

# Universo Americanas

Investor  
Day.19

LOJAS AMERICANAS





# Investor Day.19

**90 ANOS**

LOJAS AMERICANAS

**20 ANOS**

AMERICANAS.COM E SUBMARINO

**13 ANOS**

B2W

**18 MESES**

AME

Encerramento de um ciclo muito importante

Início de um novo ciclo ainda mais relevante

# Universo Americanas



## NOSSO PROPÓSITO

---

“ **Realizar os sonhos** e atender as necessidades de consumo das pessoas, **poupando tempo e dinheiro** e **superando** as suas **expectativas.** ”

# Universo Americanas



RELEVÂNCIA  
**SOCIAL**

---

# Quem Somos Hoje

VISÃO SOCIAL

LOJAS EM  
**+ 700** CIDADES

**34 MIL**  
ASSOCIADOS

**+2 MIL**  
FORNECEDORES

**+300 MIL**  
EMPREGOS GERADOS  
DESDE 1999

**+38 MM**  
DE CLIENTES ATIVOS

**100%** DOS CEPS  
JÁ RECEBERAM  
ENTREGA

**15** CDS E **200** HUBS

**+20 MM** DE ITENS  
OFERTADOS

**+2,1 MM**  
HOMEM/HORA  
DE TREINAMENTO  
DESDE 2010

**3 BI**  
DE VISITAS ANUAIS

**+38 MIL**  
SELLERS

**77%** DO PIB  
ATENDIDO PELAS  
LOJAS

# 90 Anos de Relevância

# UNIVERSO AMERICANAS

---



**ÚNICO**

**FLEXÍVEL**

**RESILIENTE**

# UNIVERSO AMERICANAS

---

**ÚNICO**

FLEXÍVEL

RESILIENTE

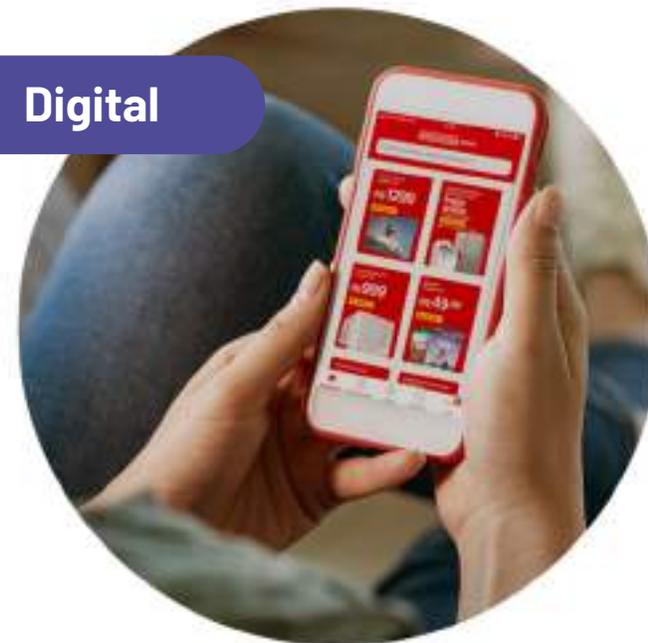
# Concebido como um SONHO ÚNICO 2020

Físico



**Lojas** menores  
Grande capilaridade  
Presente em todos os estados

Digital



**Mundo digital** maior  
que o mundo físico

# **Relação única com os clientes**

## Inaugurações 2010 e 2019

# **Relação única com os clientes**

## Red Friday 2019

# Plataforma Tecnológica Única

+90% DOS PROCESSOS DIGITALIZADOS



# **Time Único**

## Red Friday 2019

# UNIVERSO **AMERICANAS**

---

ÚNICO

**FLEXÍVEL**

RESILIENTE

# Negócios Múltiplos e Complementares

CLIENTE POSSUI DIFERENTES NECESSIDADES NO DIA A DIA



**Múltiplos formatos** de lojas,  
diferentes ocasiões de consumo

**LOJAS AMERICANAS**

**AMERICANAS**  
*express*

**local**  
AMERICANAS

**ame GO**

**Múltiplas marcas,**  
diferentes perfis de clientes

**americanas.com**

**shoptime**

**Submarino**

**Sou Barato**

Investor Day.19

# Sortimento Único

AMPLA VARIEDADE DE PRODUTOS

- ✓ Nos aproxima dos clientes
- ✓ Aumenta o número de transações
- ✓ Nos torna mais flexíveis

**360 mil**

SKUs

**1999**

**40X**

**20 milhões**

SKUs

**2019**

Investor Day.19

# UNIVERSO **AMERICANAS**

---

ÚNICO

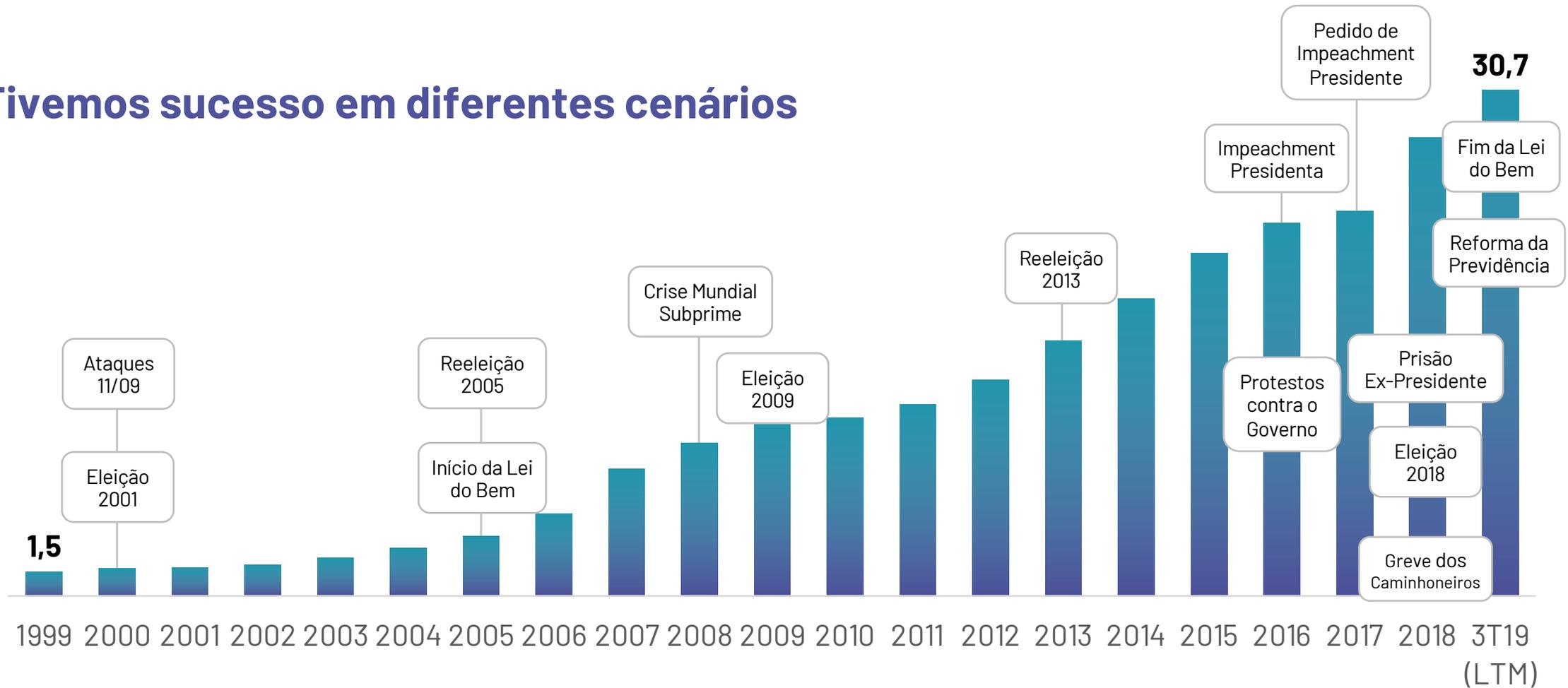
FLEXÍVEL

**RESILIENTE**

# Ambiente Econômico, Social e Político

GMV CONSOLIDADO (R\$ Bilhões)

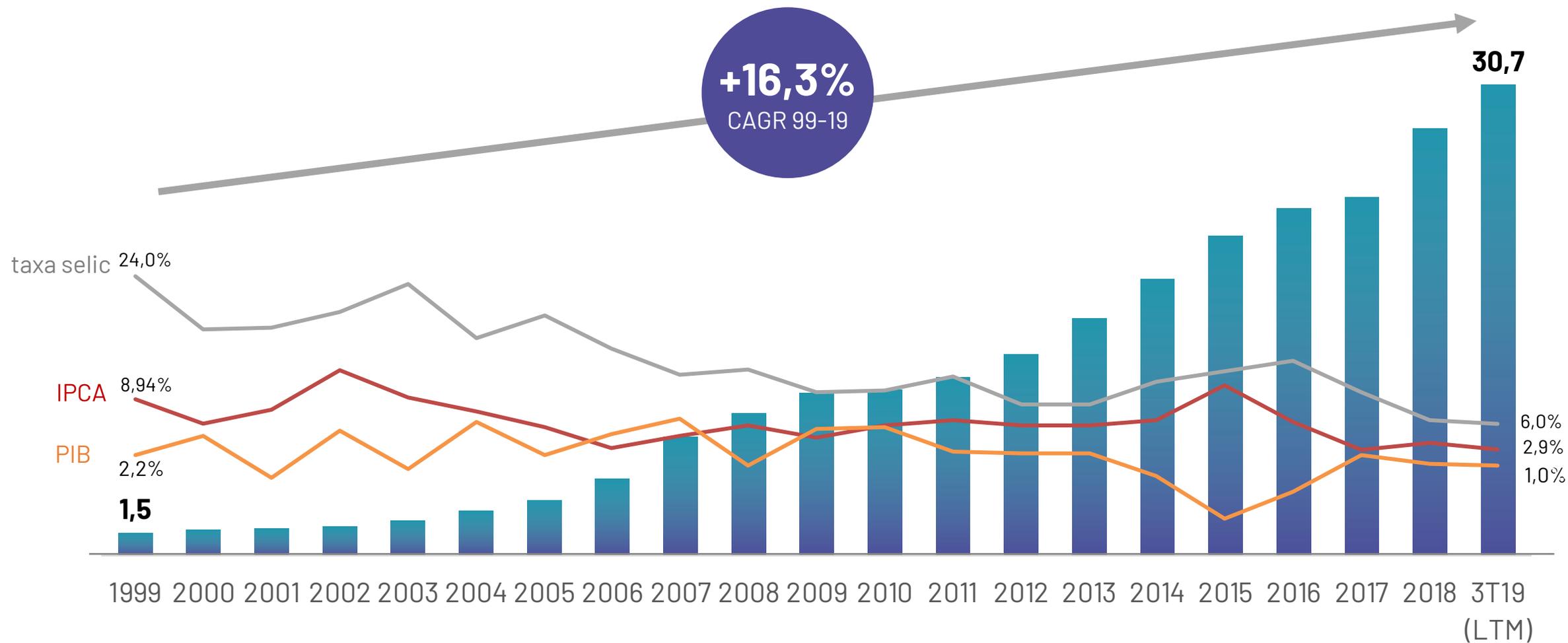
## Tivemos sucesso em diferentes cenários



