



GO-CX / **22**
X-Management

Avanzando en la Gestión de la Experiencia

¡BIENVENIDOS!

Un Gran lugar
Una gran familia



 GRUPO EFE

**UNA CULTURA
ENFOCADA
EN LAS PERSONAS**

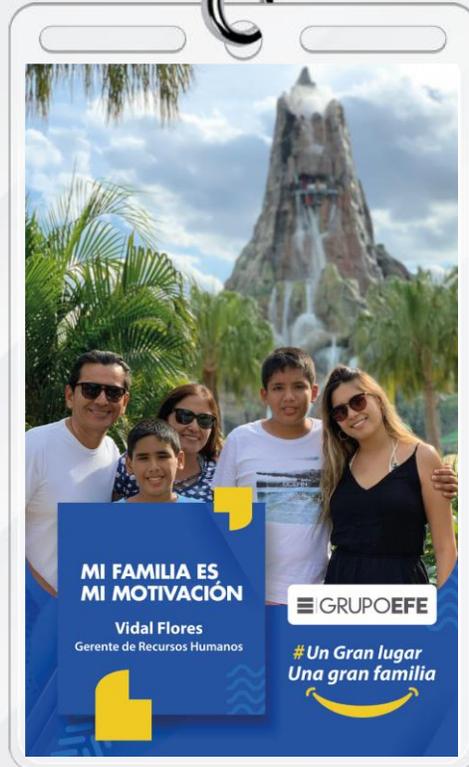


MOTO-CORP

Efectiva
Tu financiera

juntoz!
Tu Mall Online

Vidal Flores
Gerente Corporativo
de Recursos Humanos



MI FAMILIA ES
MI MOTIVACIÓN

Vidal Flores
Gerente de Recursos Humanos

GRUPOEFE

#Un Gran lugar
Una gran familia

Un Gran lugar
Una gran familia





+ US \$500 millones
Facturación anual

5,000 familias

+240 tiendas

67%
Funcionarias de negocio mujeres

48%
Fuerza de venta mujeres



PERÚ





LOS **CLIENTES** NO SON LO
PRIMERO, LO PRIMERO
SON LOS **EMPLEADOS**.
SI CUIDAS DE TUS
EMPLEADOS, ELLOS
CUIDARÁN DE TUS
CLIENTES.

-RICHARD BRANSON

Merca



NUESTRO PROPÓSITO Y VALORES

“Cumplir los sueños de nuestros
clientes y colaboradores,
con **experiencias y soluciones innovadoras**”



RESPONSABILIDAD



EXPERIENCIA



INTEGRIDAD



RESPECTO



COMPORTAMIENTO DE LÍDERES EFEXIONALES

1. Pensamos en grande.
2. Logramos más con menos.
3. Priorizamos lo importante.
4. Ejecutamos con pasión.
5. Tenemos iniciativa.
6. Actuamos con sentido de urgencia.
7. Evitamos la zona de confort.
8. Empoderamos y delegamos.
9. Estamos comunicados.
10. Somos optimistas.
11. Sobrepasamos las expectativas.
12. Lideramos con el ejemplo.

SIEMPRE VIVIENDO
NUESTROS VALORES REÍR

Principales **desafíos** 2017

-  Dispersión geográfica
-  Acceso a tecnología
-  Verticalización de la gestión
-  Comunicación limitada y centralizada
-  Visión tradicional del negocio
-  Baja exposición de marca empleadora
-  Procesos laborales
-  Alta rotación



