

# Estrategia Grupo Éxito 2023 – 2025

## 1. Declaración organizacional



"Así somos en Grupo Éxito, unidos por un Propósito Superior: Nutrir de oportunidades a Colombia y donde trabajamos para que el cliente regrese a través de 5 pilares estratégicos, que son nuestro campo de juego por el que decidimos movernos para lograr nuestros objetivos, conectados con nuestros valores, que describen cómo actuamos para garantizar la mejor experiencia del cliente".



En nuestro actuar priorizamos la innovación, la experiencia sin fricciones, la adaptación a las tendencias de consumo omnicanal, la excelencia operacional, el desarrollo social, ambiental y el cuidado de nuestros colaboradores. Desarrollando este modelo aseguramos la transformación de la experiencia de nuestros clientes, para garantizar nuestro liderazgo en el retail físico y digital.

## 2. Pilares estratégicos.

Bajo el alcance de estos pilares, desarrollamos proyectos e iniciativas que permiten la rentabilidad y continuidad del negocio con la premisa de ejecutar acciones responsables y generación de valor compartido con nuestros grupos de interés.

A continuación, se describen los pilares que componen nuestra estrategia corporativa.

### 2.1 Experiencia omniciente.



En Grupo Éxito, ofrecemos una experiencia fácil, integrada y sin obstáculos en nuestras tiendas y canales digitales.

Buscamos fortalecer la experiencia omnicanal a través de la mejora en los procesos del journey del cliente, la disminución de los tiempos de entrega, el crecimiento del portafolio de productos con nuestro Marketplace e incentivar la conversión de clientes en nuestros canales digitales.

Trabajamos para que nuestro omniciente no sienta diferencias a la hora de comprar en un ambiente phygital, por el contrario, que los canales se complementen para potenciar la venta y cubrir las necesidades del consumidor.

### 2.2 Innovación comercial.



Evolucionamos y adaptamos nuestra propuesta de valor en las marcas y formatos para ser los preferidos por nuestros(as) clientes y proveedores.

Orientamos la estrategia en mantener la innovación en productos, servicios, las marcas y formatos de tiendas. Priorizamos el crecimiento de nuestras marcas propias apalancados en calidad, precio y diferenciación, el buen relacionamiento con nuestros proveedores y potenciar la venta en canales digitales. Buscamos de manera permanente generar fuentes de monetización a través de activos tangibles e intangibles de la organización.

En Grupo Éxito exploramos de manera constante las tendencias del mercado y el consumidor, para adaptarnos oportunamente a los cambios y asegurar que el cliente regrese.

## 2.3 Excelencia operacional.



Transformamos la forma de hacer las cosas, optimizando procesos y adoptando nuevas tecnologías para generar valor a nuestra Compañía y nuestros públicos de interés.

Cuidar y optimizar los recursos hace parte de nuestra estrategia corporativa, por lo que trabajamos de forma constante en lograr eficiencias en cuentas clave y la optimización del abastecimiento y la operación logística. Modernizamos nuestro modelo de operación apoyados en la tecnología, gestionando la productividad a través de la transformación de los procesos centrándolos en la agilidad, flexibilidad y eficiencia y desarrollando proyectos de mejoramiento continuo que generen beneficios.

En nuestra compañía nos comprometemos con la sostenibilidad financiera del negocio sin afectar la experiencia de compra de nuestros clientes.

## 2.4 Nuestra gente y sostenibilidad.



Somos confiables y contribuimos al desarrollo de comunidades donde operamos y a nuestros colaboradores(as), ofreciendo bienestar e

implementado prácticas sostenibles; construimos valor desde el talento diferencial de nuestra gente.

Contribuimos a nutrir de oportunidades a Colombia apoyando a la niñez a través de la fundación y generando confianza en las comunidades que impactamos buscando siempre ser buenos vecinos. Ejecutamos acciones para la reducción de la huella de carbono por medio de iniciativas de siembra de árboles, eficiencia energética y economía circular, mitigando los impactos ambientales en nuestra operación. Priorizamos a nuestros colaboradores y sus familias a través de la generación de condiciones de vida digna, fomento a la educación, mejoramiento de vivienda y promovemos la transformación de la cultura organizacional que vele por el bienestar de las personas, el diálogo social y la equidad de género.

En Grupo Éxito nos enfocamos en la sostenibilidad en todos sus ámbitos de desarrollo.

## 2.5 Ecosistema de negocios.



Fortalecemos nuestra propuesta de valor a los clientes (as) integrando alianzas estratégicas.

Con el cliente en el centro del ecosistema, apoyados en analítica para un mejor entendimiento de las necesidades e interacciones de consumo, y a través de una propuesta de valor integral, nos enfocamos en generar alianzas con diferentes negocios que permitan complementar la oferta de productos y servicios asegurando una mayor interacción de los consumidores con mayores beneficios para ellos y generando sinergias de negocio entre los aliados del ecosistema.

La dinámica del ecosistema del Grupo Éxito se desarrolla en un ambiente ON y OFF donde los aliados interactúan para ofrecer la mejor calidad en el servicio, una experiencia de compra sin fricción y un portafolio integral a nuestros clientes.



Algunos negocios para resaltar:

**Grupo Éxito:** Liderazgo en el retail a través de sus diferentes marcas, formatos y plataformas de comercio electrónico.

**Viva Malls:** Líder en la operación de centros comerciales.

**Tuya:** Líder en tarjetas de crédito con servicios financieros complementarios como transferencias de dinero y billeteras digitales, entre otros.