Investor Day.19

# Evolução do GMV (R\$ BILHÕES)

CONSOLIDADO

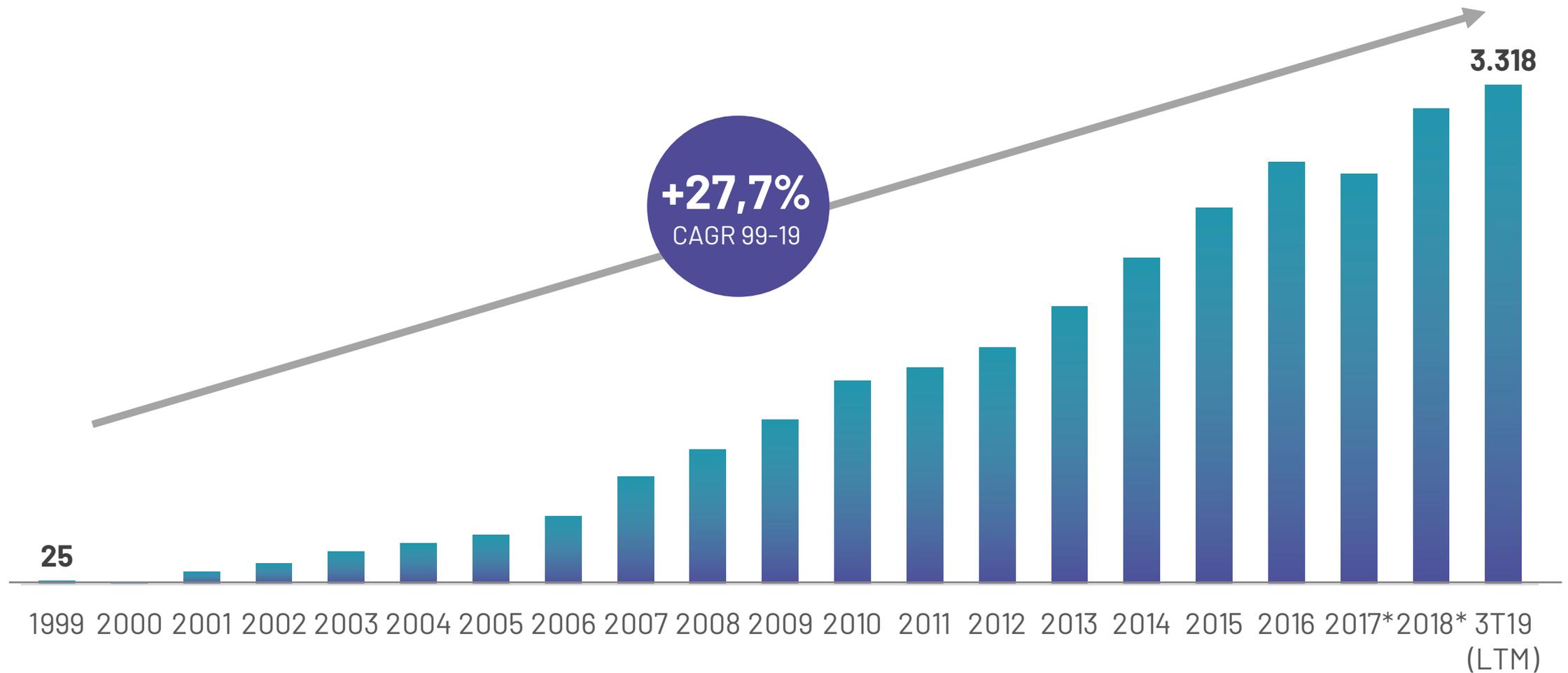


\*Impacto IFRS 9 e 15

Investor Day.19

# Evolução do EBITDA (R\$ MILHÕES)

CONSOLIDADO



\*Impacto IFRS 9 e 15

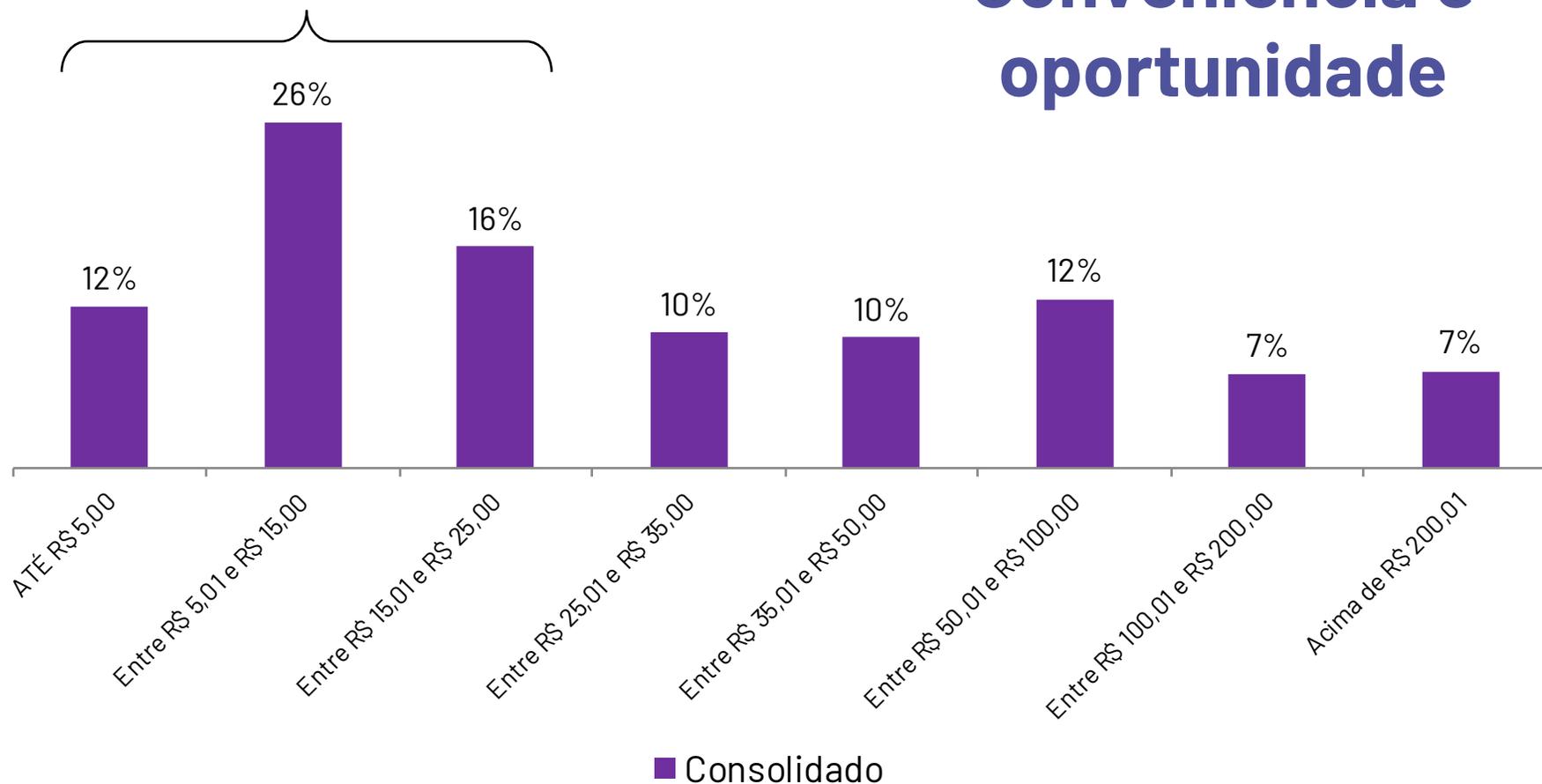
\*\*Impacto IFRS 16

Investor Day.19

# Distribuição de Frequência

ENDEREÇANDO DIFERENTES OCASIÕES DE CONSUMO

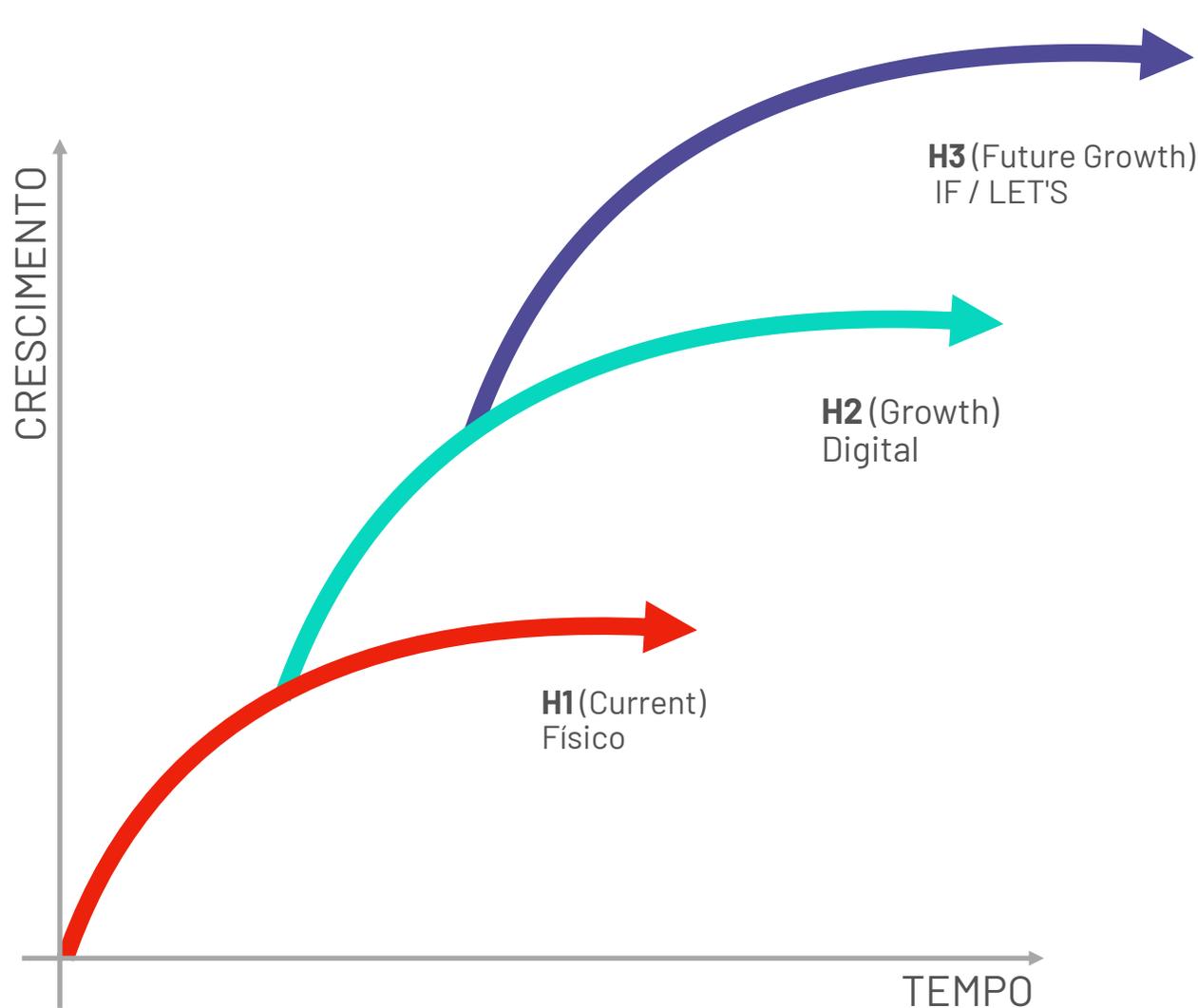
54% dos tickets menores do que R\$ 25,00



Conveniência é oportunidade

# DECISÕES ESTRATÉGICAS

# Horizontes de Crescimento



**H3**

## **Futuro**

Explorar opcionalidades e fazer apostas com inovação disruptiva

**H2**

## **Crescimento Secular**

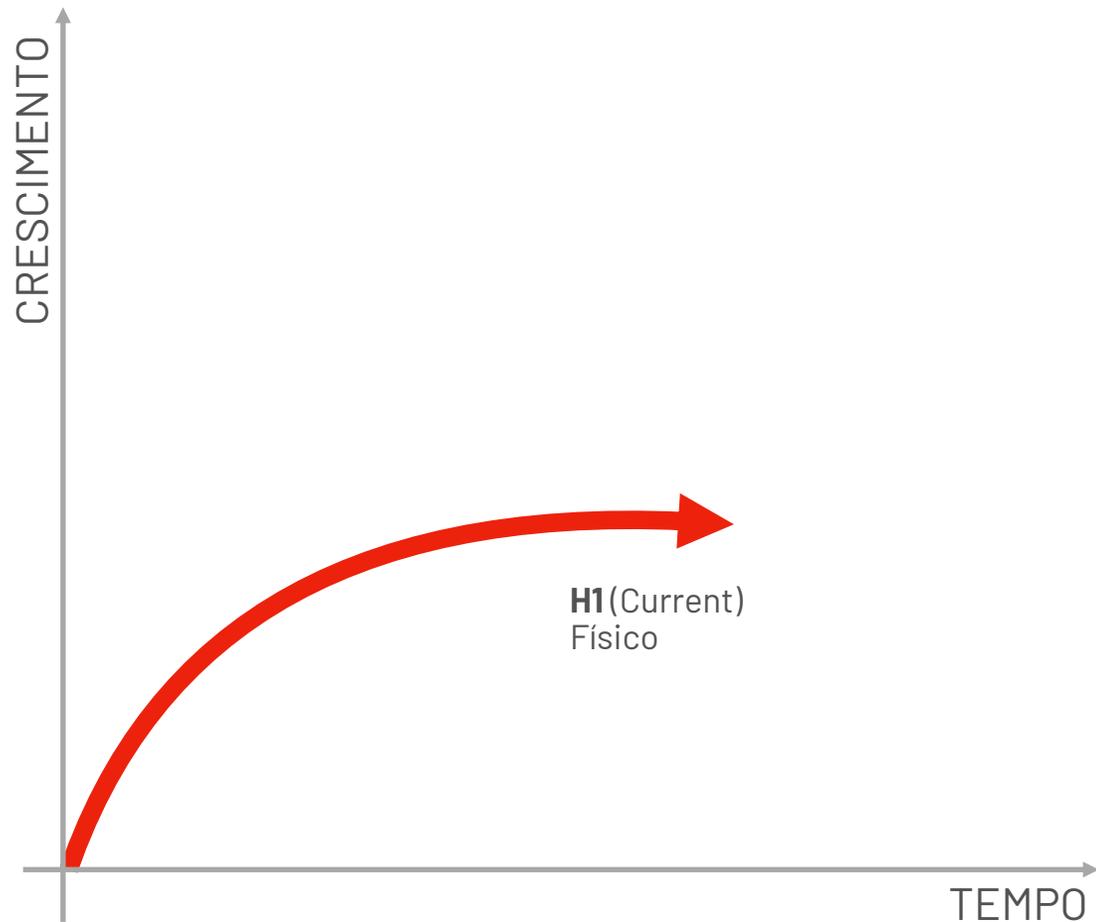
Expandir e acelerar crescimento com inovação incremental