**¿Es posible
Trabajar **Experiencia del
Colaborador**
en un entorno así?**



Iniciando el proceso de transformación





Conocer el negocio y su entorno, **escuchar a las personas**

empatía

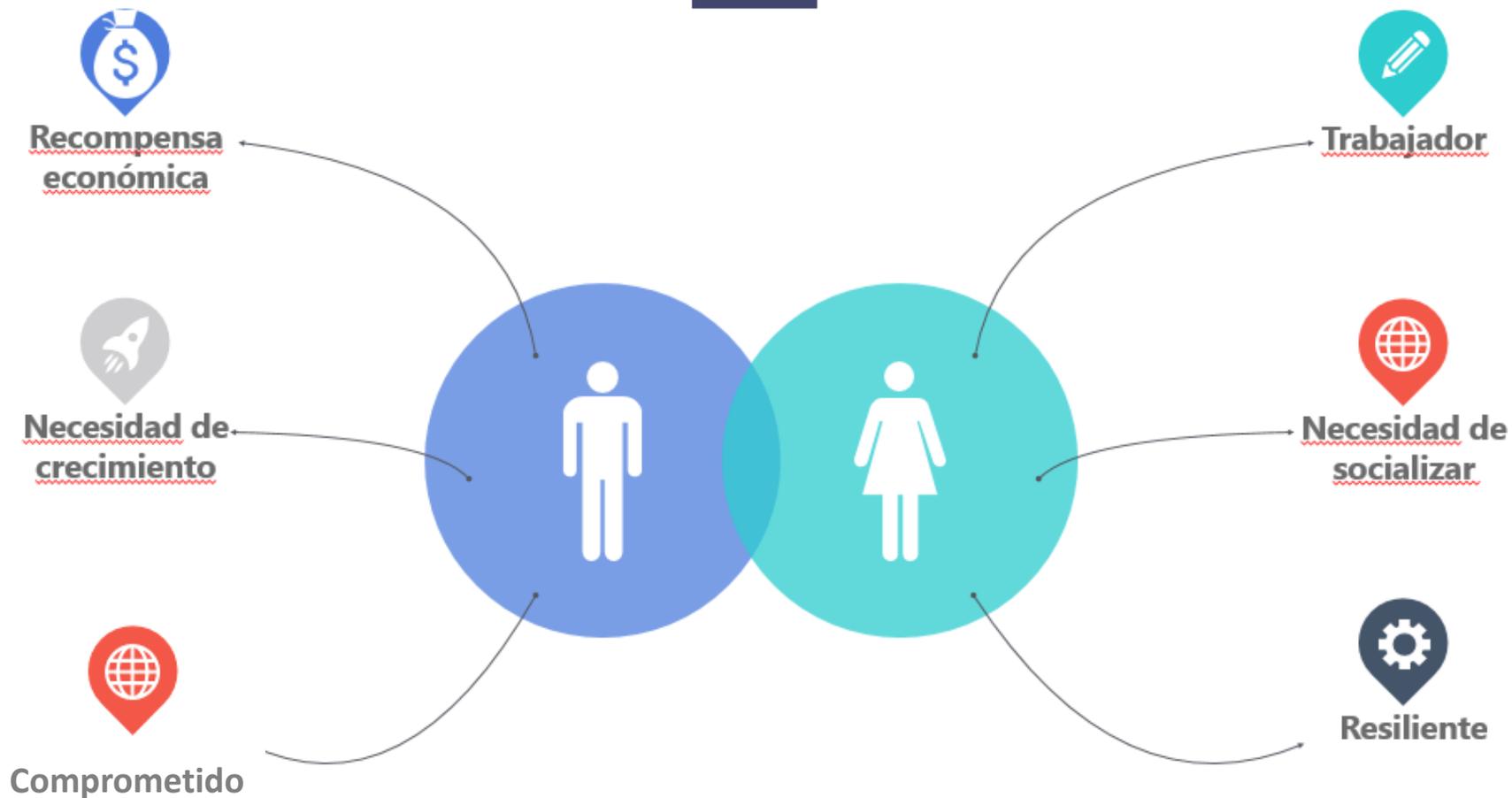


“Conocer el negocio en la cancha, no desde un escritorio”

Ricardo Del Castillo – Presidente de Directorio



Insight del colaborador EFE



✓ Descubrir sus necesidades más allá de lo que se ve



Establecer una estrategia

Nuestra Estrategia 2017-2020

Nuestro Propósito GRUPO EFE

Mejorar la calidad de vida de las familias peruanas brindándoles productos y servicios de calidad con financiamiento accesible

OBJETIVO 2017-2020

Atraer y retener personas que permitan alcanzar los objetivos estratégicos del Grupo.