**Puntos Colombia:** Liderazgo en programas de fidelización y con una gran cantidad de negocios aliados.

**Servicios complementarios:** Alianzas enriquecidas para ofrecer servicios a nuestros clientes como viajes, seguros y telefonía celular.

### 3. Gestión de la innovación.

Grupo Éxito define la innovación como la transformación de nuevas ideas en renovadas fuentes de valor, a través de la experimentación y del aprendizaje de nuestros aciertos y desaciertos. La innovación dentro de Grupo Éxito está enfocada en generar valor al

cliente en las diferentes marcas y formatos y es un vehículo para la transformación del sector retail en Colombia.

El modelo se divide en tres ejes ilustrados a continuación:



### 3.1 Cultura de innovación.

Este eje cuenta con el objetivo de crear una organización que innova ágilmente y abraza el error como parte del proceso de aprendizaje.

Dentro de los proyectos para incentivar la cultura de innovación se cuenta con programas de formación, que tienen como objetivo poder llevar la innovación a cada colaborador. Se aprende sobre: ¿qué es innovación?, ¿Cómo podemos adaptarnos a los cambios constantes del mercado?, ¿Por qué innovar?, ¿cómo lograr resultados más rápido, mejores y más grandes?, entre otras técnicas de experimentación.

Adicional a los proyectos de cultura, en este eje se maneja la estrategia de comunicación en innovación donde se comparte información con los diferentes grupos de interés. Esto se hace por medio de comunicaciones internas como boletines, la comunidad GENnova dentro de la intranet corporativa o medios externos como periódicos, revistas, entre otros. Al mismo tiempo, se cuenta con una página web donde se publican experimentos y otras noticias de interés: <https://www.grupoexito.com.co/es/innovacion>

## 3.2 Innovación en la práctica.

Este eje tiene el objetivo de vivir la innovación a través de la experimentación constante y su materialización en proyectos de alto impacto.

La compañía ha definido como premisas para experimentar:

- ✓ Aplicar el bootstrapping: Utilizar los recursos que ya se tienen y el poder de las alianzas para probar.
- ✓ Limitar el tiempo del experimento: Un experimento dura aproximadamente entre 1 y 3 meses.
- ✓ Apalancarse del poder de la innovación abierta: experimentando con emprendedores y startups que, como nosotros, desean aprender.

## 3.3 Ecosistema de innovación.

Grupo Éxito tiene como objetivo articularse efectivamente con el ecosistema de innovación para co-crear soluciones disruptivas y aprovechar disponibilidad de recursos, experiencia y conocimientos complementarios.

Existen diferentes aliados con los que la compañía ha trabajado en:

- ✓ Innovación abierta: Co-creación, alianzas, exploración de nuevos negocios.
- ✓ Innovación con externos. Desarrollo de pruebas de concepto: contacto directo con entidades gubernamentales, redes de innovación del país, aceleradoras, entre otros.
- ✓ Aprovechamiento de recursos externos para el co-financiamiento de procesos de innovación.
- ✓ Participación en eventos, charlas, pasantías mostrando experiencia del grupo en proyectos de innovación.

La innovación está al servicio de la estrategia corporativa y su materialización se ve en los siguientes casos destacados:

**Ranking de Innovación Abierta:** En 2022, Grupo Éxito fue una de las mejores 3 empresas que se relacionan con emprendedores y la primera en el sector retail. Este reconocimiento fue dado por 100 Open Startups y Connect Bogotá región por medio del Ranking de innovación Abierta: <https://www.openstartups.net/site/ranking-colombia/>

**TechDay:** evento que reúne las iniciativas más relevantes en innovación y transformación tecnológica de la compañía para mostrar cómo la innovación está al

servicio de la sociedad. La información de las innovaciones que fueron expuestas se encuentra en el siguiente link: <https://www.grupoexito.com.co/es/techday>

**Fábrica de innovación Carulla:** plataforma que tiene como propósito apoyar el crecimiento de emprendimientos a través de la comercialización de productos innovadores, nutritivos, balanceados y amigables con el medio ambiente en los almacenes del formato Carulla FreshMarket en Colombia. En la actualidad, son 42 los emprendimientos que hacen parte de esta iniciativa.

**Modelo comercial diferenciado:** Actualizar el retail e innovar en los mercados premium, medio y de bajo costo, mejorando la base del portafolio de tiendas y centrándose en convertirlas y renovarlas en tiendas clave rentables. Dentro de los diferentes formatos implementados, tenemos:

- **Mercado premium y medio:**

El modelo "FreshMarket", se implementa en tiendas renovadas donde se innova en la categoría de alimentos frescos, e incluye actividades digitales, como las apps, la mejora del servicio al cliente y de última milla y se refuerzan categorías clave, a través de eventos de vino, pasta, queso y café relacionados con experiencias premium.

El modelo "Wow": Lanzado en Colombia en 2018 para el hipermercado del futuro, una experiencia de compra conectada al mundo digital, un servicio al cliente superior y un mejor enfoque en los productos frescos.

- **Mercado de bajo costo:**

Surtimayorista: Formato implementado para competir frente al mercado formal e informal, que opera con bajos costos operativos y requerimientos mínimos de CAPEX, lo que impulsa los retornos y las ventas post conversiones.

Aliados: cerca de 1.500 trabajan en alianza con el Grupo Éxito para recibir el surtido de sus tiendas directamente de parte de la Compañía, lo cual promueve la frecuencia y mayores volúmenes de productos. Con el lanzamiento de la app "Misurtii" se busca digitalizar la venta de alimentos para las tiendas de barrio y pequeños comercios y continuar con una fuerte presencia digital.