**H1**

## **Geração de Caixa**

Otimizar os negócios existentes com melhoria contínua

# Horizontes de Crescimento



## DECISÕES ESTRATÉGICAS H1

**1997** – Investimento em logística e tecnologia

1998 – Venda das lojas de supermercado

2003 – Criação da Americanas Express

2007 – Aquisição da Blockbuster

**2010 a 2019** – Plano de Crescimento Acelerado

**2003 a 2019** – Novos formatos de lojas

# Capilaridade Única

ACCELERADO RITMO DE EXPANSÃO NOS ÚLTIMOS 20 ANOS

**1999**

**26%** população



**90** lojas  
**39** cidades  
**5** inaugurações no ano  
Presença em **17** estados + **DF**

**2019E**

**65%** população



**+1600** lojas  
**+700** cidades  
**224** inaugurações no ano  
Presença em **todos os estados** Investor Day.19

# Reinvestimento da Geração de Caixa

VISÃO CONTROLADORA

## R\$ 19,8 Bi de EBITDA

gerado nos últimos 20 anos



R\$ 12,5 Bi - INVESTIMENTO

R\$ 7,9 Bi - FÍSICO

R\$ 4,6 Bi - B2W\*

\*R\$ 6,5 Bi corrigido pelo IPCA

R\$ 5,3 Bi - ESTRUTURA DE CAPITAL\*\*

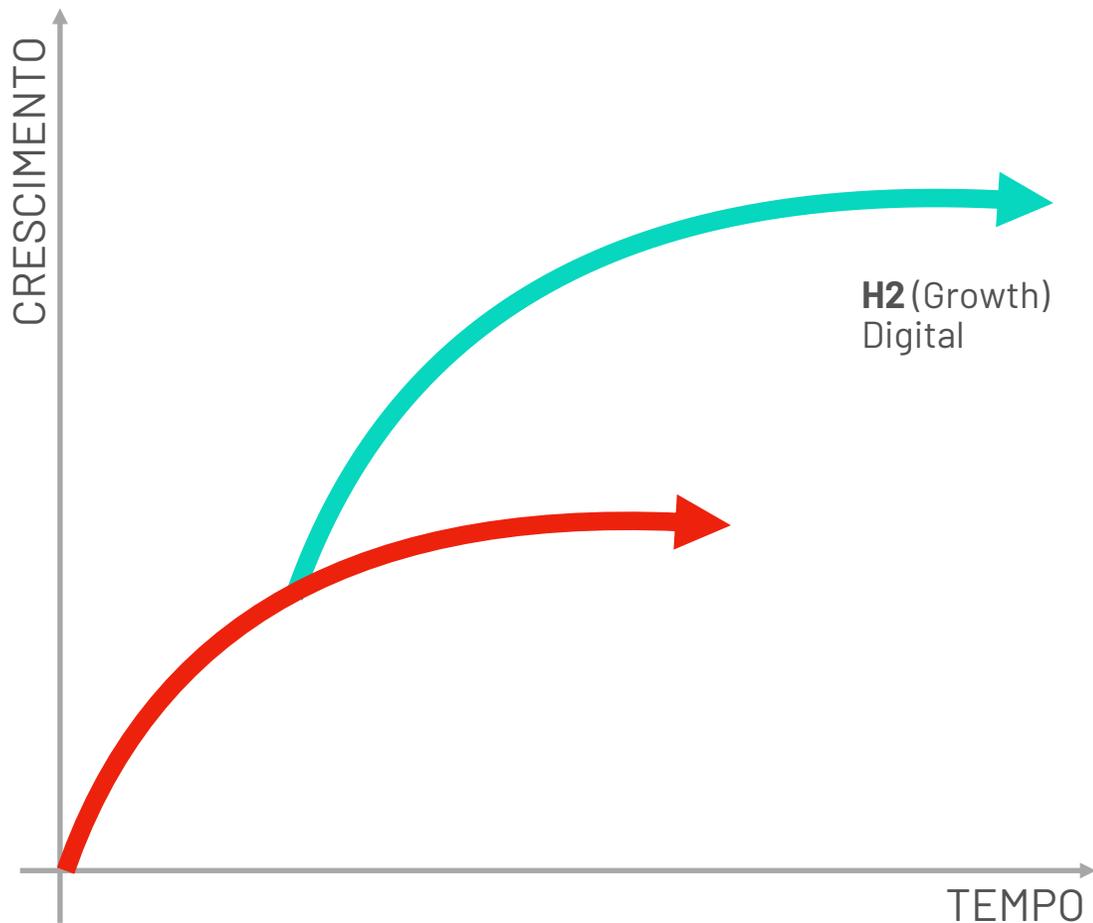
R\$ 2,4 Bi - PAYOUT

\* Aumento de capital B2W

\*\* Resultado Financeiro líquido do benefício fiscal

Investor Day.19

# Horizontes de Crescimento



## DECISÕES ESTRATÉGICAS H2

**1999** – Criação da Americanas.com

2005 – Aquisição do Shoptime

2006 – Criação da B2W

2011 – Integração da plataforma logística e tecnológica

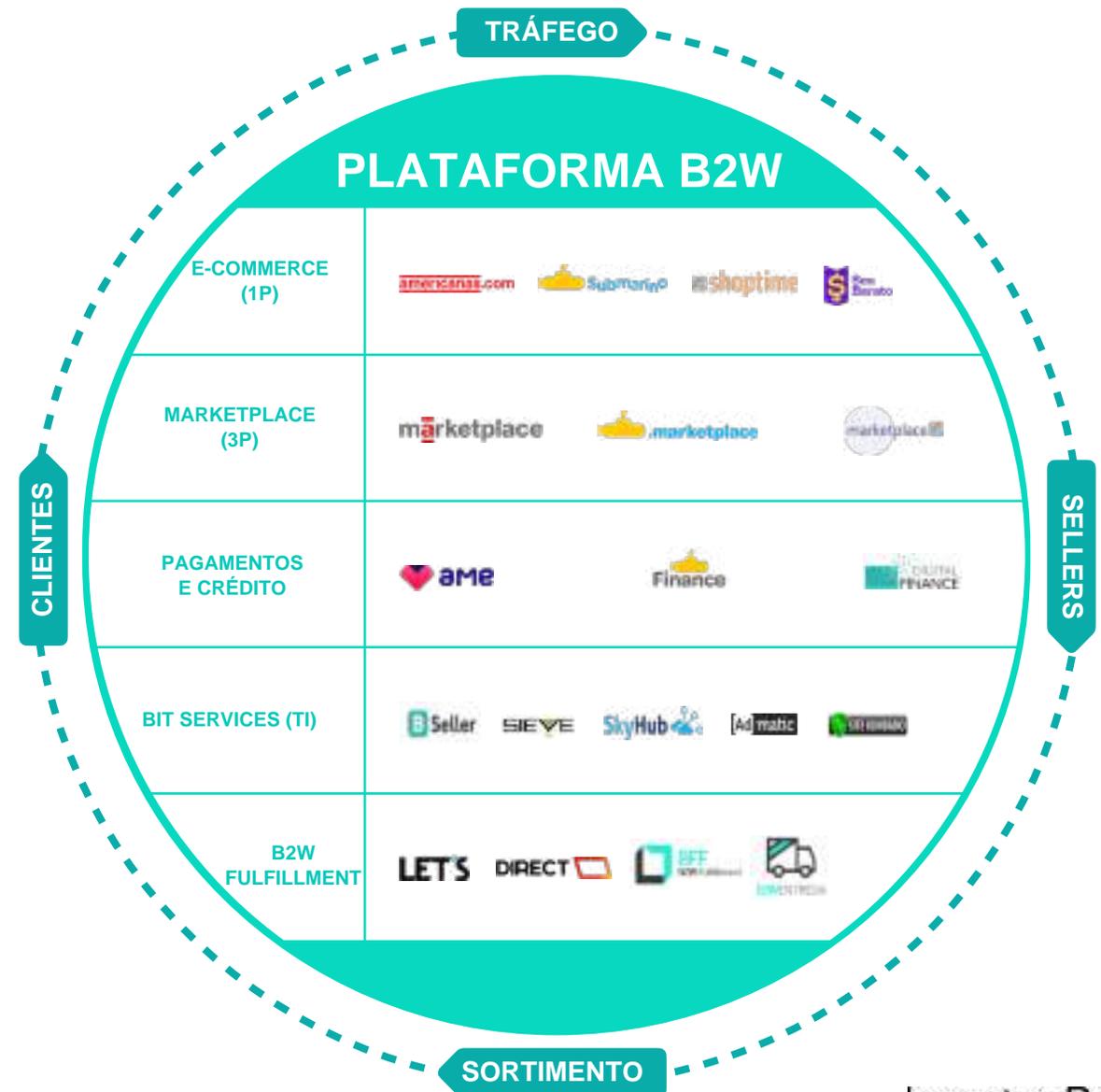
2013 – Aquisições Estratégicas

2014 – Início da operação de marketplace

**2017** – Modelo Híbrido 1P e 3P (Geração de caixa)

# B2W Digital

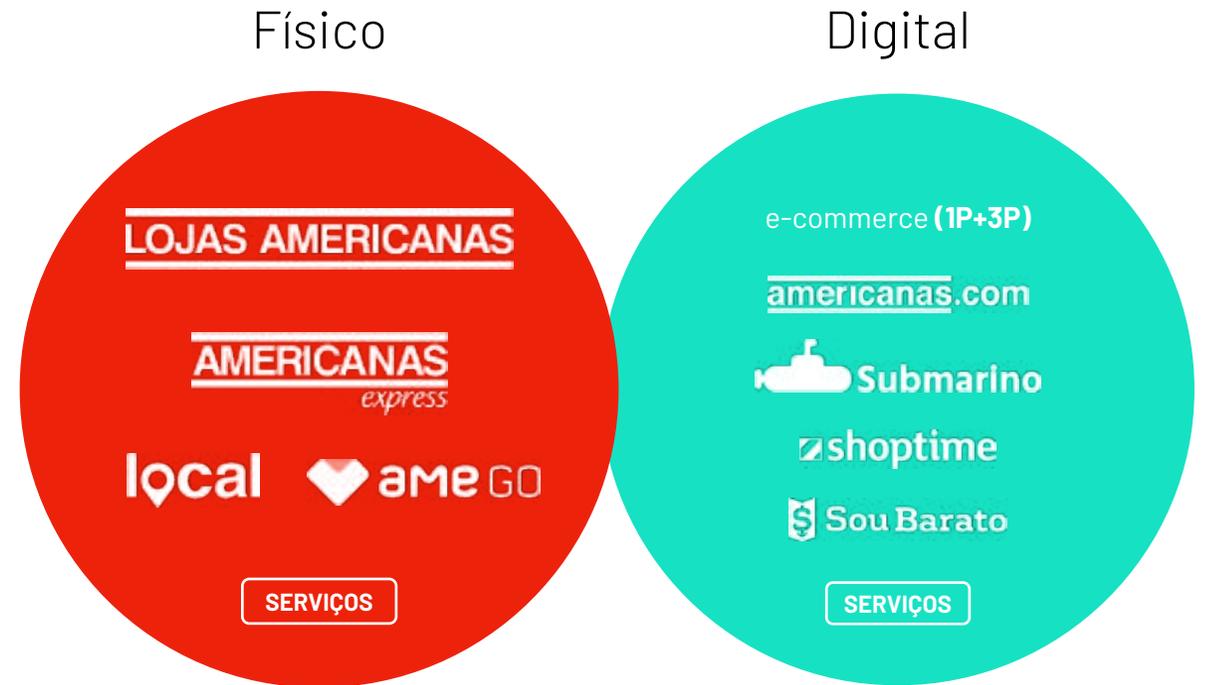
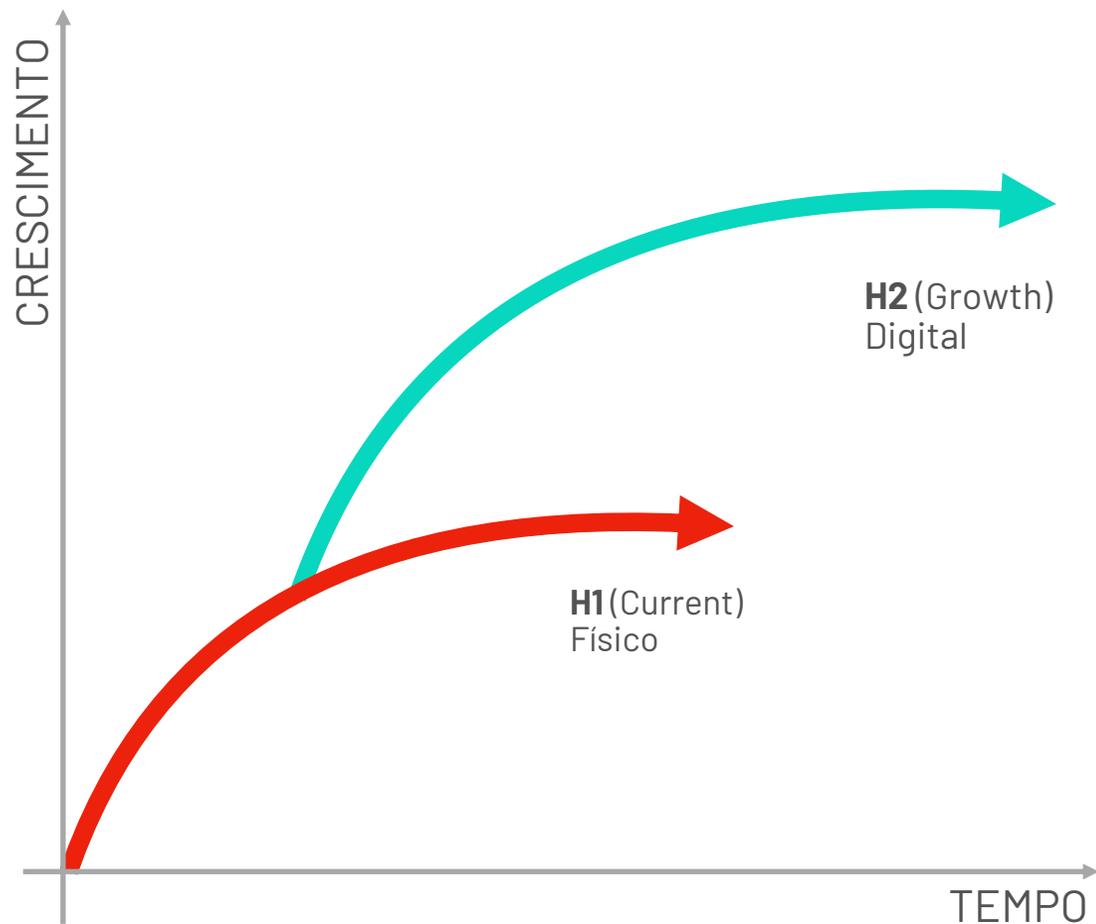
- **2 bilhões** de visitas por ano
- **R\$ 17 Bi GMV** Total
- **61%** de participação do **marketplace no GMV**
- **16 MM** de clientes **ativos**
- **20 MM** de SKUs
- **38 mil** Sellers
- **1.500 engenheiros** de software
- **Serviços** Digitais
- Cross **Border**
- **Financiamento** ao consumo



Nota: Valores LTM.

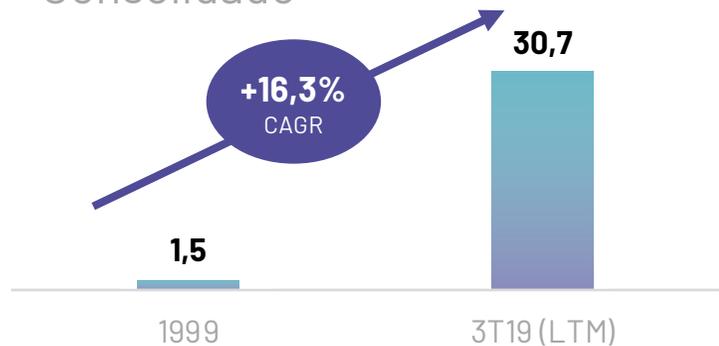
Investor Day.19

# Horizontes de Crescimento

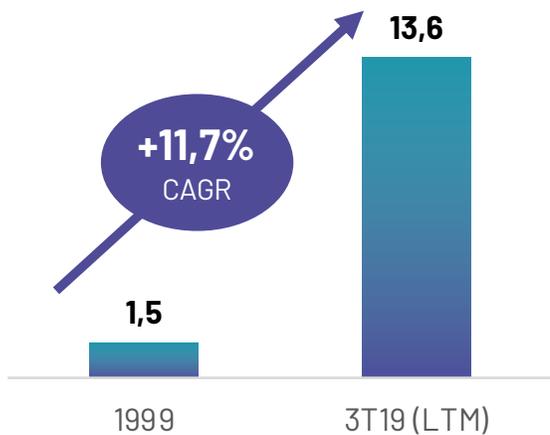


## Evolução do GMV (R\$ Bilhões)

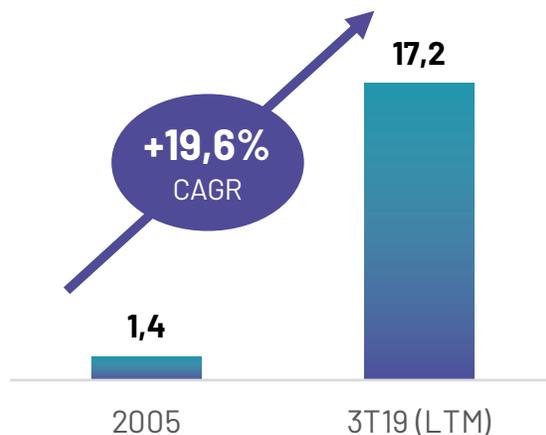
Consolidado



Controladora

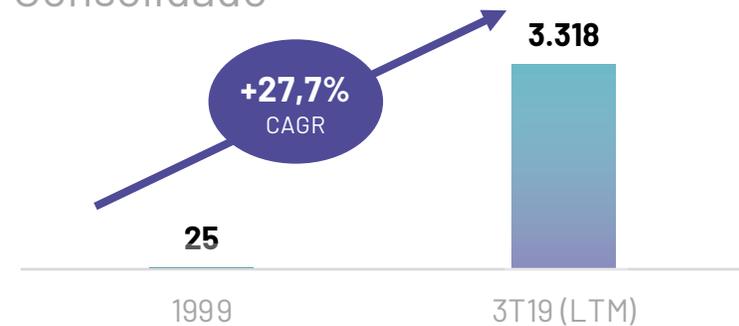


B2W

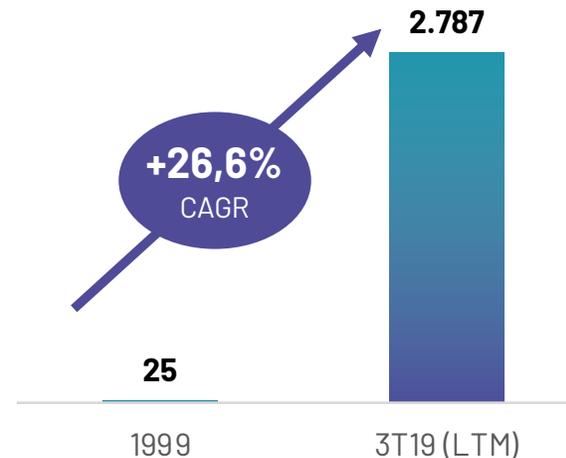


## Evolução do EBITDA (R\$ Milhões)

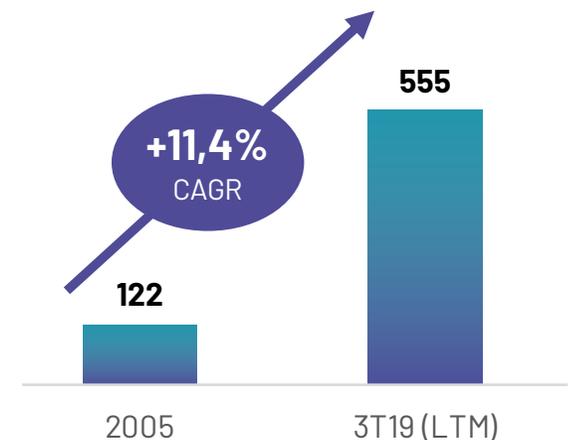
Consolidado



Controladora



B2W



Investor Day.19

# Reinvestimento da Geração de Caixa

VISÃO CONSOLIDADA

## R\$ 25,5 Bi de EBITDA

gerado nos últimos 20 anos



R\$ 13,3 Bi - INVESTIMENTO

R\$ 7,9 Bi - FÍSICO

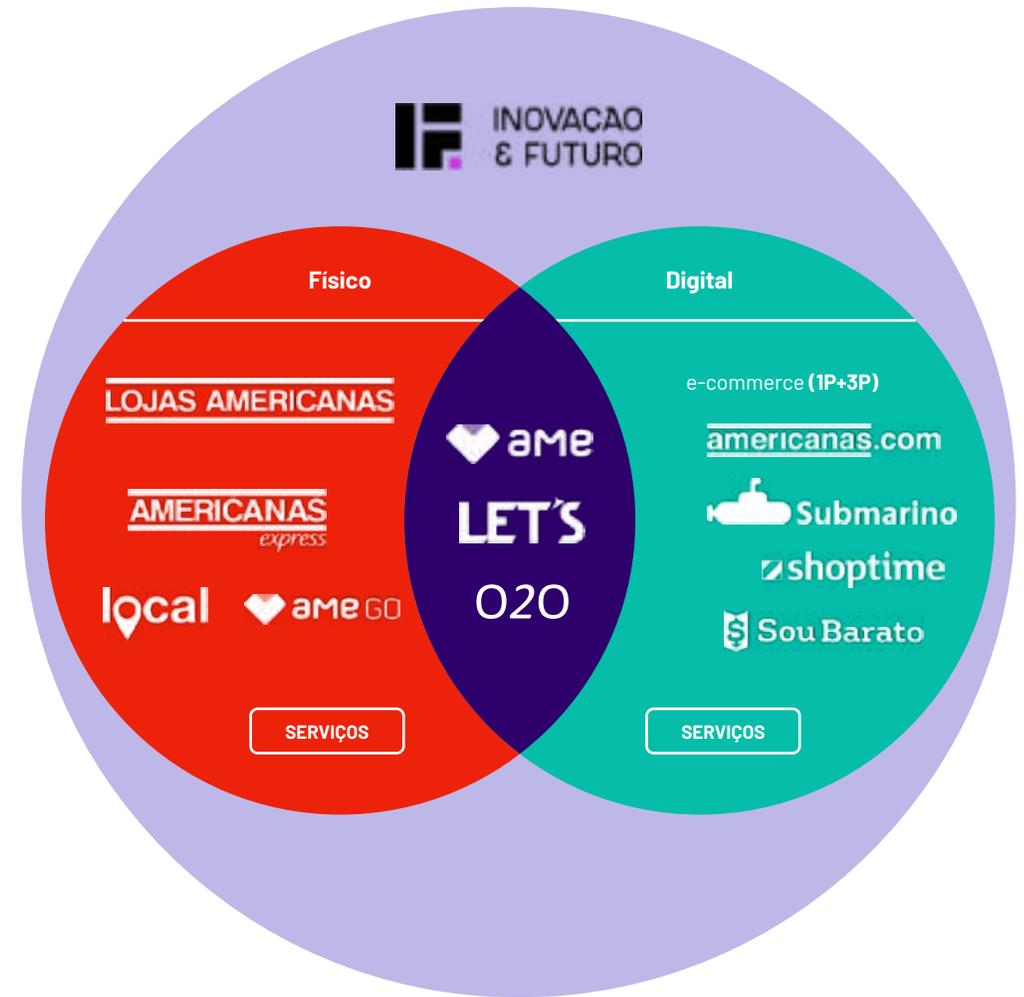
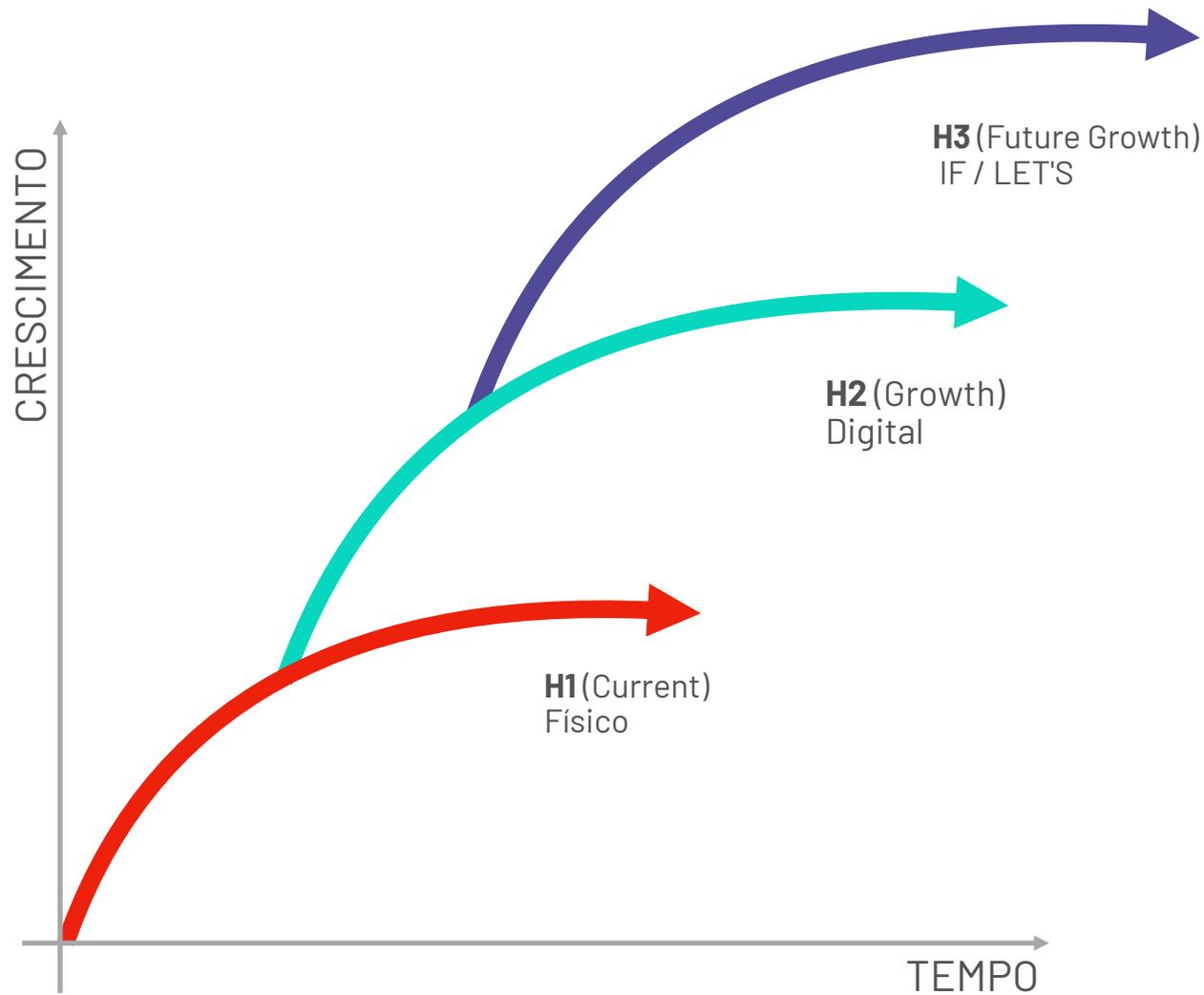
R\$ 5,7 Bi - ONLINE

R\$ 9,2 Bi - ESTRUTURA DE CAPITAL\*

R\$ 2,4 Bi - PAYOUT

\* Resultado Financeiro líquido do benefício fiscal

# Horizontes de Crescimento



Investor Day.19



## Fintech e Plataforma de Negócios Mobile

*(18 meses de vida)*

**+15 MM**

de transações

**+6,2 MM**

Downloads

**+30**

Funcionalidades

**+35 mil**

Merchants (AME Plus)

Presença em **todas** as  
**Lojas Americanas**  
e sites da **B2W**

Investor Day.19



# LET'S

Plataforma de gestão compartilhada dos ativos de logística e distribuição da Lojas Americanas e da B2W

