadas herramientas predictivas de business intelligence y en acelerar la estrategia de transformación digital de cara a los clientes, mejorando capacidades tecnológicas y logísticas, aprovechando también nuestras fortalezas físicas para buscar entregarles una experiencia omnicanal extraordinaria.

Para ello estamos rediseñando operaciones e incorporando nuevos procesos de negocio. Tenemos muy claro que el cliente vota todos los días y sólo podremos seguir siendo líderes si mantenemos una cultura centrada siempre en el cliente, enfocándonos en entregarle la mejor experiencia, brindándole valor de manera incremental. Para esto tenemos que ser ágiles, flexibles y capaces de experimentar, dispuestos a asumir riesgos, fallando temprano y a bajo costo, rompiendo silos y fomentando la colaboración, conformando equipos multidisciplinarios empoderados, motivados y autónomos. Lo anterior, siempre con transparencia y responsabilidad, buscando generar valor para nuestro entorno y crecer de manera responsable y sostenible.



Si queremos alcanzar las metas que nos hemos planteado, necesitamos tener una organización que opere como un sistema nervioso, es decir que sea sensitiva, integradora y motora. Esto se traduce en una cultura que escucha activamente y está atenta a su entorno, que integra capacidades diversas en un ambiente de colaboración y que es capaz de accionar con agilidad, saliendo rápidamente al mercado con soluciones que satisfagan las expectativas y se anticipen a las necesidades de nuestros clientes. El llamado es a una innovación disruptiva, generar productos innovadores y nuevos modelos de negocio que mejoren la experiencia de nuestros clientes.

En los distintos países continuamos transformando y simplificando procesos, incrementando la productividad y eficiencia, y facilitando un flujo de productos rápido y expedito para garantizar su disponibilidad al cliente dónde, cuándo y cómo lo prefiera. Seguimos invirtiendo en aumentar la capacidad y eficiencia de nuestros centros logísticos, en la robotización de procesos y su digitalización, mejorando además las estructuras internas de back office. Bajo la metodología Customer Journey mapeamos el comportamiento de los distintos tipos de clientes, detectando puntos de “dolor” en su recorrido para ofrecer soluciones que mejoren su interacción con nosotros.

El servicio Click & Collect (compra online y retiro en tienda) siguió creciendo fuertemente, explicando más de la mitad de las transacciones de venta a distancia en algunos mercados. En paralelo, continuamos instalando cajas de autoatención.

Agradezco muy especialmente a los proveedores que están trabajando con nosotros y han sumado sus capacidades para generar nuevas propuestas de valor para los clientes, y mi profundo reconocimiento a cada integrante de nuestra organización que con su esfuerzo diario permite que podamos ayudar a hacer realidad los sueños y proyectos de millones de familias en Latinoamérica.

Enrique Gundermann W.  
Gerente General Corporativo Sodimac.