BACK TO BASICS
2017

TRANSFORMACIÓN
2018-2019

CULTURA EFE Y
EXPERIENCIA
2020



Valores y Tecnología

BACK TO BASICS 2017

Salario y compensaciones

HOY

pagamos la quincena!

¡Ahora a enfocarnos en superar nuestros objetivos!



Pago adelantado todos los meses



Gratificaciones adelantadas

Condiciones Básicas



Espacio de bienestar:
100% de tiendas

Reconocimiento



Beneficios para las familias



TRANSFORMACIÓN 2018-2019

Capacitación y Liderazgo

ELIGE Escuela de Líderes



EFE talks



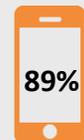
Comunicación

Reuniones de comunicación



#Efectivos

Personal en #Efectivos



89%



Más de 1000
publicaciones x mes

3775 miembros
3282 miembros activos

Comunidad



Premiaciones



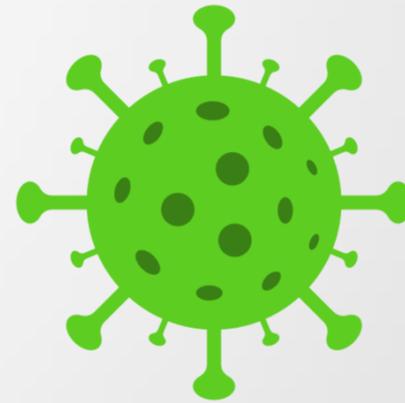
+300 personas
premiadas en Punta Sal

2020

Nos puso de cabeza

Sin embargo **R**evolucionamos nuestra cultura y nos propusimos seguir siendo....

**#Un Gran
Lugar para
Trabajar**





El mercado cambió

... Y nosotros evolucionamos con él

Reinvención: Nuevas prioridades estratégicas





Más centrados en el cliente

ESTRATEGIA

- Propósito: Mejorar la calidad de vida de las Familias Peruanas
- Promesa de marca
- Área de CX

CONOCEMOS A NUESTROS CLIENTES

- 10 Journeys de experiencia
- Arquetipos de tiendas
- Escuchamos a nuestros clientes

MEDIMOS Y MEJORAMOS

- 10 momentos de verdad medidos
- Modelo de incentivos de NPS
- Tablero de KPI's operativos que impactan en la experiencia (NDS, FCR, etc)
- Comité de auditoría incluye NPS

ECOSISTEMA DE EXPERIENCIA

INNOVACION Y DISEÑO DE EXPERIENCIAS

5 Mesas en EFEX enfocadas en soluciones innovadoras a dolores de clientes

Programa de Innovación
54 Ideas en acción centradas en CX

CULTURA

- #ActitudEFE
- Certificación en CX a líderes
- Reconocimientos
- GPTW
- Medición Employee NPS

MODELO DE GOBIERNO

- **Comité estratégico** de experiencia cliente semanal
- **Lanzamientos aprobados por CX**
- **Ante crisis**, Comité de crisis con foco en clientes (paros)
- Ciclo de mejora continua de voz de cliente





Transformación digital

Invertimos en tecnología para acelerar la transformación

Geolocalización pedidos web



Nuevo Sistema de Ventas (Bridge)



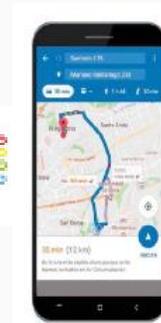
Nuevo portal de proveedores



IBM Watson



verified



OBJETIVO 2021 - 2024

Consolidar la cultura de la organización
para mejorar la **ex**periencia del cliente y
colaborador





Potenciando nuestra cultura: Camino al “EX”

ENCUESTA DE RESILIENCIA



ENPS



70%

2020

72%

2021

Los Mejores Lugares para Trabajar™

Great Place To Work®

PERÚ 2022

SATISFACCIÓN GPTW

96%

PULSO RETORNO A LA PRESENCIALIDAD



83%

SATISFACCIÓN TRABAJO HÍBRIDO



82%



Cultura: Proyecto Employee Experience

82

Colaboradores en focus
15 focus con 6 colab en cada uno y una participación del 90%

30

Entrevistas a profundidad
100% de participación



2,459

Encuestas
95% de nivel de confianza con +/- 1% de margen de error

2

Talleres presenciales
26 participantes de diferentes áreas



Insights

“La empresa siempre nos apoya a salir adelante, gracias a ellos he podido construir mi casa y darle estudios a mis hijos.”