**+41 MM**

de Entregas  
por ano

**+200 mil**

abastecimentos  
de lojas por ano

**+5 mil**

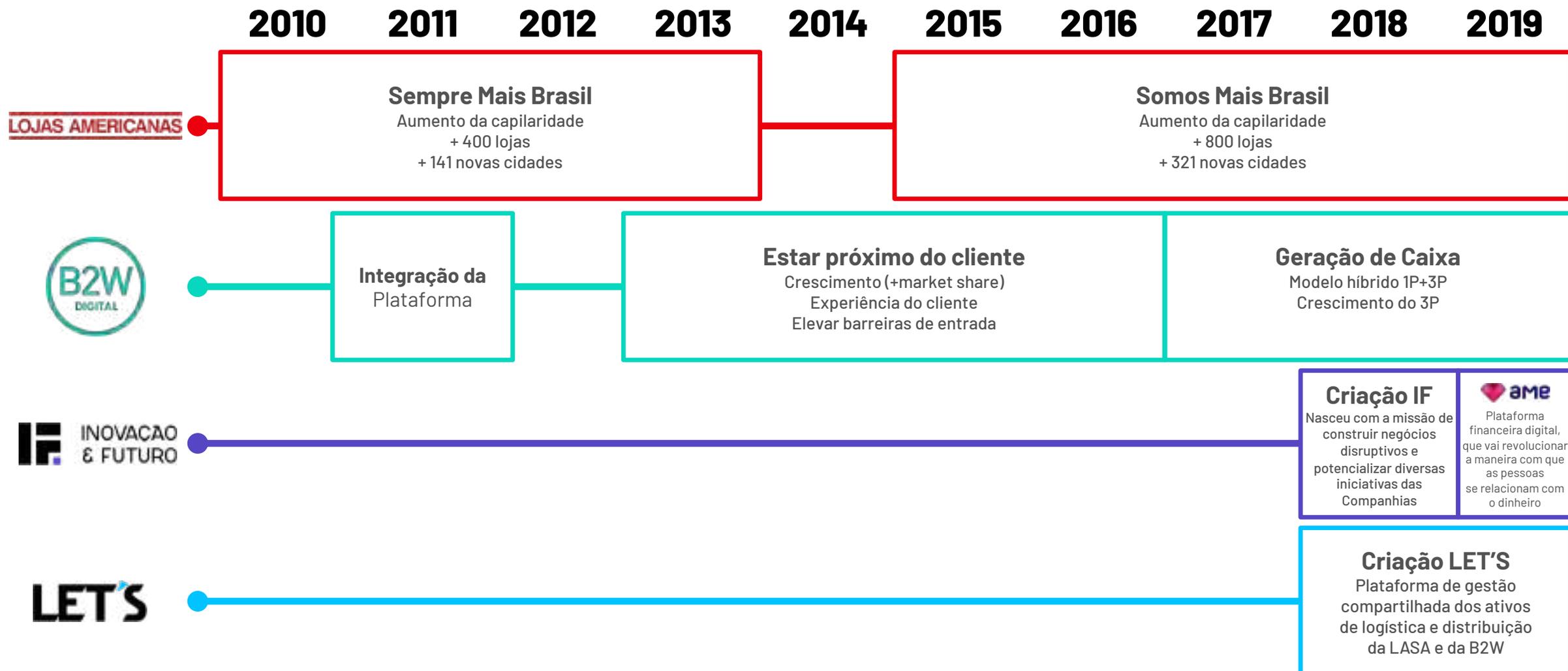
veículos de  
entrega/dia

Operação **online** to **offline**

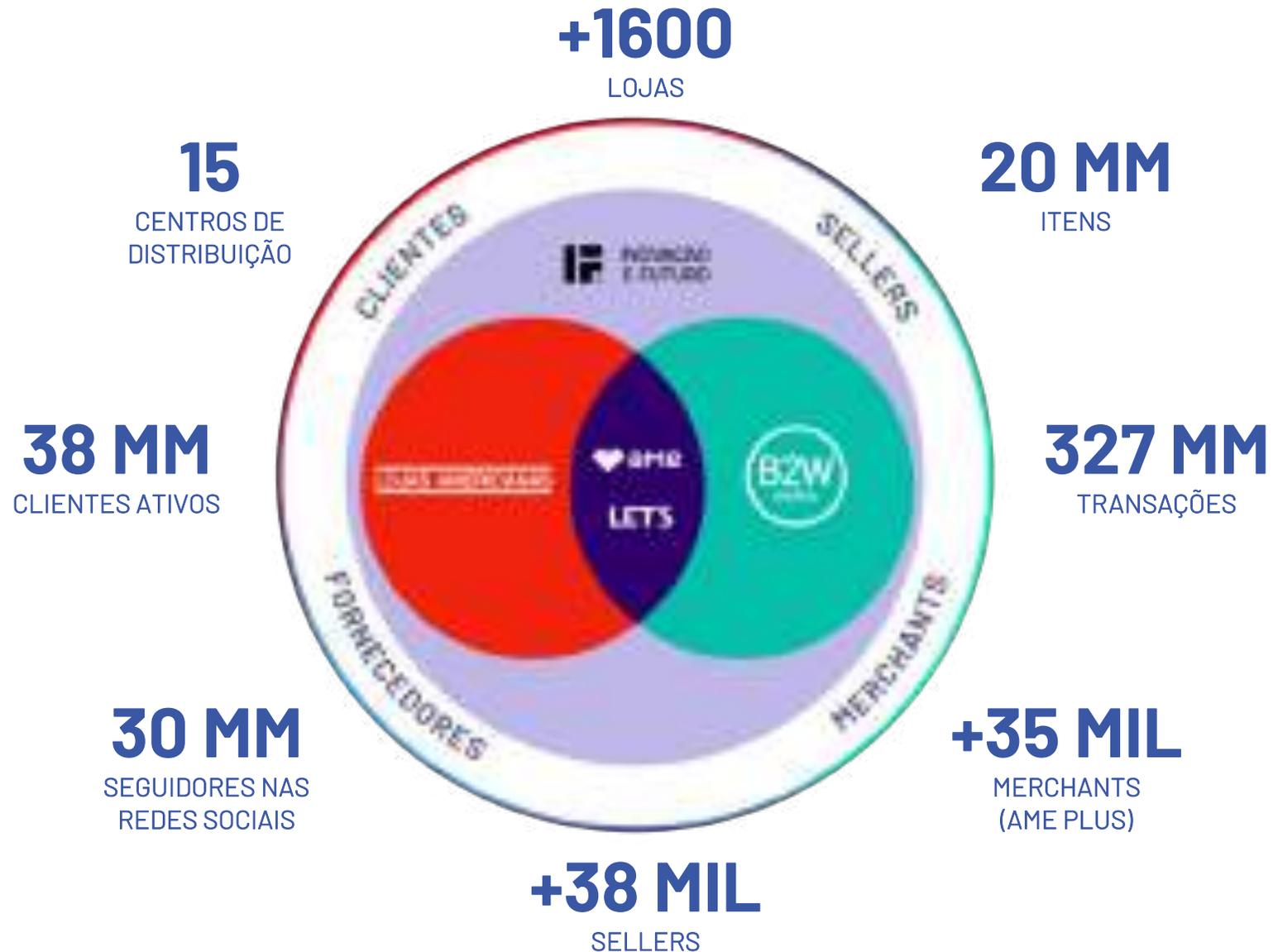
PRÓXIMOS **3** ANOS

---

# Recap/ Histórico

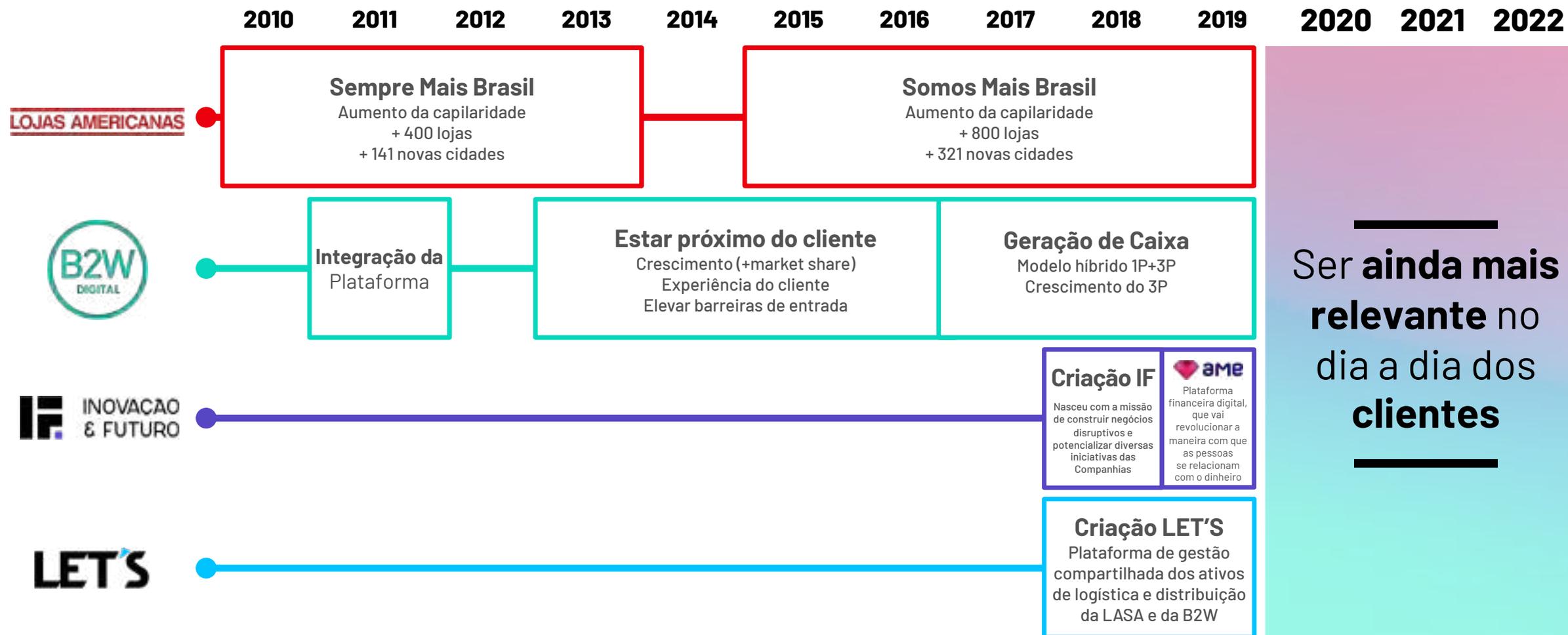


# Modelo Poderoso



Investor Day.19

# Visão de Futuro



**Ser ainda mais relevante no dia a dia dos clientes**

# NOSSO LEMA

---

## **Tudo**

Aumentar continuamente a oferta de produtos e serviços

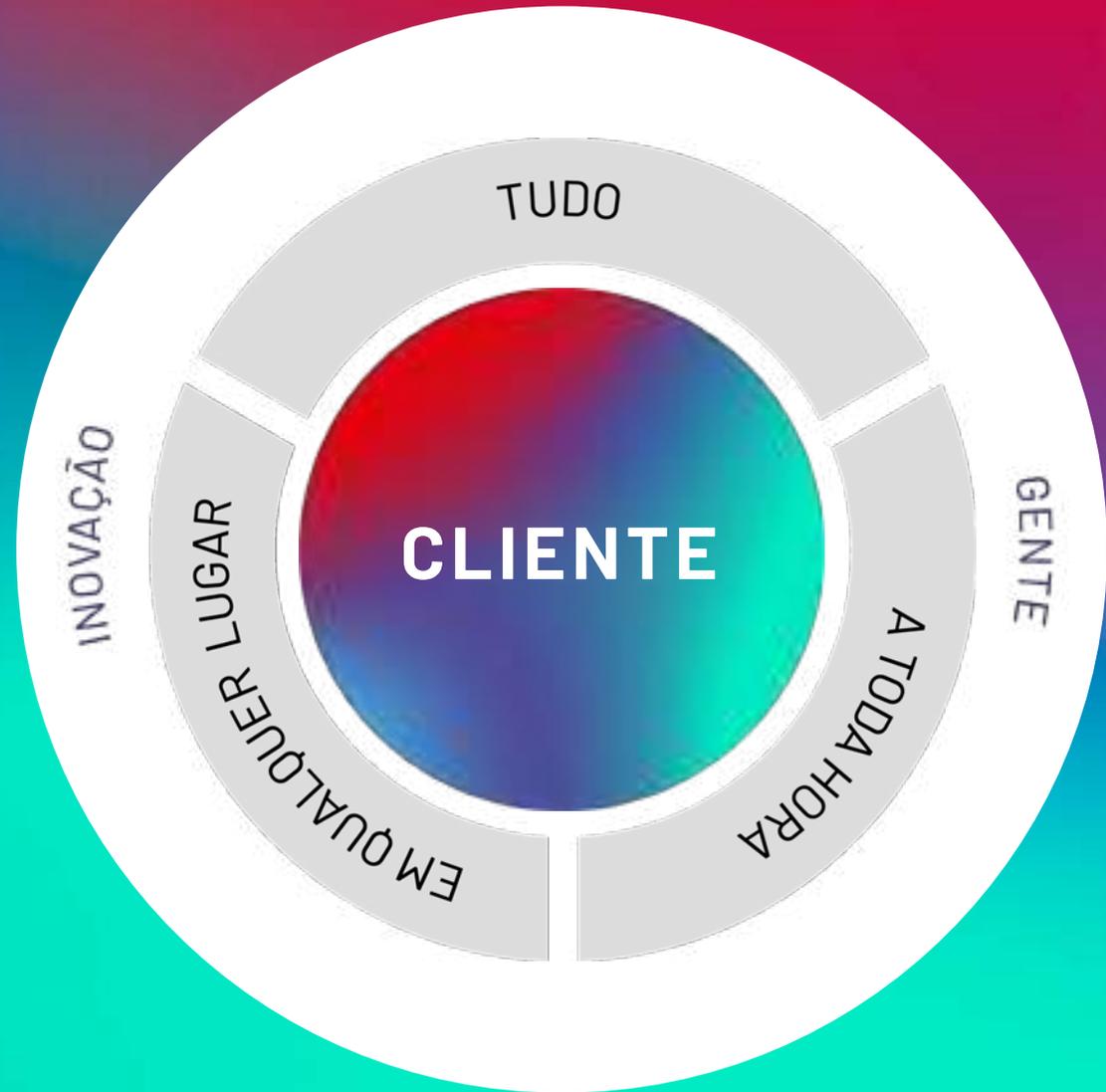
## **A toda hora**

Melhorar e ampliar a nossa disponibilidade

## **Em qualquer lugar**

Entregar nossos produtos e serviços onde o cliente desejar

**FOCO:** ser **ainda mais** relevante no dia a dia dos **clientes**



# Ser ainda mais relevante no dia a dia dos clientes

**CLIENTES  
ATUAIS**



**MANTER**

Superando as expectativas

**AUMENTAR**

A frequência

**NOVOS  
CLIENTES**



**ATRAIR**

Novos clientes

**MANTER**

Superando as expectativas

# Nosso Sonho de Crescimento

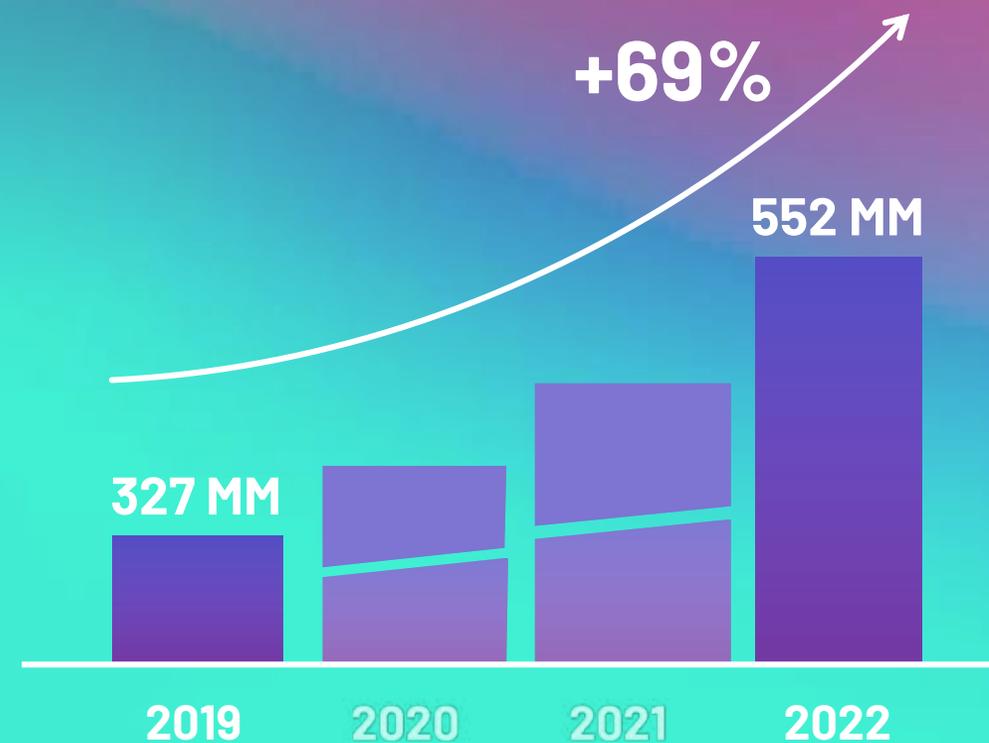
## BASE DE CLIENTES ATIVOS

Milhões



## TRANSAÇÕES

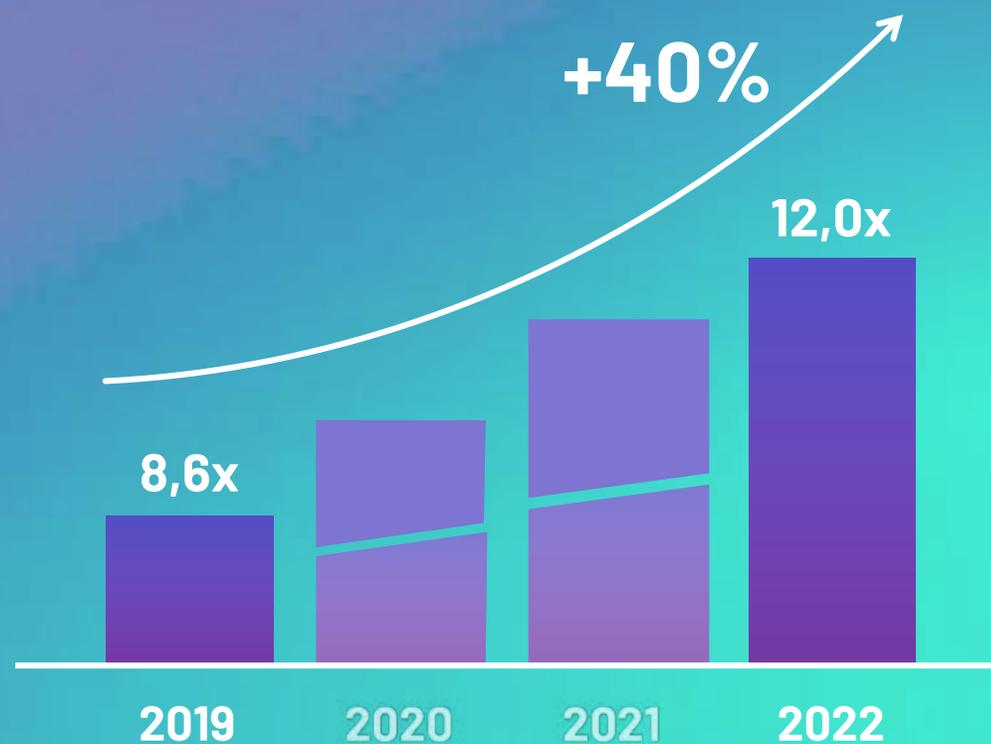
Milhões



# Nosso Sonho de Crescimento

## FREQUÊNCIA

Compras por ano



## ONLINE TO OFFLINE

Milhões de clientes





PRÓXIMOS **3 ANOS**

TER OS MELHORES TALENTOS

AUMENTAR A OFERTA DE PRODUTOS E SERVIÇOS

INTENSIFICAR O USO DO DATA ANALYTICS

AUMENTAR A RECORRÊNCIA

AMPLIAR AS INICIATIVAS 020

AMPLIAR A PLATAFORMA DE SUPPLY CHAIN

APRIMORAR O AMBIENTE DE INOVAÇÃO

CONTINUAR GERANDO VALOR E REINVESTINDO



NOVIDADES

---

