

> **Salcobrand**

> www.salcobrand.cl

Salcobrand: Transformando la experiencia de colaboradores y clientes a un nivel superior

Consistentes con su propósito de Contribuir al Bienestar de las Personas y de construir experiencias memorables tanto para clientes como también para colaboradores, este 2024 Salcobrand fue reconocida en 3 de las 5 categorías que componen el Premio DEC Chile.

Programas para mejorar la experiencia de los más de 6.000 colaboradores de la compañía junto con el diseño y evolución de una Súper App con funcionalidades derivadas de los insights de sus clientes con la marca, son algunos ejemplos de las iniciativas de Salcobrand, las cuales la hicieron merecedora de importantes distinciones en la última edición del Premio DEC Chile.

Programa Promesas (bronce) – Mejor Estrategia en Experiencia de Clientes

Durante 2013 y de la mano del Disney Institute, el grupo Empresas SB del cual Salcobrand es parte, replanteó su cultura corporativa enfocándola a una centrada en sus clientes, generando sentido de pertenencia y de orgullo entre todas las filiales que componen el grupo.

En ese contexto y luego de haber instalado esta nueva cultura corporativa, durante 2023 Salcobrand diseña e implementa el Programa Promesa Salcobrand, cuyo objetivo es llevar la experiencia de servicio a nuestros clientes a un nivel superior y entregar a nuestros colaboradores la mejor experiencia de trabajo mejorando procesos desde la mirada del cliente y enfatizando el rol protagonista de sus líderes. "Este Programa se une a la estrategia de Salcobrand como un habilitador de nuestro propósito y nuestra cultura, permitiéndonos materializar nuestra razón de existir en el día a día y con ello, entregar mayor bienestar a nuestros clientes y colaboradores a partir de una cultura centrada en los Clientes", indica Vanessa Parra, gerente de Experiencia e Innovación Salcobrand.

El Programa Promesa Salcobrand tiene un impacto tanto en la mejora de la experiencia de nuestros clientes en locales y la experiencia de trabajo de nuestros colaboradores, porque mejora los atributos de servicio ya valorados por los clientes en sus interacciones con Salcobrand (amabilidad, asesoría, tiempos, disponibilidad y beneficios) y los atributos valorados por colaboradores (clima, liderazgo y beneficios). Para lograr dar un salto importan-

te en ambos mundos y mover el NPS a niveles significativos, el Programa apunta a impulsar variables clave como la colaboración, compromiso y disciplina de las áreas de servicios corporativos y de nuestros canales de ventas. A la fecha hemos logrado mejoras importantes en los indicadores que nos definimos mejorar los cuales corresponde a la experiencia que viven y nos evalúan nuestros clientes, donde destacamos un aumento de + 6 pp en el NPS Locales, un aumento de + 3 pp y + 7 pp en la Satisfacción Neta en los atributos de amabilidad y tiempo en la atención en nuestros locales respectivamente, lo cual es reconocido y valorado por nuestros clientes al preferirnos, regresar y recomendarnos.

Proyecto Liderar para Transformar (bronce) – Mejor Estrategia en Employee Experience

Contar y formar líderes inspiradores que motiven a sus equipos trae como resultado, colaboradores contentos con un alto nivel de compromiso, sentido de orgullo y pertenencia hacia la organización. ¡Si queremos fidelizar a nuestros clientes, debemos partir por casa! Esa es la premisa del Proyecto Liderar para Transformar, el cual se enfoca justamente en materializar no el propósito de Salcobrand internamente para que cada cliente viva la promesa "tu bienestar nos inspira" en cada una de las interacciones con la marca, en cada punto de contacto.

En esa línea, desde 2013 Salcobrand desarrolla una potente variedad de iniciativas y programas para que los líderes se empapen de la cultura de la compañía y la transmitan hacia sus equipos: "Formar líderes integrales que propicien el logro de objetivos potenciando el talento de las personas es una palanca estratégica de nuestra organización. En Salcobrand, todos los líderes pasan por talleres donde transmitimos los principales conceptos de liderazgo que se esperan en Salcobrand además de herramientas para potenciar su liderazgo y la gestión de sus equipos", comenta Catalina Riveros, gerente de Experiencia Colaboradores Empresas SB.