Asesor de ventas



“Gracias a los créditos que nos dan, he podido tener mayores comodidades, pude ayudar a mi hijo con una laptop para que pueda estudiar la universidad.”

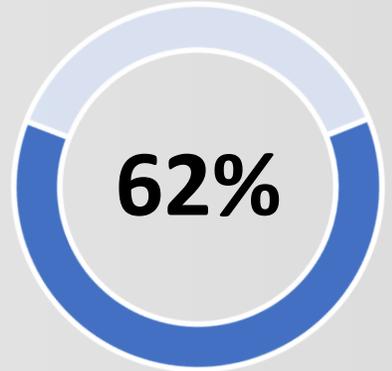
Cajero

“La empresa me está ayudando con mi propósito debida, me está ayudando a sacar adelante a mi hija.”

Cajera

“Esta empresa me ayudó mucho, me permitió crecer y mejorar mi calidad de vida, pude ayudar a mis hijos, soy madre soltera y estoy sacándolos adelante.”

Supervisora de ventas

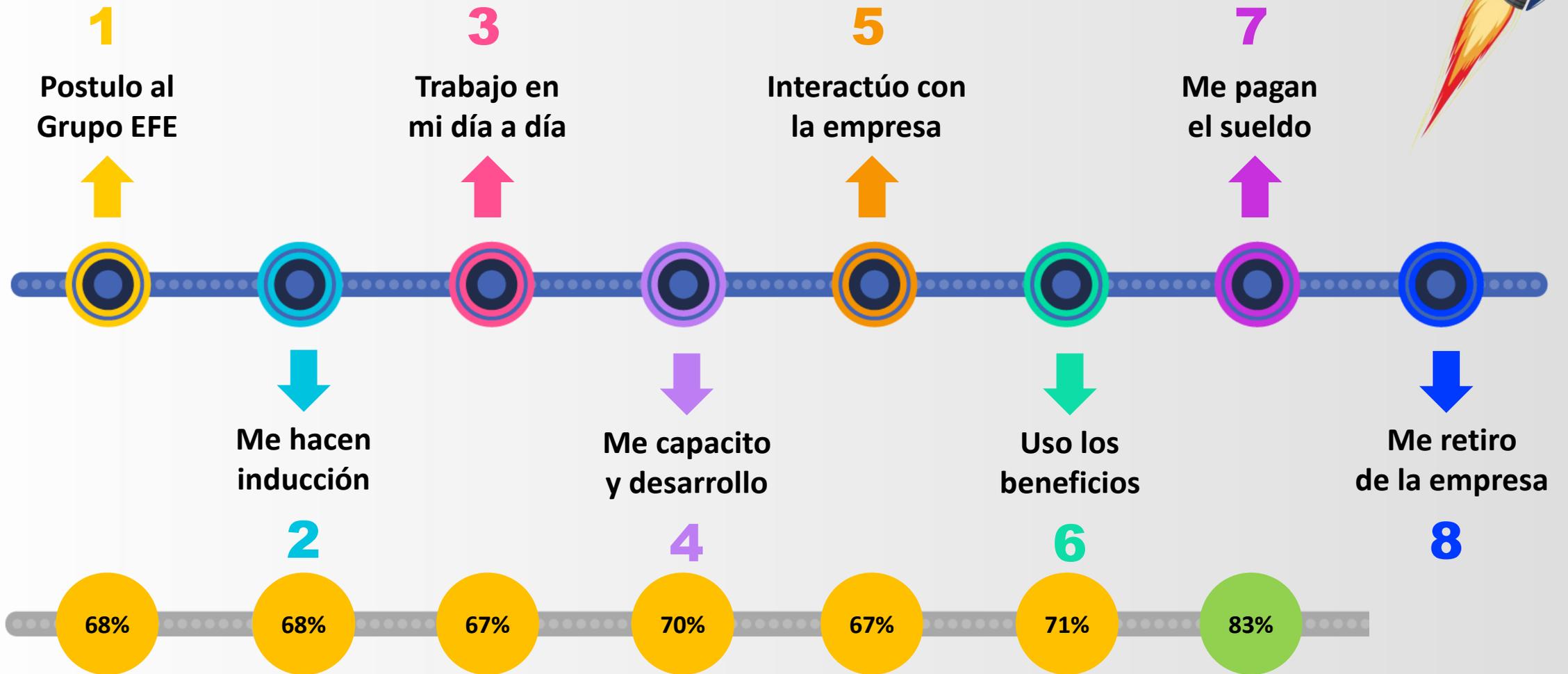


de los colaboradores están **totalmente de acuerdo** en que Grupo EFE los **ayuda** a cumplir sus **sueños personales**.

Propuesta de valor



Journey del colaborador



1RA INICIATIVA – MESA EFEXIONAL

- ✓ Rediseñar el modelo operativo de tiendas, por formato, incluyendo kick-off, horarios, capacitaciones, staffing tienda vs campo; para mejorar balance trabajo – vida personal.

33 iniciativas
Mesa Efexional



46 iniciativas

33

13

13 iniciativas
Quick Wins

- ✓ Rediseñar los canales de reclutamiento para que transmitan la propuesta de valor definida.
- ✓ Desarrollar una plataforma que integre boletas de pago y beneficios otorgados.
- ✓ Definir los espacios de reconocimiento y asegurar su permanencia en el tiempo.
- ✓ Desarrollar el simulador de comisiones.