# Cartão de Crédito



**+ 7 MM DE CLIENTES ATÉ 2022**

**+ BENEFÍCIOS**

**+ ADESÃO E USO DIGITAL**

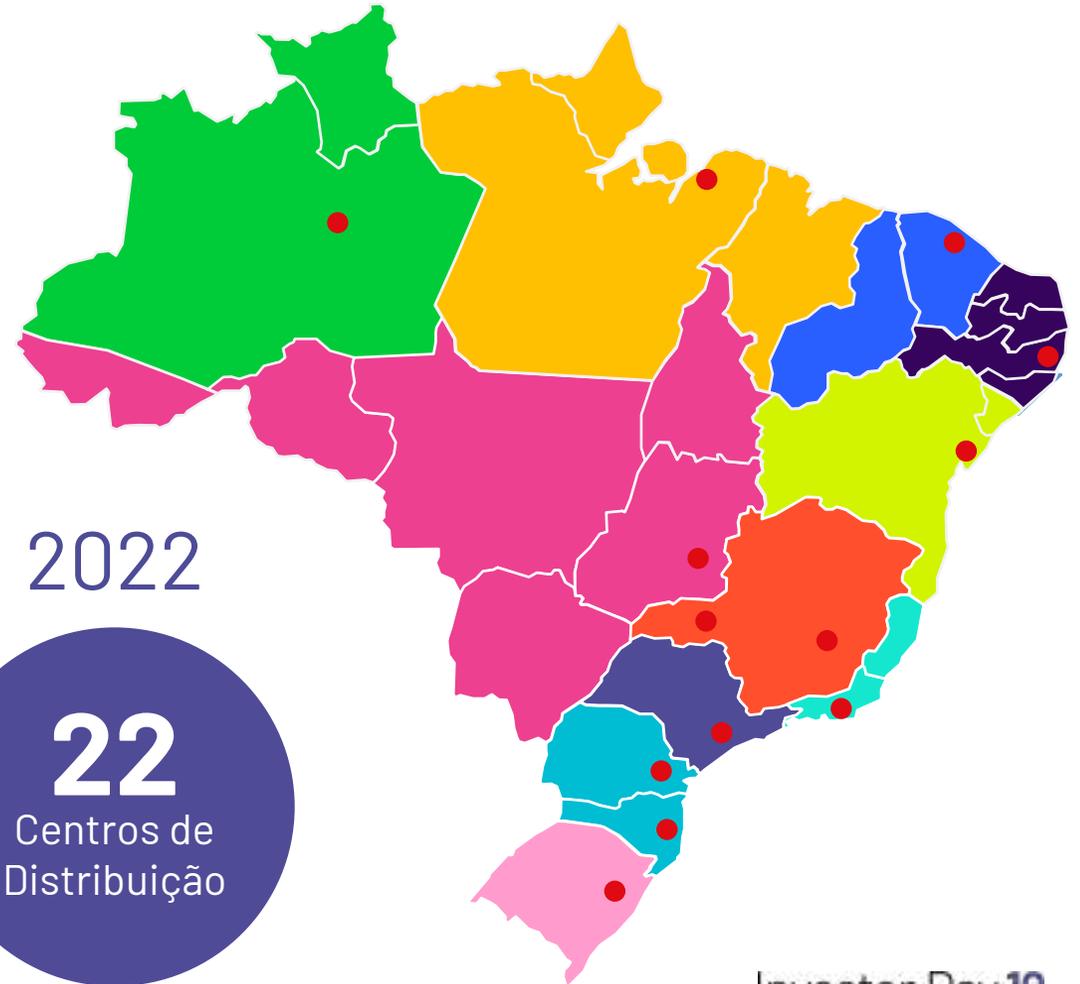
**+ RELACIONAMENTO VIA AME**

Investor Day.19



# 7 Novos CDs

AMPLIAÇÃO DA MALHA DE DISTRIBUIÇÃO



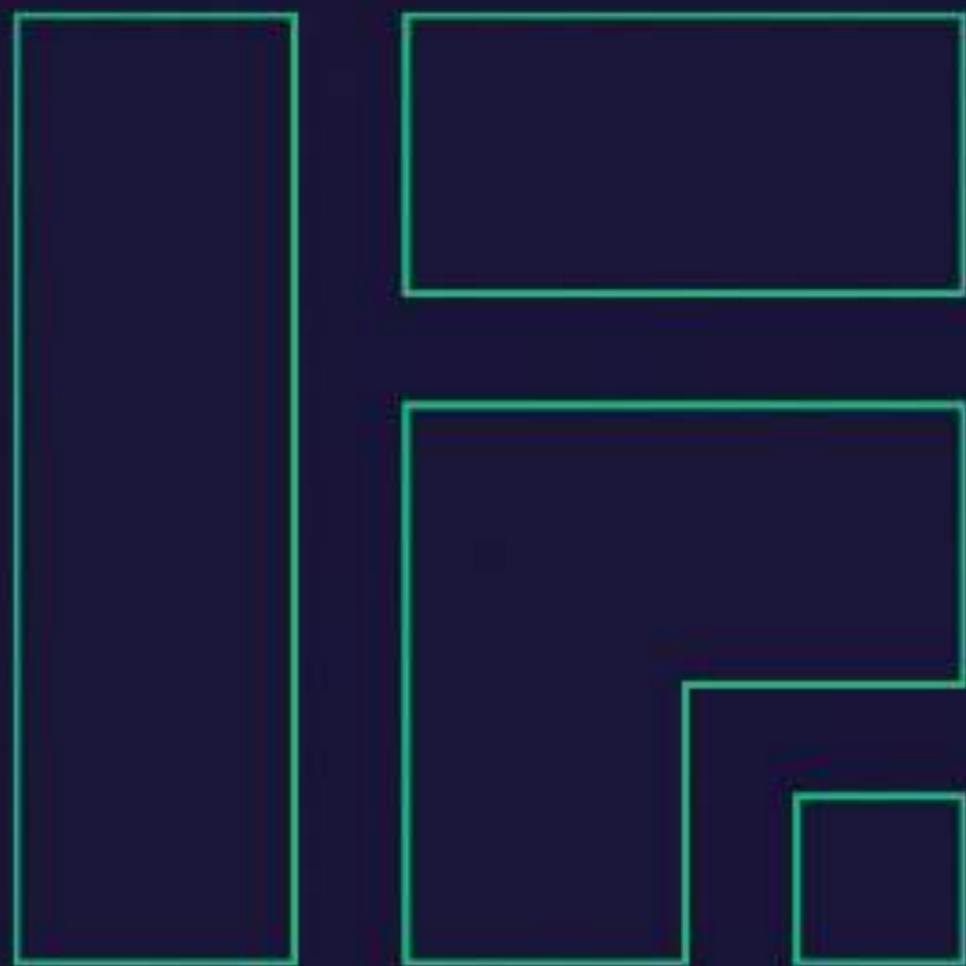
Investor Day.19

# 7 Novos CDs

AMPLIAÇÃO DA MALHA DE DISTRIBUIÇÃO

	2019 	2022 
 Área (mil m <sup>2</sup> )	<b>640</b>	<b>1.000</b>
 # UFs	<b>5</b>	<b>12</b>
 # Cidades (raio 150Km)	<b>343</b>	<b>928</b>
 Cobertura PIB (entrega 24h)	<b>38%</b>	<b>63%</b>

Investor Day.19



Motor de Inovação



# TECNOLOGIA + NOSSO TIME

R

Python

Spark

SAP

And

Graffo

SQL

Oracle

Java

MOTOR DE

**INOVAÇÃO**

A conceptual image featuring an astronaut in a white space suit standing on a dark, rocky planet surface. The astronaut is looking towards the right. The background is a vast, starry space. Two human hands are reaching towards the astronaut from the left and right sides of the frame. The word 'REINVENÇÃO' is written in large, white, bold, sans-serif capital letters across the center of the image. The overall composition is framed by a large, semi-circular shape that is split into blue and yellow sections, with various colored circles (yellow, green, blue, white) scattered around the edges.

**REINVENÇÃO**

# Nosso modelo de negócio

**1999**

Lojas Americanas  
americanas.com  
Facilita

**2019**

Lojas Americanas  
Americanas Express  
Local  
Ame Go  
B2W

- americanas.com
- Submarino
- Shoptime
- Sou Barato
- Marketplace
- BIT Service
- ST Importações
- Finance

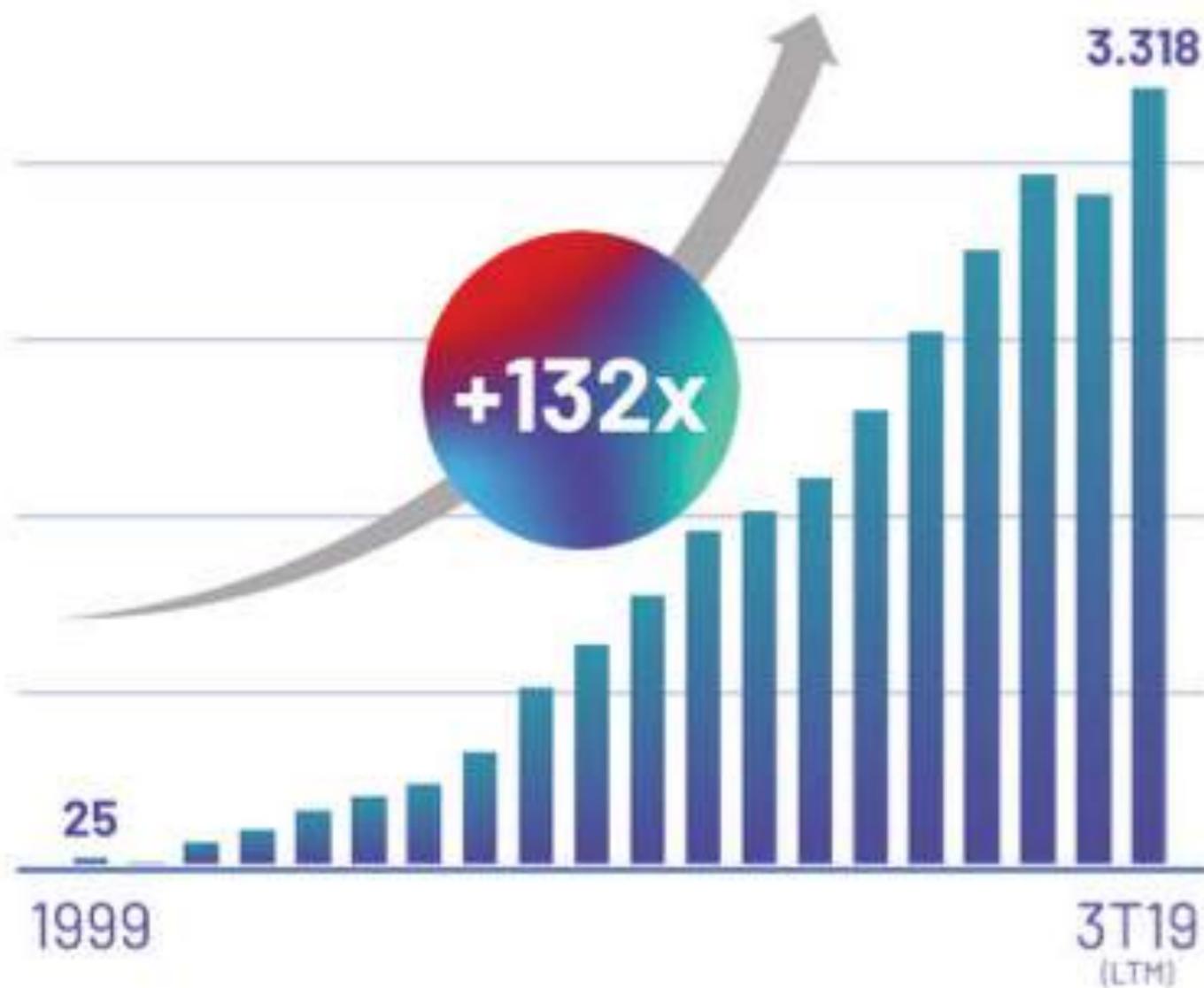
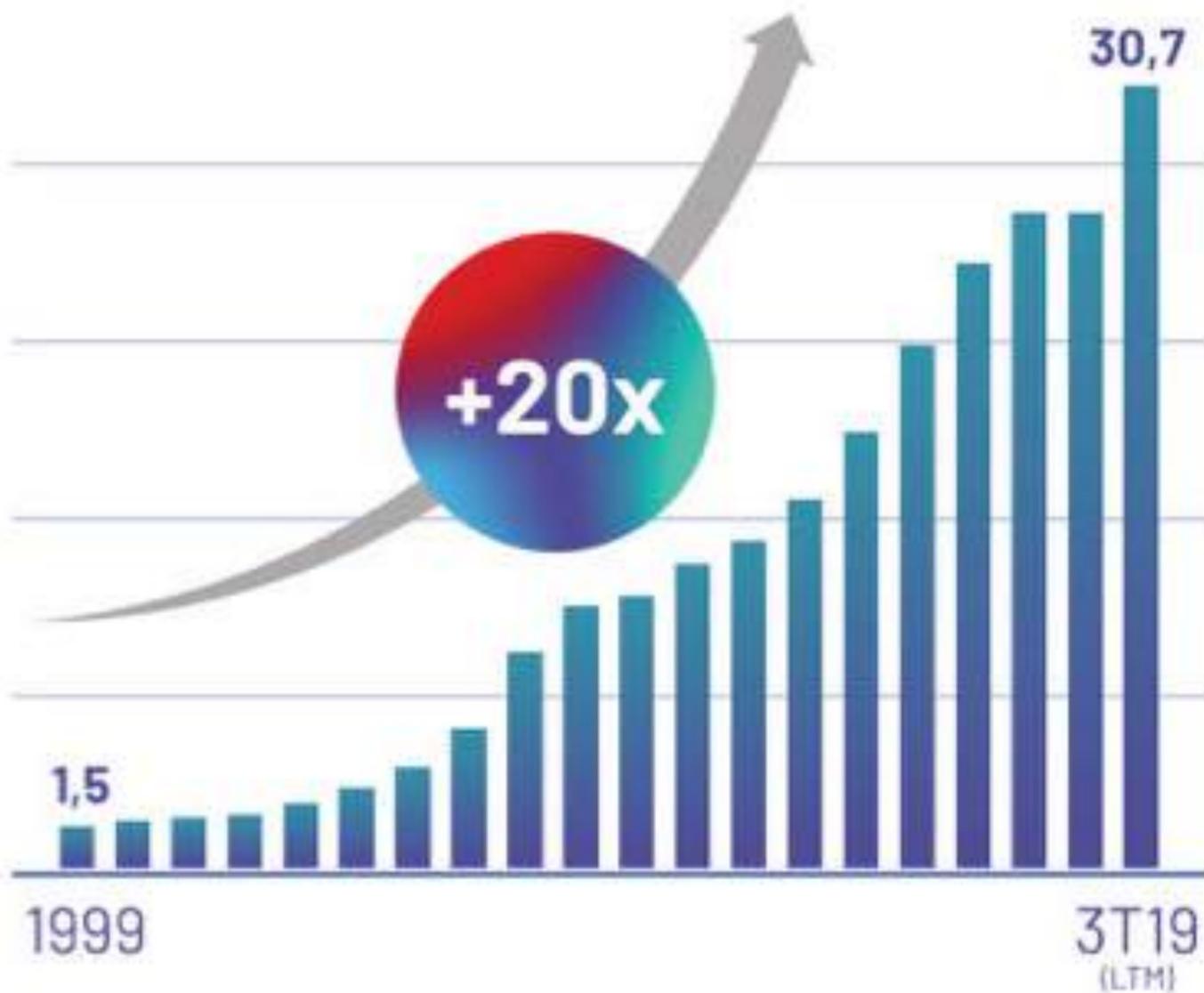
LET'S  
O2O  
Ame  
Ame Plus  
+Aqui  
Seguros

...