Catalina Riveros, gerente de Experiencia Colaboradores; **Karla Vargas**, subgerente de Desarrollo Organizacional; **Vanessa Parra**, gerente de Venta, Experiencia de Clientes e Innovación; **Ignacio Rojas**, subgerente Gestión de Experiencia Clientes con Rentabilidad.

De esta manera, en 2023 realizaron un programa exclusivo y a la medida para los Jefes Zonales de Salcobrand, quienes tienen a su cargo a todos los puntos de ventas, ya que tiene un rol clave en los resultados de clima y logro de resultados de la compañía. Este Programa tiene el objetivo de fomentar un liderazgo inspirador en los 20 Jefes Zonales de Salcobrand, para así impactar positivamente en los Jefes de Local y con ello, en los más de 400 locales que componen la cadena. Así, a través de herramientas y enfocadas exclusivamente en el vínculo y la gestión de los Jefes de Local, el programa busca mejorar el compromiso y desempeño en el punto de venta, para impactar en la gestión y por ende, en los resultados del negocio. En su primer año, el programa ha logrado mover sus 3 indicadores: Compromiso (+0,9pp), Productividad (+3pp) y la rotación de jefes de local bajó en casi 1 pp.

Super App Salcobrand (bronce) – Mejor Proyecto de Interacciones

En Salcobrand existimos para Contribuir al bienestar de las personas. Este propósito guía nuestra estrategia corporativa, nuestro quehacer y define la manera en que nos conectamos con nuestros clientes cada día, estén donde estén.

En este contexto, surge la oportunidad de diferenciarse en una industria altamente comoditizada, digitalizando la experiencia de los clientes. Fue así como nació el Proyecto Súper App Salcobrand, con el cual conectaron las principales necesidades en salud y bienestar de sus clientes y resolviendo aquellas fricciones de compra más relevantes para ellos.

"La digitalización de la experiencia implica

poner a disposición de los clientes herramientas que faciliten sus interacciones con Salcobrand. En ese contexto, las funcionalidades de la Súper App Salcobrand fueron desarrolladas a partir de la voz del cliente, desde donde recogimos las fricciones con mayor recurrencia al momento de la compra y las pusimos a disposición de las personas", indica María José Ampuero, gerente de Marketing & Ecommerce Salcobrand.

Dentro de las funcionalidades que destacan en esta Súper App Salcobrand son las siguientes:

Mi Salcobrand: Permite a los clientes disminuir su gasto de bolsillo en tratamientos médicos. Este programa vive dentro de la Súper App, donde los clientes pueden obtener sus códigos de descuento e interactuar en una sección que detalla sus próximos beneficios en las siguientes compras.

Búsqueda de stock en locales: Permite a los clientes ahorrar tiempo comprando el medicamento / producto que necesitan en el local que prefieran con retiro en el local de su preferencia.

Turno en Locales: Ayuda a que los clientes planifiquen su compra ya sea agendando un día y hora específica de atención o tomando turno en su local de preferencia, entregando una atención expedita en nuestros locales.

Asesorías Online: Trasladamos uno de los valores más relevantes para nuestros clientes a la Super App a través de asesorías realizadas a través de video llamadas atendidas por expertos en salud y bienestar. Químicos Farmacéuticos, Dermocoaches, Expertos en Vitaminas e Higiene Bucal son quienes orientan a los clientes estén donde estén.

Premio Programa Promesa.

Catalina Riveros, gerente de Experiencia Colaboradores; **Danilo Tafra**, gerente general Pahrma Benefits; **Vanessa Parra**, gerente de Venta, Experiencia de Clientes e Innovación; **Ignacio Rojas**, subgerente Gestión de Experiencia Clientes con Rentabilidad.



Fotos: DEC Chile

Premio Super App Salcobrand.

José Villa, subgerente Digitalización de la Experiencia; **María Paz Manríquez**, gerente de Marketing; **Mauro Tacussis**, Project Manager APP Salcobrand; y **María José Ampuero**, gerente Marketing & Ecommerce.