- ✓ Definir el protocolo de despido o renuncia por tipo de posición.
- ✓ Diseñar el programa de acompañamiento para familias de colaboradores jubilados o fallecidos.

**Nuestro Objetivo:
transformar la
experiencia del
colaborador**



Propuesta de valor atractiva

Canales digitales al alcance

1

Postulo al Grupo EFE

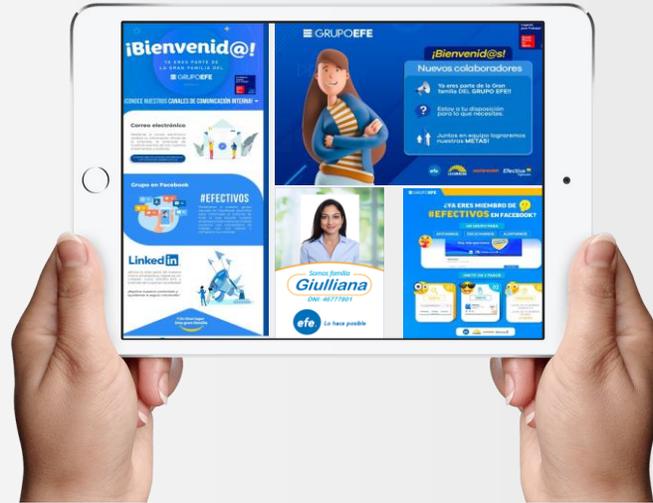


Role Play en el reclutamiento



Tiempo Cobertura selección - 50%

Kit digital bienvenida



Inicio con Actitud EFE



Pack de bienvenida



Bienvenida en tiendas



Me hacen inducción

2

Comité Equidad



Fotocheck familiar



Comunidades



Te presentamos
Nuestra comunidad
PET LOVER



Grupo EFE, de la mano de **Mike al rescate**, ayuda a rescatistas y a perritos sin hogar.

Juntos hemos logrado:

Invitar a los colaboradores a brindar hogares temporales a animales rescatados

Promover las adopciones de mascotas entre nuestra gente

La creación de la comunidad Pet Lover del Grupo EFE

El apoyo del Grupo EFE a rescatistas con donación de vacunas antipulgas



Mejores Lugares para Trabajar

Great Place To Work PERÚ 2020

3 Trabajo en mi día a día



COMUNIDAD **JÓVENES TALENTOEFE**



Reunión con líderes

GRUPOEFE

Horarios flexibles

Equilibrio Efectivo
En el trabajo

Oficina de Apoyo:
Seguimos trabajando para mejorar tu experiencia Y ahora llega...