# Evolução do modelo de negócio

GMV

EBITDA

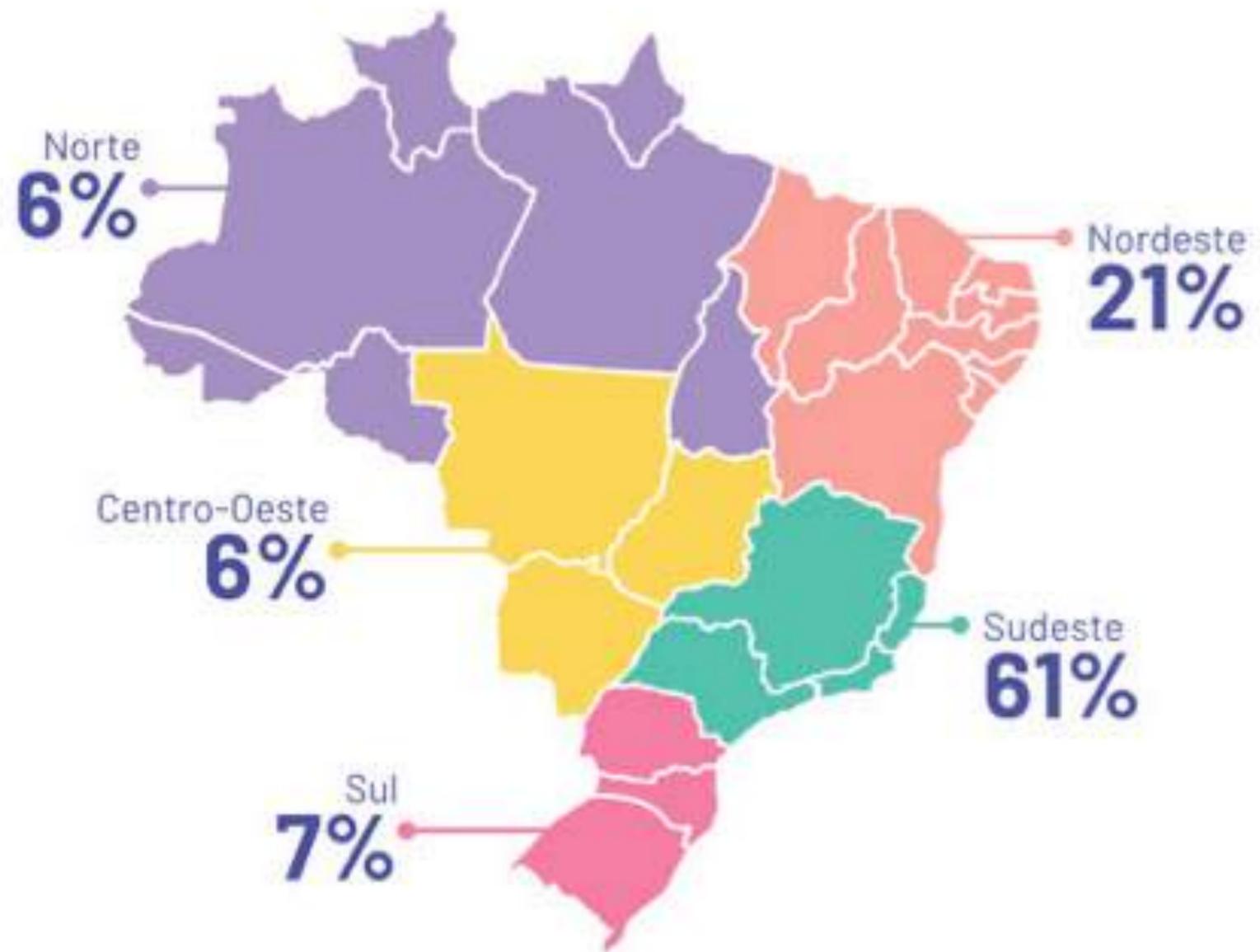


\* valor estimado

nosso time é único

# 34 mil associados

Mulheres representam 52% do nosso time





## Mente sempre jovem

**83%** do time com  
menos de **34 anos**

.....

**72%** dos gestores  
tem menos  
de 34 anos

Sem perder  
**nossa  
essência**

**+1000**  
associados  
com mais  
de **20 anos**  
de casa

Fast Forward

Universidade

nosso time

Digital Labs

Ame Se

Digital Labs

UFRJ

**Inovamos** também  
no jeito de **atrair**



# Meetups

---

**50** eventos

---

**+4.500** pessoas

---

**+200h** conteúdo

---





**ame** FAST  
FORWARD

**Cursos gratuitos**  
abertos para o  
público de tecnologia

Tecnologias usadas na Ame

iOS





# Portas de entrada

# Programas de Entrada

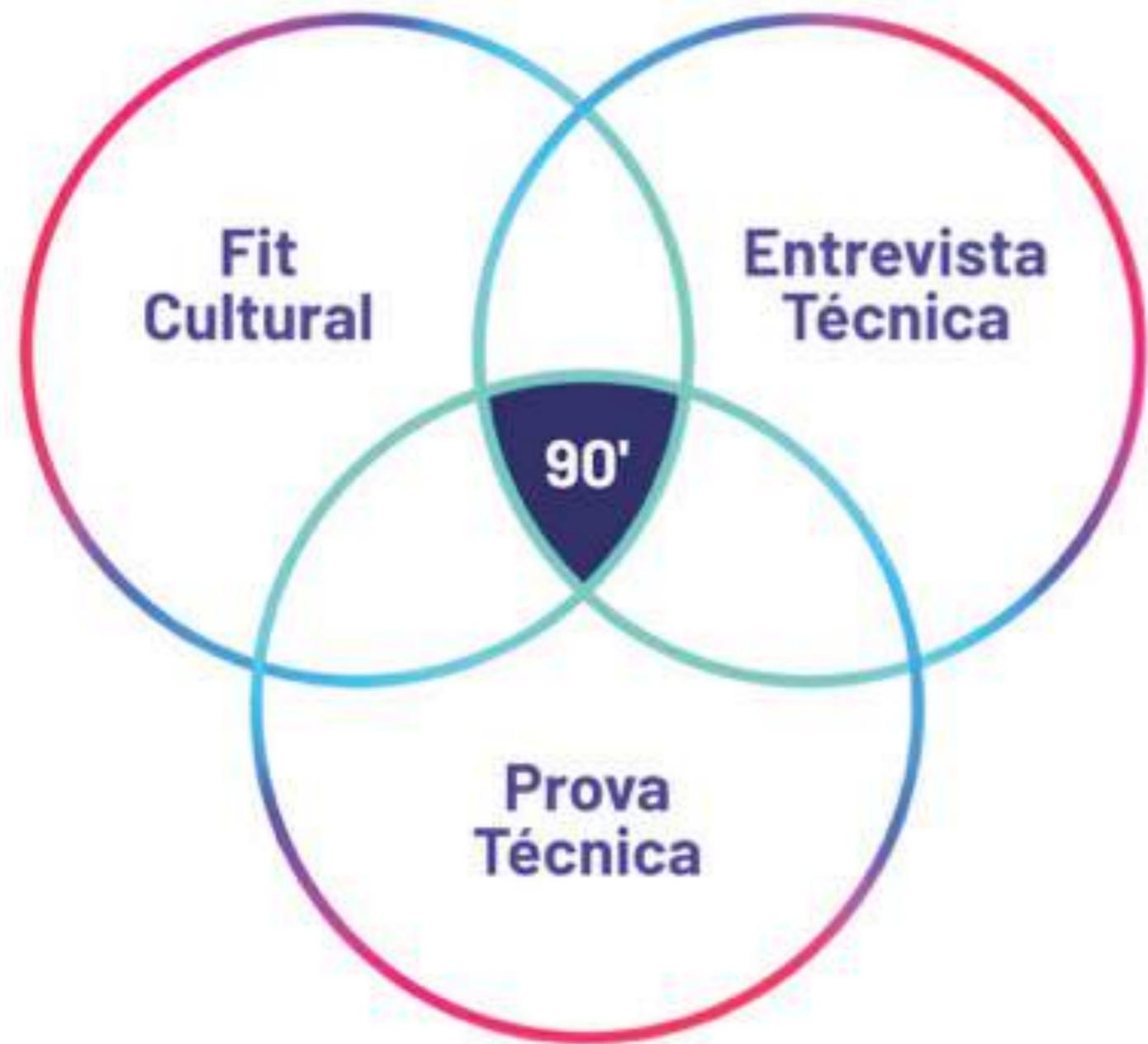


# Programa de estágio de lojas

Formam 90% das futuras lideranças



# Processo seletivo em apenas 90'





**Desenvolvendo  
as pessoas para  
o sucesso**

A close-up photograph of a hand holding a silver stopwatch. The stopwatch face is visible, showing a main dial with numbers from 0 to 60 and a smaller sub-dial. The hand is positioned on the left side of the frame, with the thumb and index finger gripping the device. The background is a soft, out-of-focus gradient of light blue and white.

# 610 mil horas de treinamento em 2019

---

+1200 cursos

# Treinamentos Internos

**RENAEX**  
QUEREMOS SEMPRE MAIS



# Parcerias com Universidades

Leadership  
Business  
Academy



**HARVARD**  
BUSINESS SCHOOL

Digital  
Labs



**HARVARD**  
BUSINESS SCHOOL



Massachusetts  
Institute of  
Technology



Stanford  
University

Faculdade  
do varejo

Bolsas de pós graduação,  
mestrado e doutorado



# Hackathons

Eventos de 24h.

Equipes multidisciplinares  
protótipos funcionais



**INOVAÇÃO +  
INTEGRAÇÃO +  
CONHECIMENTO**

# Cultura Tech

Aquisição  
**10**  
empresas  
TECH

**bit.**  
SP + RJ

 **ame**  
SP · RJ

Hoje temos  
**+1.700**  
engenheiros

**+95%** código fonte próprio

Bob

Billing

Bob

Spock

Juvenal

PRO

nossa

Ame

Marvin

tecnologia

An

tom

BSAFE





ame

Ame é uma **fintech**  
**e plataforma de negócios**  
mobile que simplifica  
a vida das pessoas  
e empresas.

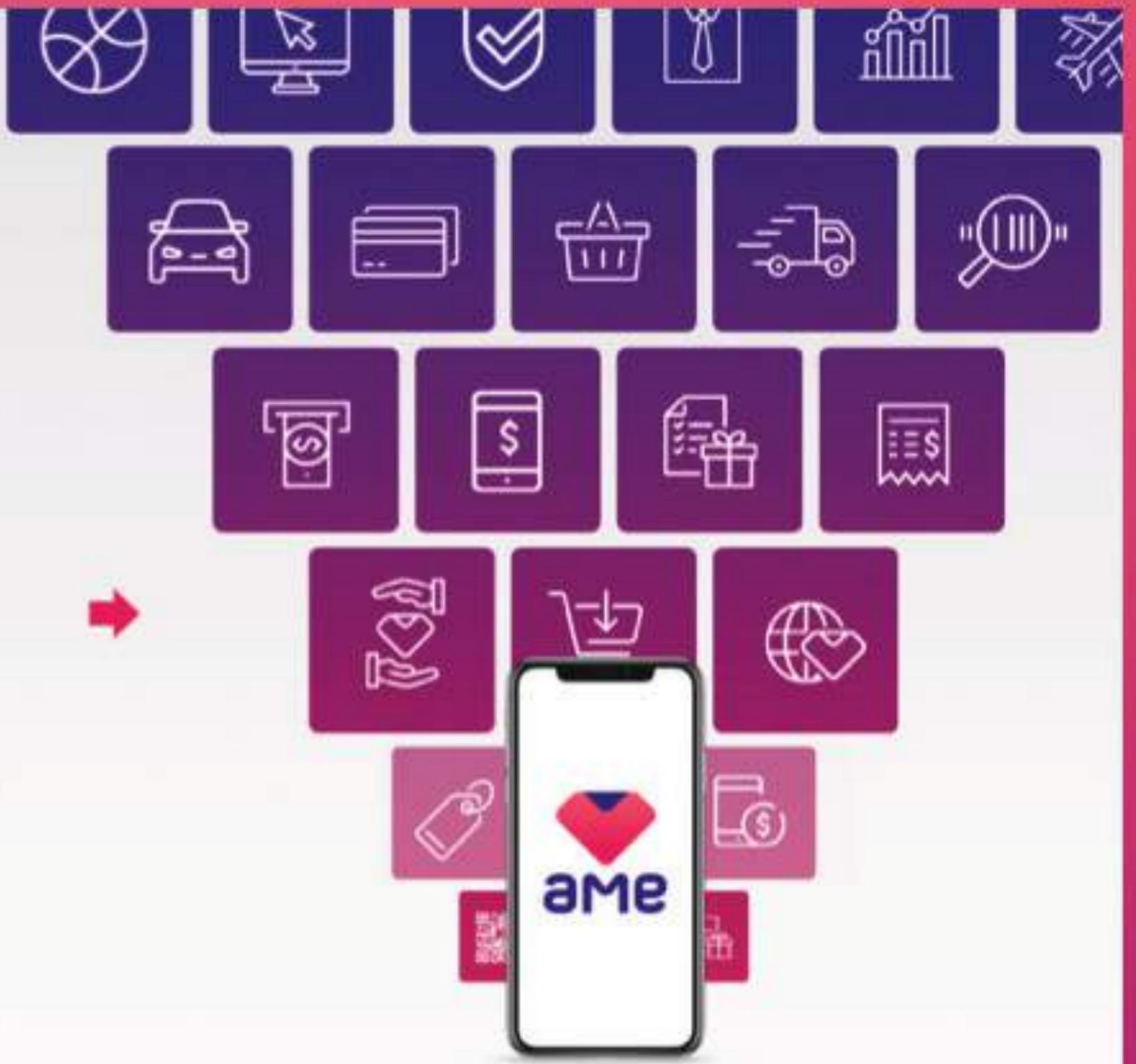




— — como  
surgiu —

Ferramenta de **loyalty**,  
**mais inteligente** de dar descontos,  
**mais rápida** de comprar  
e que aumenta **frequência**.

# Visão



**one stop app**

# Gerar valor

## Merchants

- + clientes, + vendas
- Ferramenta de gestão
- Ferramentas promocionais
- Melhora a jornada de compra



## Companhia

- Ferramenta de loyalty
- Aumento de frequência e spending
- Melhora a jornada de compra
- Maior conhecimento dos clientes
- Novas fontes de receita
- Otimiza a operação em loja

## Clientes

- Simplifica a vida
- Benefícios em compras
- Cashback
- Serviços financeiros

# Aumento de frequência e spending

frequência

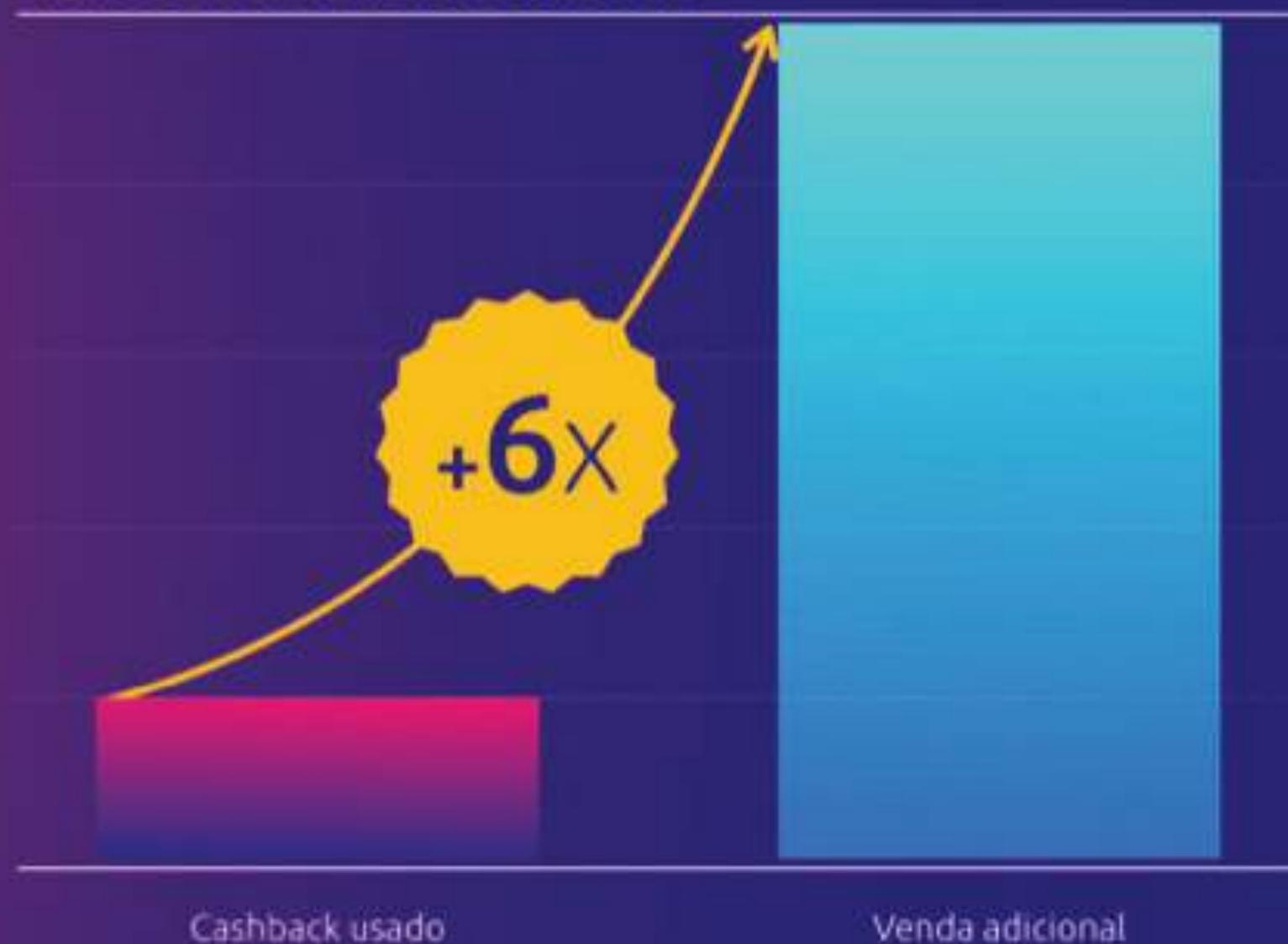


spending



alavancagem  
de venda  
via **cashback**

Vendas adicionais Cashback



# Diferenciais

**38**  
**MILHÕES**  
de clientes

**+1,6k**  
LOJAS AMERICANAS

**+3**  
**BILHÕES**  
de visitas

**40k**  
Sellers do  
Marketplace

# Evolução Ame

Off us  
merchants  
e parcerias

2020

LASA

Set  
2019

B2W

Mar  
2019

Jun  
2018



LOJAS AMERICANAS



PIZZAS



# Crescimento

	2018	2019	Crescimento
Transações	1.3MM	20MM	15x
Lojas LASA	168	1.600	10x
Features	5	31	6x
Downloads	1.2MM	6.2MM	5x

**1 a cada 10**

Smartphones, PCs e TVs  
são vendidos na internet  
com **Ame**

**1 a cada 5**

Smartphones, PCs e TVs  
vendidos na internet  
durante a Black Friday  
foram com **Ame**

**Fun  
Facts**

**100mil**  
caixas de **Bis**

vendidas em  
8 horas na LASA

**30%**  
de share

Durante a BF na recém  
lançada LASA de Breves,  
na Ilha de Marajó

R\$ **800** MM

de TPV na  
Black Friday

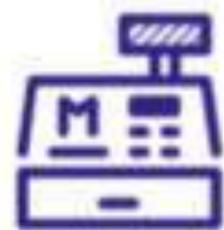
**+17%**

Share na  
Black Friday  
Online



**CASH  
BACK  
FRIDAY  
DAY**





PDV



ERP

10% de cashback  
até 12x sem juros

Olha como  
é fácil pagar  
com Ame:

1

Abra seu app  
Ame Digital

2

Escolha a opção  
pagar na loja

3

Toque no código  
de barras para  
aplá-lo e use o  
leitor para bipá-lo

ame



PDV HYDRA



+

LOJAS AMERICANAS



Desenvolvido  
por **Squads**

Desenvolvimento  
**acelerado**

# De onde veio



**IRONbit.**  
HACKATHON



# Hackathon

## E se...

... o Hydra  
fosse uma **solução**  
para o **seller**?



