

## Carta del Gerente General Corporativo



Sodimac cerró el año 2015 con 246 tiendas en seis países. En cada uno de esos puntos de ventas se hace un seguimiento diario de la experiencia de los clientes, traduciendo esa escucha profunda en acciones concretas de mejora que nos están permitiendo incrementar nuestros indicadores de servicio.

La satisfacción de nuestros clientes es para nosotros tan relevante como la evolución de las ventas, y estamos monitoreando y gestionando ese indicador con la misma seriedad, ya que entendemos que solo cumpliendo con sus expectativas y necesidades podremos seguir creciendo y consolidándonos.

Nos queda mucho por avanzar. Partiendo por quienes están en directo contacto con nuestros clientes, estamos construyendo en toda la organización una cultura de servicio que nos distinga y que sea una de nuestras principales fortalezas competitivas. Ese seguirá siendo un foco prioritario en los próximos años.

La excelencia operacional es un componente fundamental en la relación con nuestros clientes. Durante el período continuamos implementando un modelo de gestión de eficiencia LEAN con importantes resultados en cada uno de los países. Avanzamos en la productividad de nuestras operaciones y en ámbitos tales como la eficiencia en la reposición; reorganizar tareas para garantizar la cantidad y calidad de las horas de atención a clientes; mejorar los estándares de exhibición de los productos y hacer más eficiente el área de cajas.

“En cada una de nuestras 246 tiendas estamos haciendo un seguimiento diario de la experiencia de los clientes, traduciendo esa escucha profunda en acciones concretas de mejora que nos están permitiendo incrementar nuestros indicadores de servicio”.



En paralelo, continuamos desarrollando la venta a distancia como una extensión de nuestras operaciones, fortaleciendo los canales virtuales y su integración con las tiendas físicas. En ese marco realizamos importantes inversiones en logística, tecnología y avanzamos decididamente en la puesta en marcha de diversas iniciativas, entre las que destacan servicios de Click and Collect, ya sea de productos en stock en la tienda (picking in store) o que se envíen desde una bodega (site to store).

En materia comercial, seguimos innovando y desarrollando marcas propias y servicios con valor agregado. Junto con seguir extendiendo en Chile, Perú y Colombia la línea de productos de automatización para el hogar Ozom, también ampliamos a las tiendas Sodimac en Brasil el sistema de venta de pintura fresca Microblend, que además está disponible en todas las tiendas de Chile y Colombia. Este utiliza pinturas Kölor, fabricadas con una base orgánica Cero VOC (Zero Volatile Organic Compound). Kölor se transformó en 2015 en la primera línea de pinturas de Latinoamérica sin este componente oleoso, lo que la hace más amigable con el medioambiente.

En el período también se desarrolló e introdujo Ubermann, una nueva línea transversal de herramientas y accesorios heavy duty para el profesional de la construcción y de la industria, ya disponible en todos los mercados. Adicionalmente, en el marco de la estrategia de innovación se lanzó en Chile y Colombia un software para instalaciones de clase mundial. Esta inversión permite hacer seguimiento y control a este proceso complejo en los hogares de los clientes, de modo que en adelante la empresa puede ofrecer masivamente y crecer en su servicio de instalaciones, de manera confiable y sin sacrificar calidad. Tras una primera experiencia piloto, los positivos resultados llevaron a la decisión de replicar el software en todas las tiendas.

Aprovecho esta carta para agradecer el enorme compromiso y esfuerzo de las más de 40.000 personas que trabajan en Sodimac. Los logros del año pasado son fruto del trabajo bien hecho de cada uno de ustedes, de las largas horas que dedicaron a su labor para poder cumplir con las expectativas de nuestros clientes. A ustedes, mi profundo agradecimiento.



**Enrique Gundermann W.**  
GERENTE GENERAL CORPORATIVO