Early Friday

Lima: L-J: 8:30 am. a 6:15 pm. V: 8:30 am. a 1:30 pm.	Chiclayo: L-J: 8:00 am. a 7:00 pm. V: 8:00 am. a 2:30 pm.
-------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

Desde el 1° de abril en adelante

Cada líder deberá coordinar con su equipo el soporte necesario para garantizar el funcionamiento de nuestras operaciones a nivel nacional.

Nuestros equipos deberán ser flexibles ante necesidades que el negocio requiera para seguir brindando la mejor experiencia a nuestros clientes.

¡Sigamos construyendo el mejor lugar para trabajar!

Soy Tienda

SOY TIENDA

¡Nuestra gente en la cancha!

back office y front office trabajando juntos!

EFE Learning

NUESTRA AULA VIRTUAL EVOLUCIONA... **GRUPOEFE**

DESCUBRE

- ✓ PLATAFORMA + MODERNA + INTUITIVA
- ✓ ACCESO FÁCIL A TUS CURSOS
- ✓ DESCARGA DE REPORTES
- ✓ VISUALIZACIÓN DE CURSOS EN EJECUCIÓN
- ✓ REVISIÓN DE CURSOS PENDIENTES

EFE LEARNING

UNA PLATAFORMA DE APRENDIZAJE + INNOVADORA

Talleres Inclusión

COMITÉ DE EQUIDAD
GRUPOEFE

Taller de Liderazgo Inclusivo

8M

Un día para conmemorar a todas las mujeres

Miércoles 09 marzo
8:00 am.
Vía Teams

¡Trabajando para todas y todos!

GENDER LAB

Escuelas y Ferias

GRUPOEFE **ESCUELA DE GERENTES**

Yo soy parte del programa Escuela de Gerentes Retail

Juan Carlos Mayorga O.

TE INVITAMOS EL 11 DE AGOSTO A PARTICIPAR EN LA **FERIA DOMÓTICA**

HORA: 8:00 AM

TOODA LA FFVV A NIVEL NACIONAL. PERSONAL DE CAJAS, ALMACÉN Y BACK OFFICE.

SAMSUNG, Google, PHILIPS, huebs

ELIGE: Escuela de Líderes



Me capacito y desarrollo

4

HORAS DE CAPACITACIÓN ACUMULADO AGOSTO 2022

218,129
(46,1 h/h)