# O resultado



## Integração

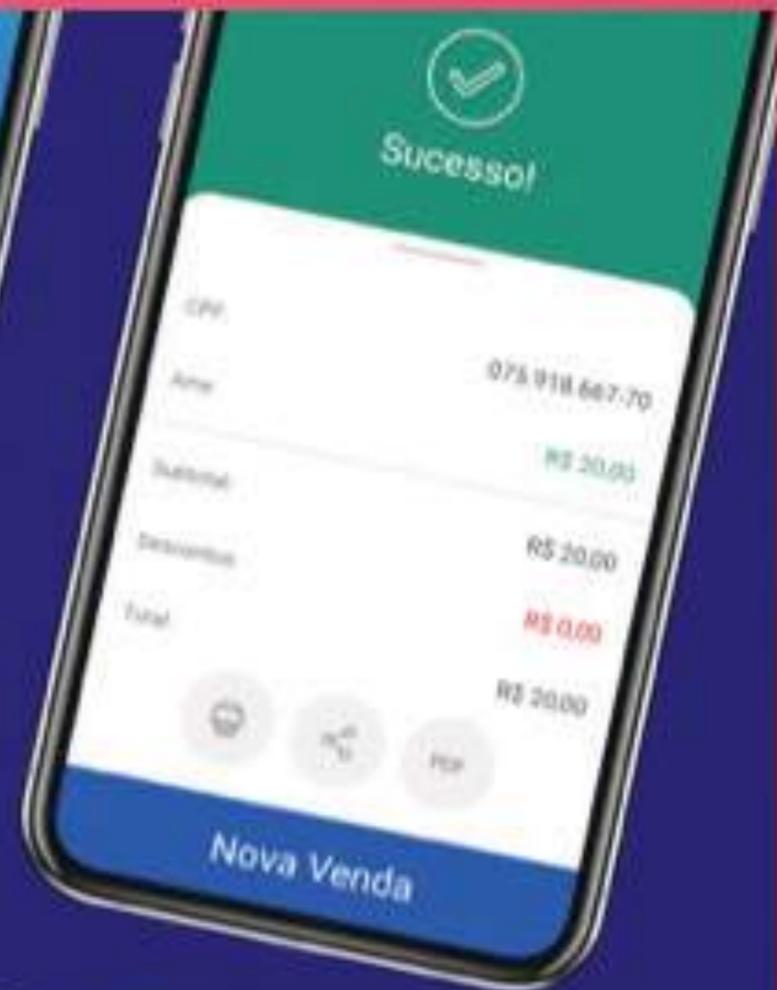


B2W MARKETPLACE





# PDV + ERP mobile first



A ideia era boa...  
... Mas será que  
era funcional?

Fizemos  
**3 provas  
de fogo**





 **amePRO**  
+ **stone**





**Aceitação em lojas  
selecionadas** Dez/19

**QR Code Ame**  
gerado nas maquininhas





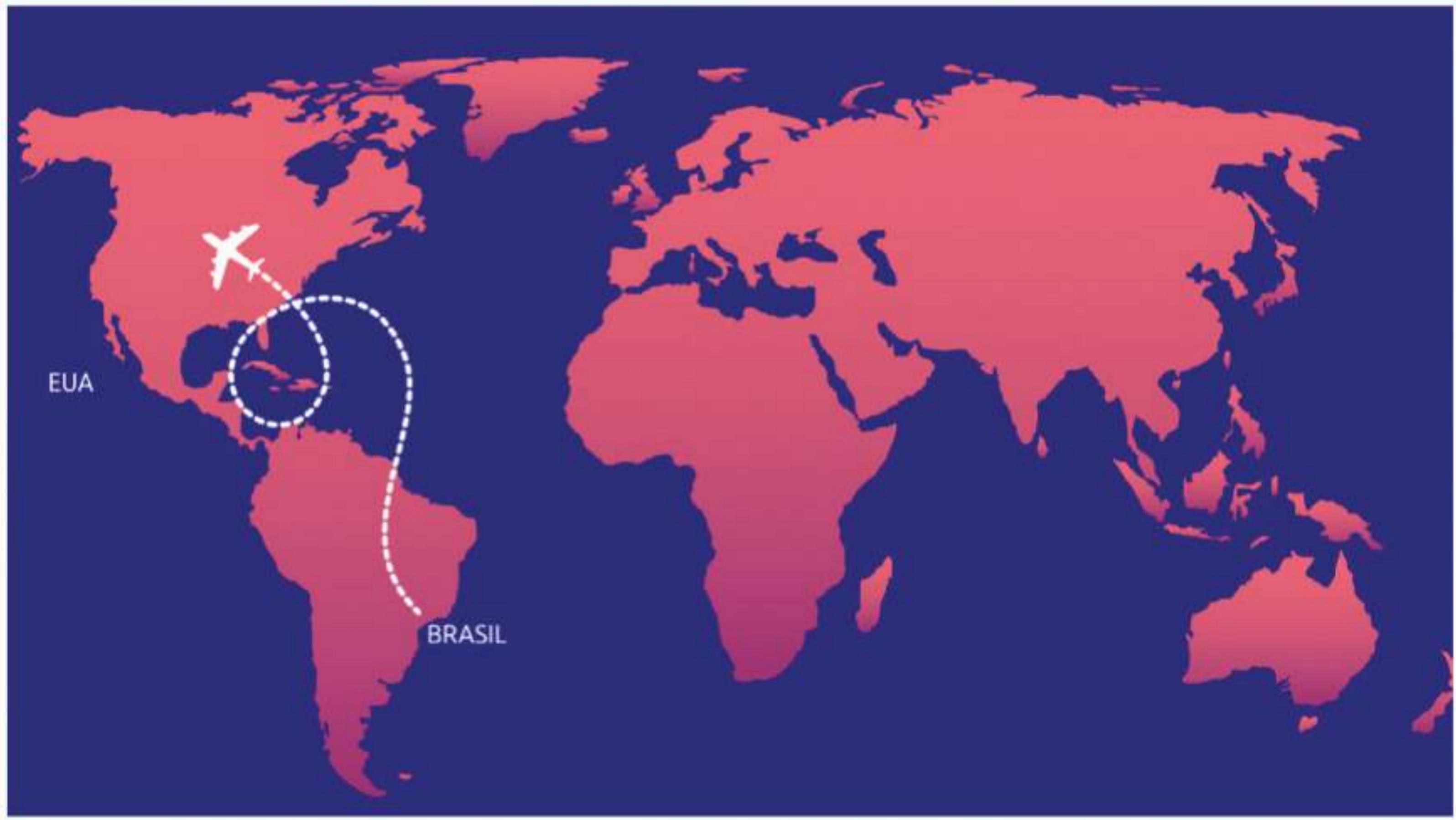
# Desafio

Experiência de compra

**Sem filas**

**Sem caixas**

Entrou, pegou, saiu



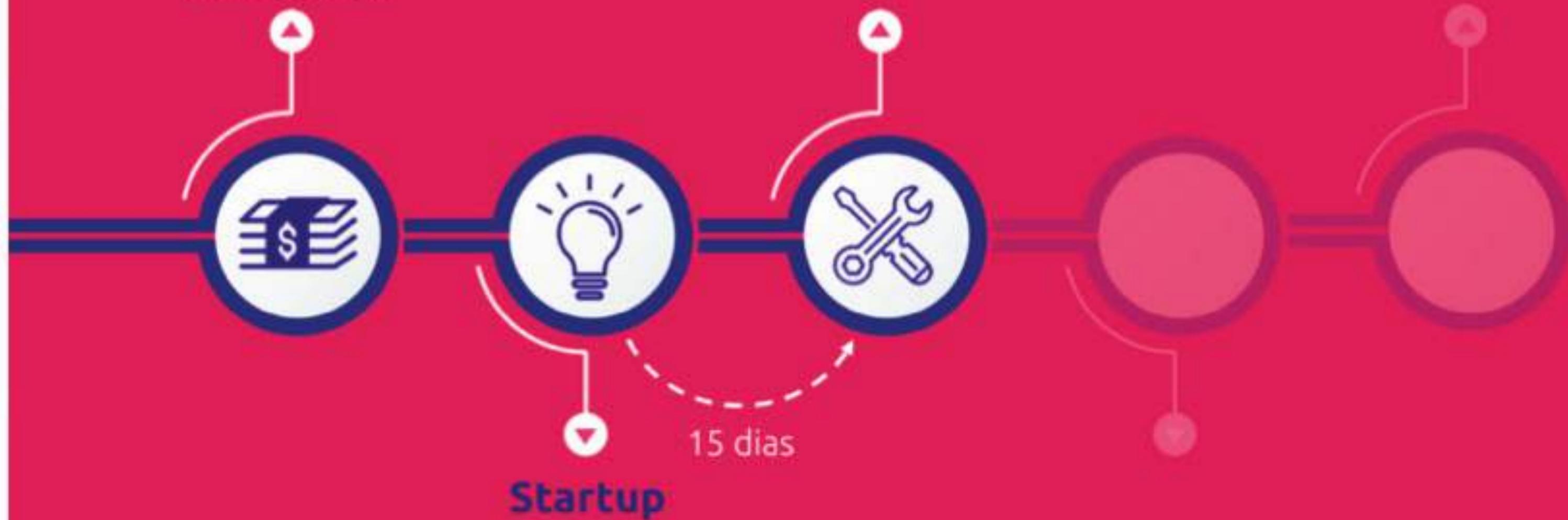
EUA

BRASIL

# Trajetória

Grandes  
fornecedores

Início da  
POC



# Tecnologia

Durante a compra, são processados

**1,5**  
GB/seg

## HARDWARE

- Câmeras 3D
- Sensores de presença
- Balanças de precisão

## SOFTWARE

- Integração Ame
- Computer vision
- Machine learning

# Trajectoria

Grandes fornecedores



Startup



Início da POC



1ª Loja  
**BIT RJ**



2ª Loja  
**V House SP**



90 dias

15 dias

A hand holding a smartphone over a payment terminal in a store. The background shows shelves with products and a sign that says "Quer um lançamento?".

Quer um  
lançamento?

Tecnologia para

**simplificar**  
a vida do cliente

# No futuro...



**+ Lojas**



**Geladeiras**



**Loja móvel**





ame

# Jornada do Cliente

VISÃO INTEGRADA

Investor  
Day.19

LOJAS AMERICANAS



# Evolução dos Hábitos de Consumo

## PRESENCIAL

**Compra**  
Presencial

**Forma de pagamento**  
Dinheiro

## À DISTÂNCIA

**Compra**  
Presencial  
Catálogo  
Telefone

**Forma de pagamento**  
Dinheiro  
Cheque  
Boleto

## MULTICANAL

**Compra**  
Presencial  
Catálogo  
Telefone  
Internet

**Forma de pagamento**  
Dinheiro  
Cheque  
Boleto  
Cartão de crédito

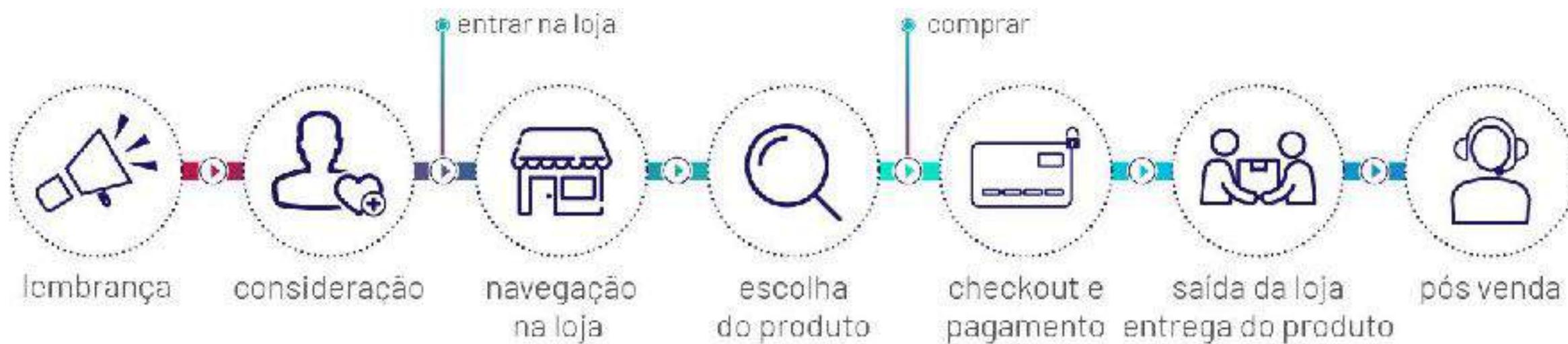
## CONVENIÊNCIA

**TUDO.  
TODA HORA.  
EM QUALQUER  
LUGAR.**

**Forma de pagamento**  
Dinheiro  
Cheque  
Boleto  
Cartão de crédito  
Carteira Digital

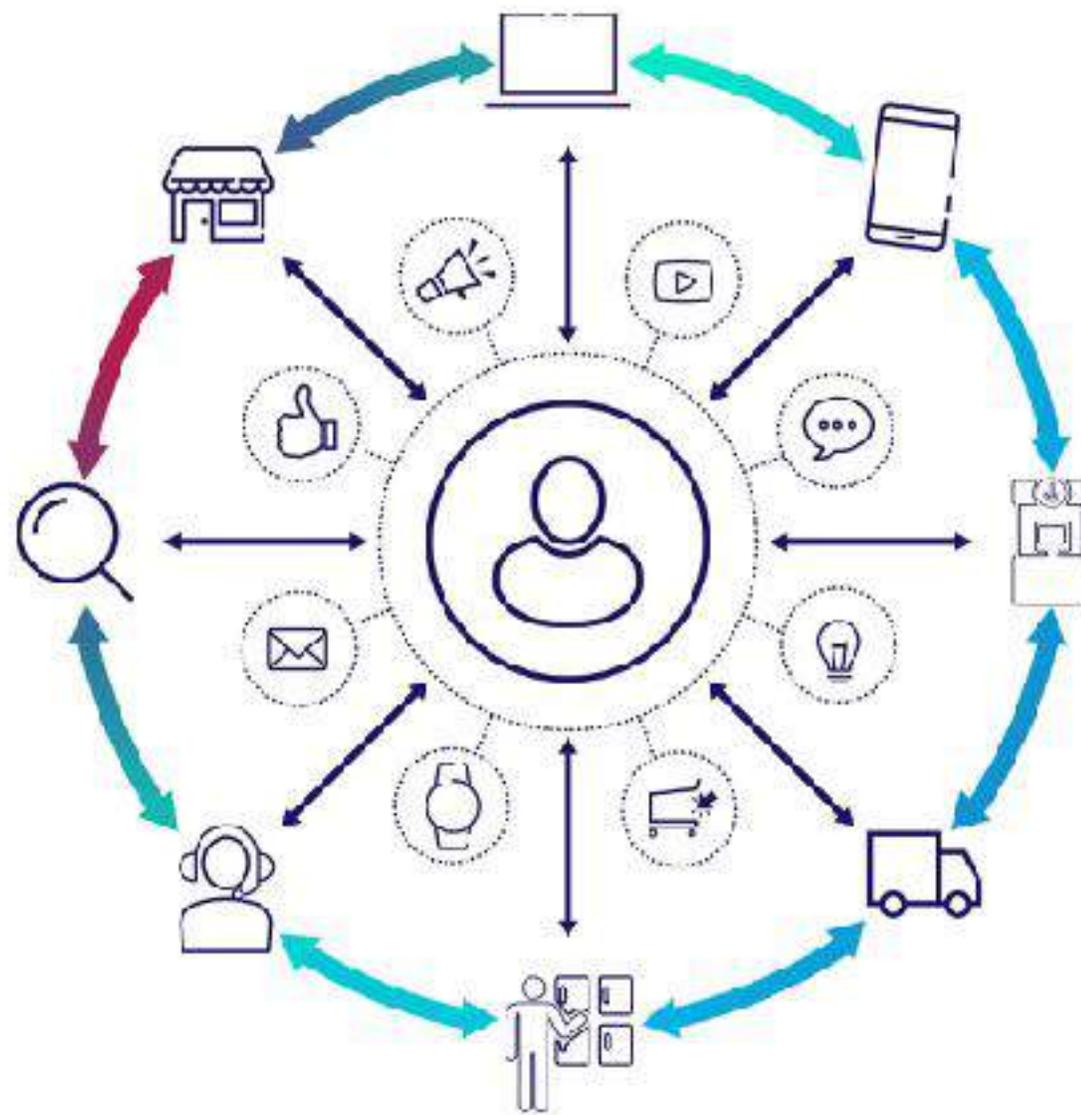
# Jornada do Cliente

DE UMA JORNADA LINEAR...