GRUPOEFE **PROMOCIONES AGOSTO**

#Juntos Crecemos

+180 Promociones Ago22

GRUPOEFE

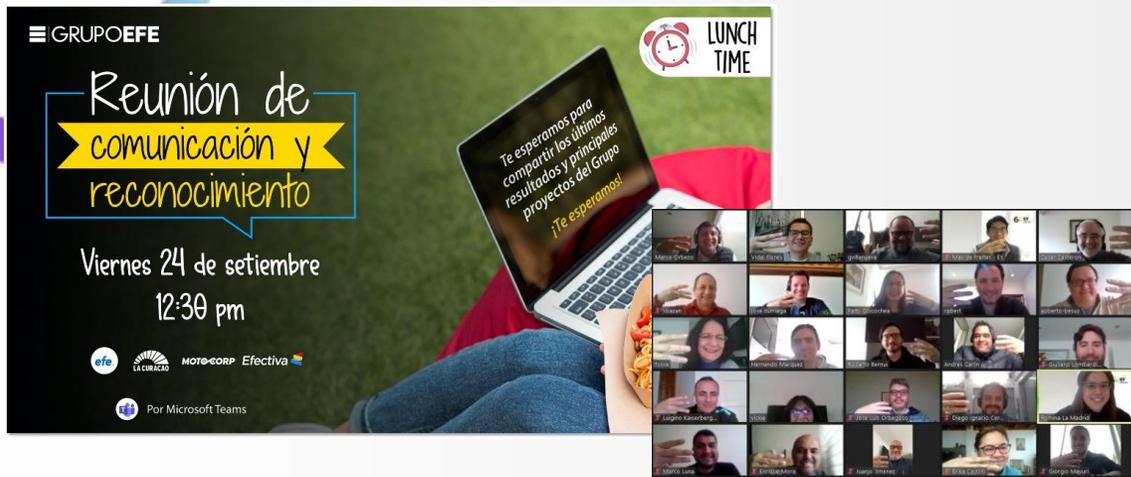


MOTO-CORP

Efectiva
Tu financiera

juntozi
Tu Mall Online

Reunión de comunicación



Comunidad de facebook



5

Interactúo con la empresa



Reuniones semestrales



Concurso de Innovación



Kit escolar tecnológico

GRUPOEFE TE TRAE
KIT ESCOLAR TECNOLÓGICO 2022

PARA LOS HIJOS DE NUESTROS COLABORADORES, EDADES ENTRE 6 Y 17 AÑOS

Los kits pueden variar

GRUPOEFE SEGUIMOS APOYANDO LA EDUCACIÓN DE NUESTRAS HIJAS E HIJOS

Tiempo libre

BENEFICIOS PARA TI
DÍAS LIBRES PARA MEJORAR TU BALANCE VIDA / TRABAJO

MOTIVOS	DÍAS
POR CUMPLEAÑOS	1 día libre
PRIMER DÍA DE CLASES DE TU HIJO	1/2 día libre
ACTUACIONES DÍA DE LA MADRE/PADRE	1/2 día libre
TRÁMITES DIVERSOS	1/2 día libre

GRUPOEFE | efe. | LA CURACAO | MOTO-CORP | Efectiva | juntózi!

BENEFICIOS PARA TI
DÍAS LIBRES PARA MEJORAR TU BALANCE VIDA / TRABAJO

MOTIVOS	DÍAS
ACOMPañAMIENTO POR SALUD DE UN FAMILIAR	4 medios días libres
MATRIMONIO	2 días calendarios
LICENCIA DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD	Madres: +7 días adicionales a lo establecido por ley (98 días actualmente) Padres: +2 días adicionales a lo establecido por ley (10 días actualmente)
GRADUACIÓN DE ESTUDIO SUPERIOR (COLABORADOR, CONYUGE E HIJOS)	1 día calendario

GRUPOEFE | efe. | LA CURACAO | MOTO-CORP | Efectiva | juntózi!

Bonos para hijos

BONO DE ESTUDIOS SUPERIORES 2022

Si tu hijo(a) está cursando estudios superiores y se encuentra en el Tercio Superior, obtén un bono semestral de **S/ 400**

A tomar en cuenta:

- El colaborador debe tener 1 año en la empresa.
- Podrá participar todo el Personal de tienda y Oficina de apoyo.
- Aplica para cualquier universidad o instituto.
- Deberán presentar la constancia de Tercio Superior en dos periodos.

Este mes de Agosto:

El plazo para presentar tus documentos y acceder a este beneficio es desde el 1 hasta el 31 de agosto. Para cualquier consulta y/o envío de documentos, comunícate con tu jefe de RH Regional o Bienestar.

Shirley Gutierrez - sgutierrez@efe.com.pe

GRUPOEFE

Bono a la Excelencia Escolar 2022

GRUPOEFE

Bebe EFE

Uso los beneficios

6

Jhuniors Vega
27 de septiembre a las 22:01 · 🌐

Mi motivación e inspiración
#MInspiraciónComoSupervisor
La superación como profesional para darle un mejor futuro a mi retoño Lian

GRUPOEFE



MOTO-CORP

Efectiva
Tu financiera

juntózi!
Tu Mall Online

Concursos por productividad



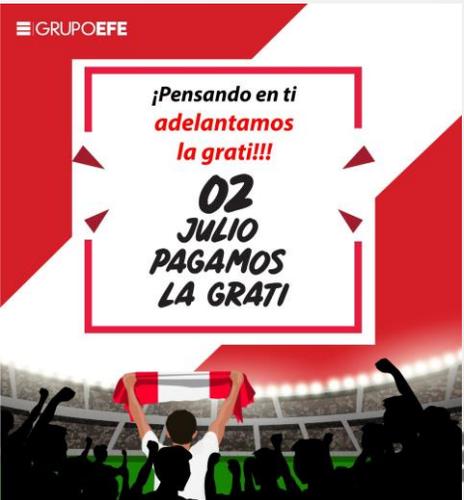
GANADORES DE INCENTIVOS ENE – JUL 2022
+ 1,200 colaboradores

7
Me pagan el sueldo



Pagos adelantados

Viajes de premiación





**Me retiro
de la empresa**

8

Resultados

Ventas digitales
4% → 40%

Rotación
Acumulada anual
23%

20% ↑
Crecimiento
venta
promedio

70%
NPS

Marca
Empleadora
Fortalecida

72%
ENPS

Engagement
97%

96%
GPTW

Lo DICEN LOS CLIENTES



KARINA MOSCOSO
TUMBES EFE R1

A+

"Me atendieron muy bien y me trajeron el producto a mi casa eso fue de gran alivio porque tengo una bebé recién nacida".

Cliente: Nelly P.



NPS Nuestra Pasión es el servicio LA CURACAO efe MOTO-CORP

Lo DICEN LOS CLIENTES



MARIA INGA
Huacho - LC R3

A

"La asesora María me ayudó mucho, me dió una excelente información para la compra de mi producto. Estoy muy agradecida y los recomendaré a mis amistades y familiares."

Cliente: Leslie P.



NPS Nuestra Pasión es el servicio LA CURACAO efe MOTO-CORP

Lo DICEN LOS CLIENTES



RULLY MANCHA
Huancavelica - LC R5

C

"La atención es excelente desde ingreso al local, atención personalizada, información de los productos con descuento, los medios de pago además me regalaron un calendario 😊, fue una buena experiencia que compartiré".

Cliente: Ronald S.



NPS Nuestra Pasión es el servicio LA CURACAO efe MOTO-CORP

FDN LUZ RUIZ
CHICLAYO (NORTE 2)

"Son muy amables y una atención única me gustó especialmente su paciencia de la srta Luz Ruiz."

Cliente: Rosa



Efectiva *Tu financiera*

FDN ERLITA HEREDIA
MOYOBAMBA ORIENTE (ORIENTE)

"Me dieron rápido y la señorita Erlita de Moyobamba me atendió muy amablemente"

Cliente: Jesús



Efectiva *Tu financiera*

LOGROS GRUPO



Activo actor en el Mercado Capitales
S/445 Millones emitidos



Reconocimiento Innovación
Nivel EXPERT – 85%



Puesto 5



2° Bancarizador del Perú



Fortaleza Financiera A-
Clasificación de riesgos



Puesto 4



Certificado Excelencia Operacional (SBS)
Estándar Alternativo ASA



Puesto 3



Reconocimiento Analítica de modelos de riesgos y cobranzas



Puesto 37



Activo Participante Vivienda Social
3er Operador Créditos bono verde

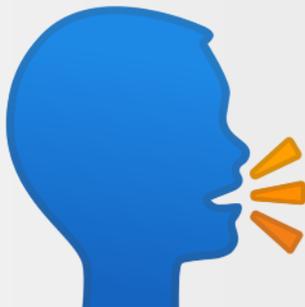
Aprendizajes



**Un
equipo
fuerte de
líderes**



**Vivir
nuestro
propósito
y valores**



**Permanente
esfuerzo en
la
comunicación**

1000%



**Escuchar a
nuestra
gente**



**- Planeamiento
+ Ejecución**

Empatía y Resiliencia

!Conoce más de nosotros aquí Culture Book 2021!



A large collage of numerous small photographs of diverse people, including men, women, and children, holding white signs with various messages and hashtags. The signs include phrases like "VAMOS PERU", "#SOMOS UNO", "#YoMeQuedoEnCasa", "#Juntos Venceremos", and "#Vamos Perú". The entire collage is overlaid with a semi-transparent blue filter.

Seguimos soñando en grande

Acompáñanos a conocer el futuro de **EX** en el Grupo EFE





Vidal Flores

Gerente Corporativo de Recursos Humanos,
Grupo EFE...





GREMIO COLOMBIANO
DE LA **EXPERIENCIA**

Conexiones más humanas



GO-CX / **22**
X-Management

Avanzando en la Gestión de la Experiencia

¡GRACIAS!