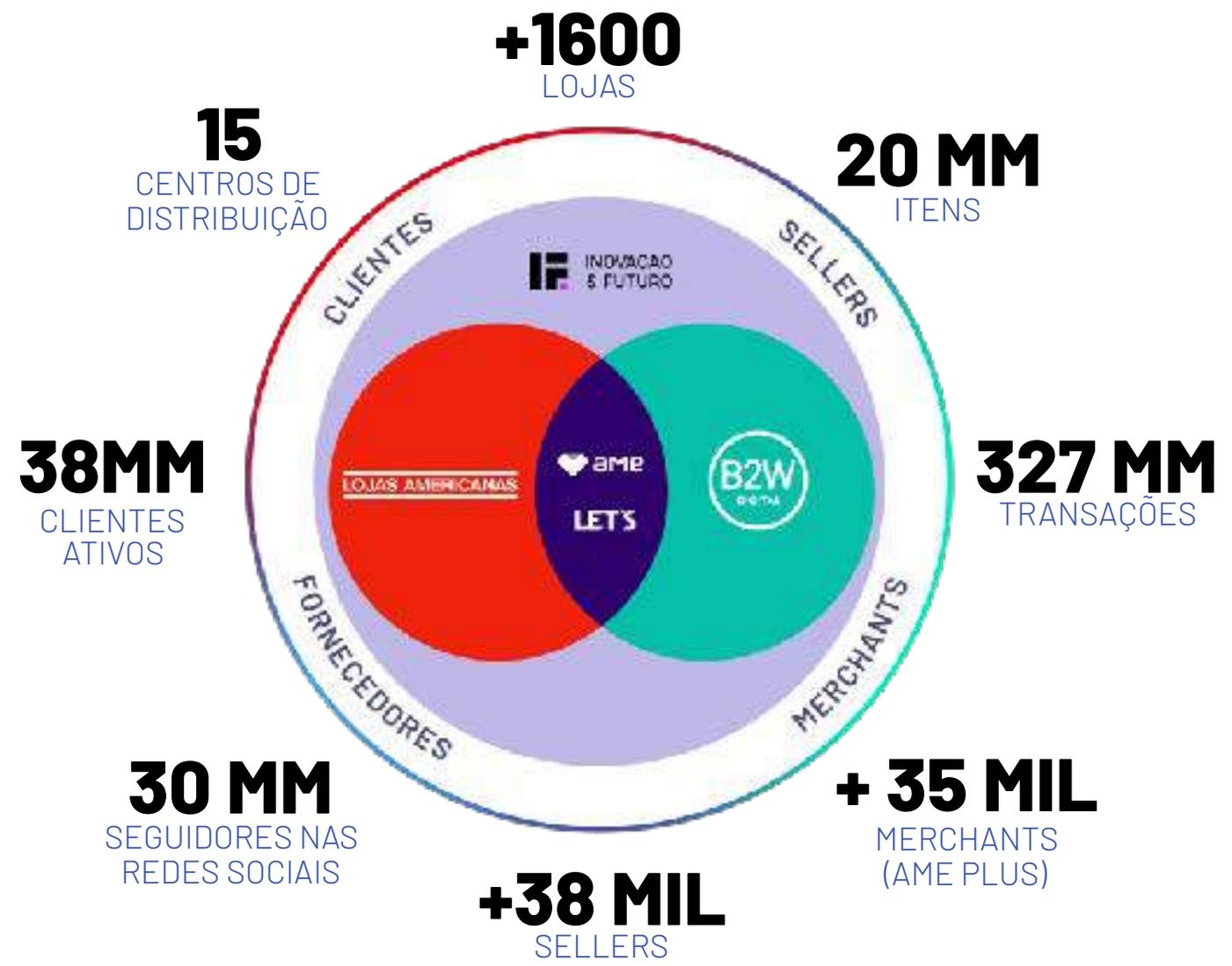


# Múltiplas Jornadas

*Cliente possui diferentes necessidades no dia a dia*



# Universo Único, Flexível e Resiliente



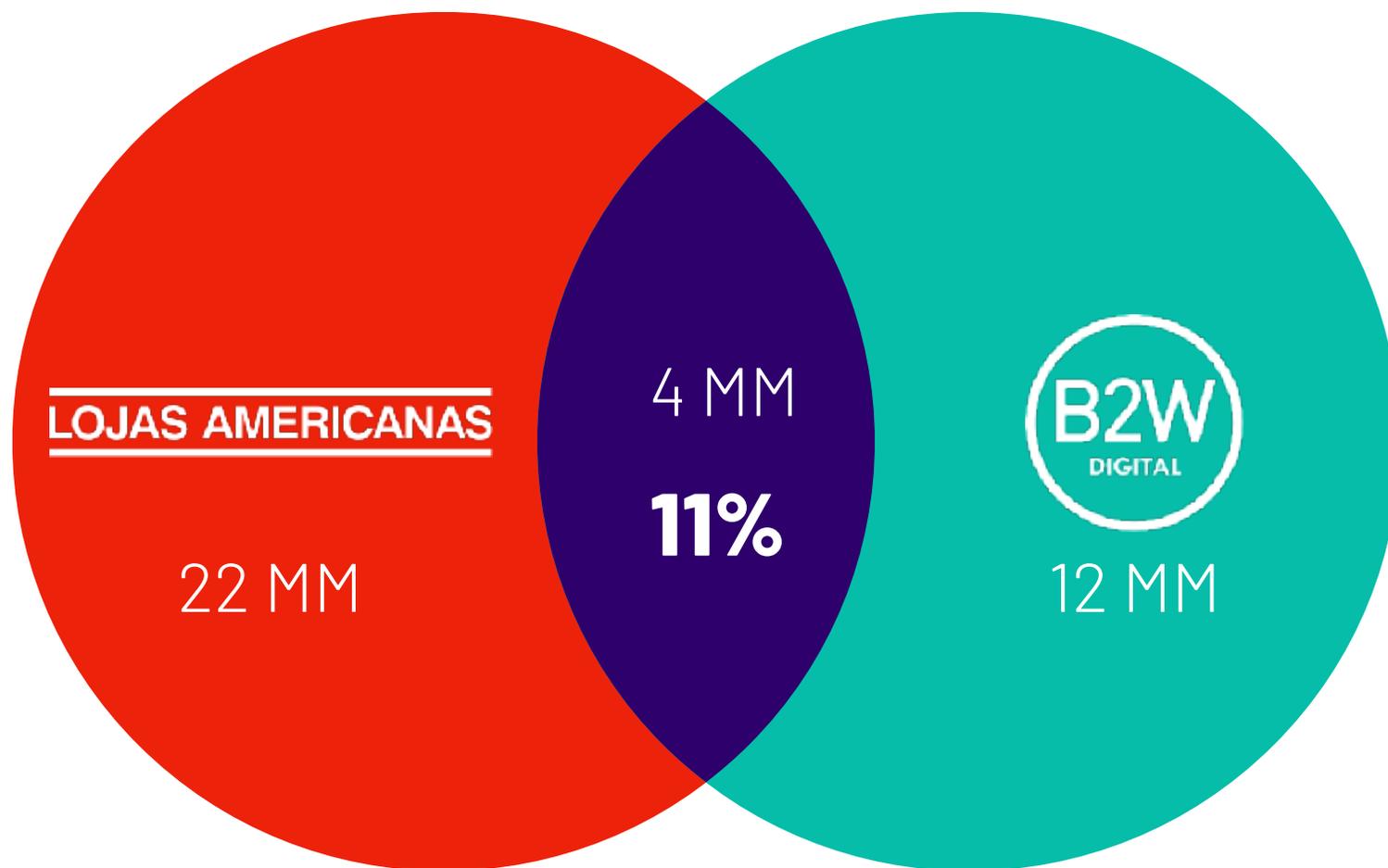
# Base única de clientes ativos

GRANDE QUANTIDADE DE CLIENTES



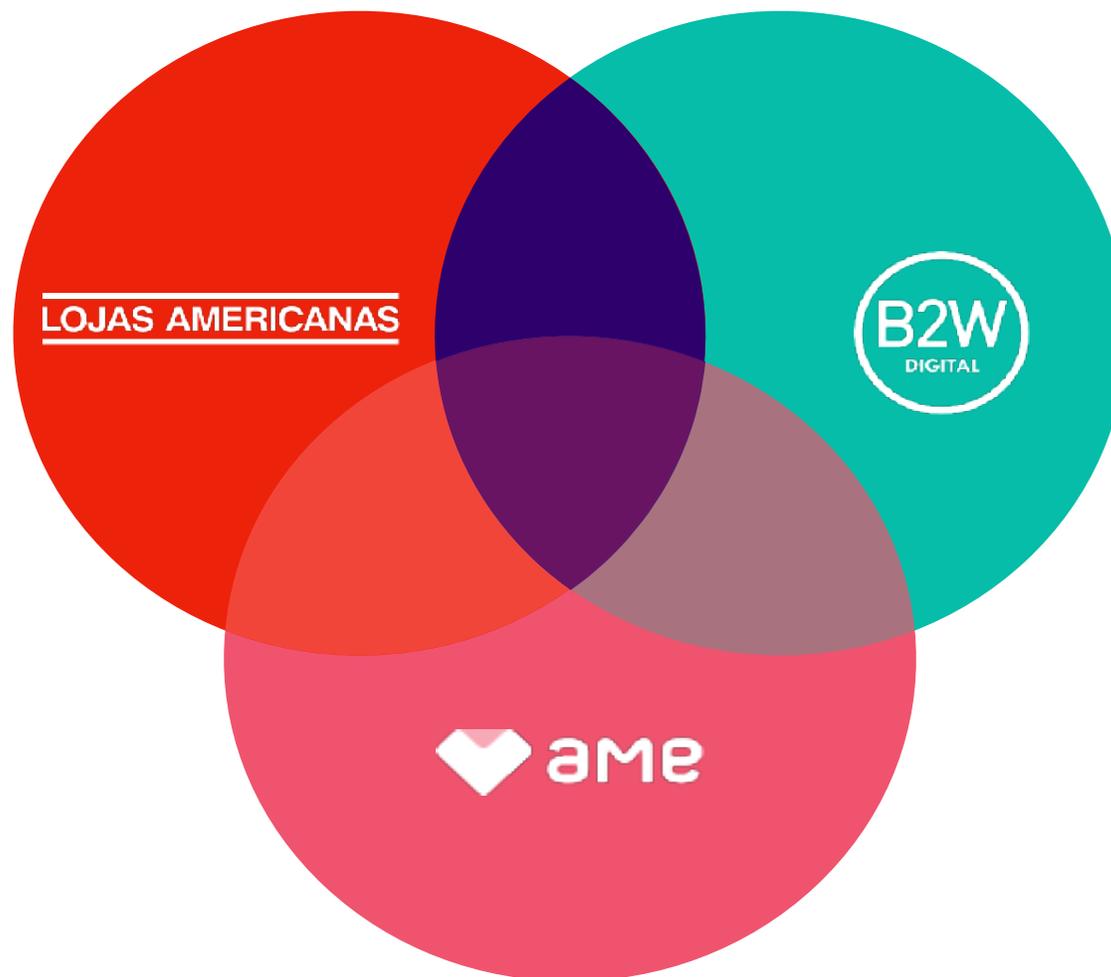
# Base única de clientes ativos (38MM)

BAIXO OVERLAP: OPORTUNIDADE PARA ATENDER AOS CLIENTES

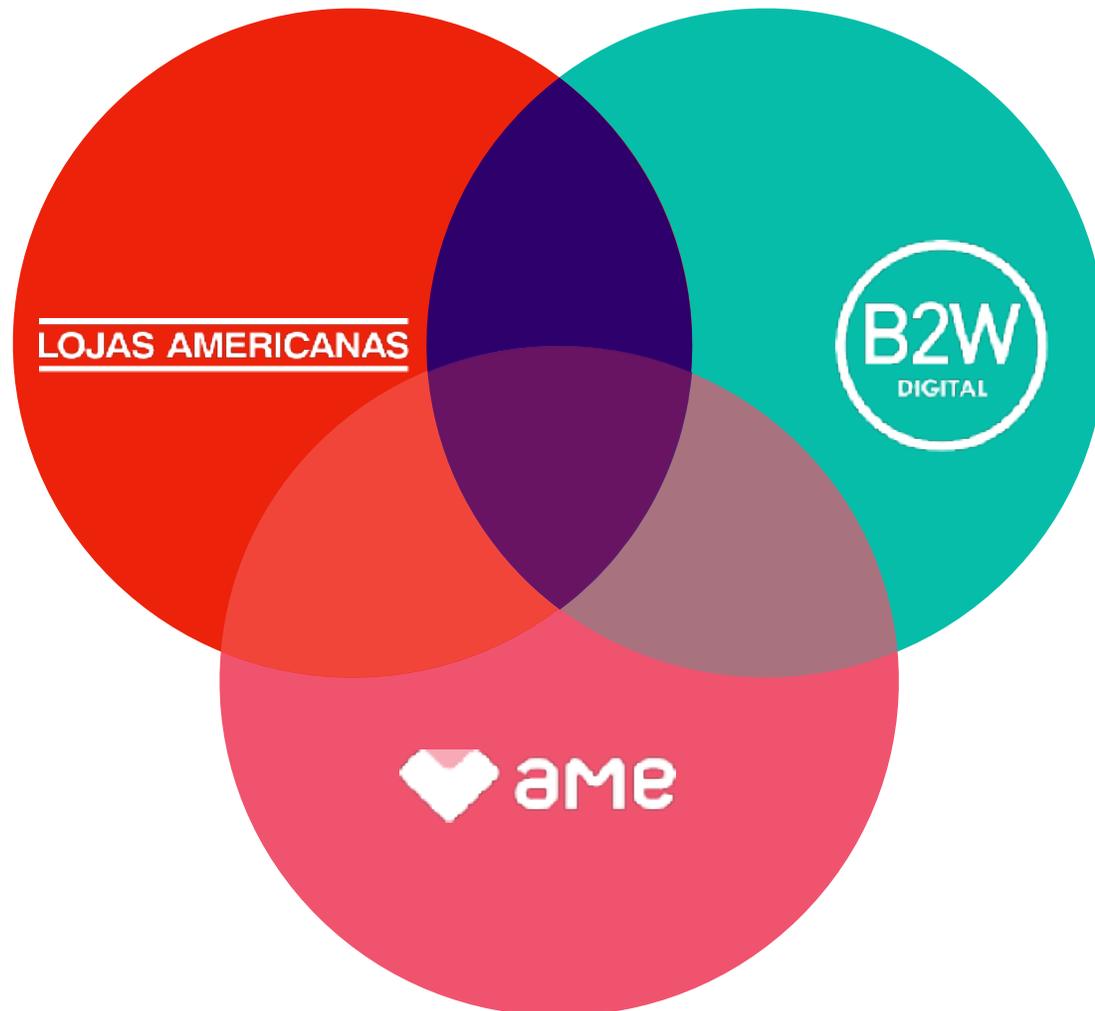


# Base única de clientes ativos

AME: UMA NOVA DIMENSÃO NO RELACIONAMENTO (ON-US + OFF-US)



# O que queremos!



**Ampliação da base de clientes ativos**

---

**Aumento da interseção**

---

**Aumento da frequência**

# Como?

**1**

APERFEIÇOANDO E  
AMPLIANDO AS  
SOLUÇÕES DE  
CONVENIÊNCIA

**2**

CONHECENDO  
PROFUNDAMENTE  
O CLIENTE

**3**

MAXIMIZANDO A  
EXPERIÊNCIA DO  
CLIENTE

# Como?

**1**

APERFEIÇOANDO E  
AMPLIANDO AS  
SOLUÇÕES DE  
CONVENIÊNCIA

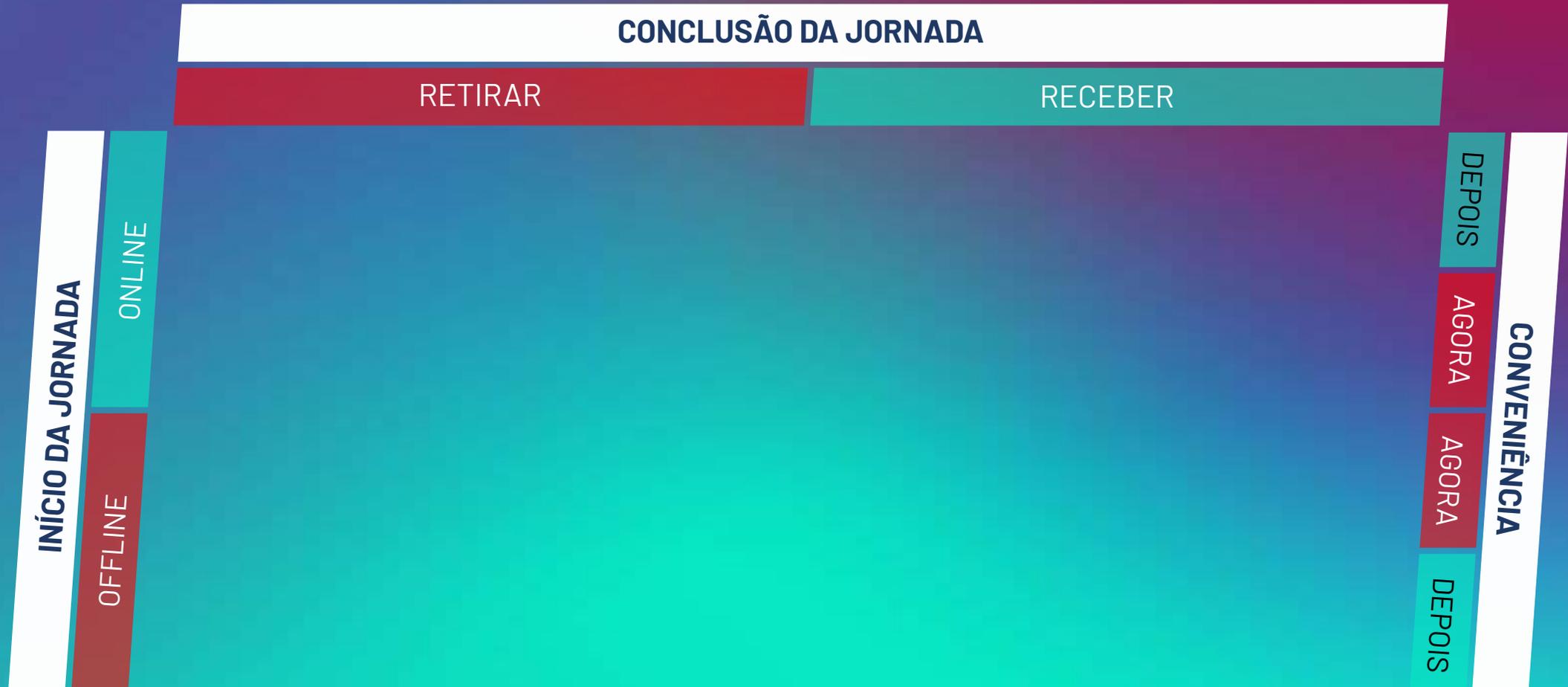
**2**

CONHECENDO  
PROFUNDAMENTE  
O CLIENTE

**3**

MAXIMIZANDO A  
EXPERIÊNCIA DO  
CLIENTE

# Soluções para todas as jornadas



# Soluções para todas as jornadas

		CONCLUSÃO DA JORNADA			
		RETIRAR	RECEBER		
INÍCIO DA JORNADA	ONLINE	Retirar na loja	Receber em casa	DEPOIS	CONVENIÊNCIA
		Retirar na loja em até 1 hora	Receber em casa em até 2 horas	AGORA	
	OFFLINE	Comprar na loja física	Comprar na loja e receber em casa em até 2 horas	AGORA	
		Comprar no quiosque e retirar em pontos de retirada	Comprar no quiosque e receber em casa	DEPOIS	

# Como?

**1**

APERFEIÇOANDO E  
AMPLIANDO AS  
SOLUÇÕES DE  
CONVENIÊNCIA

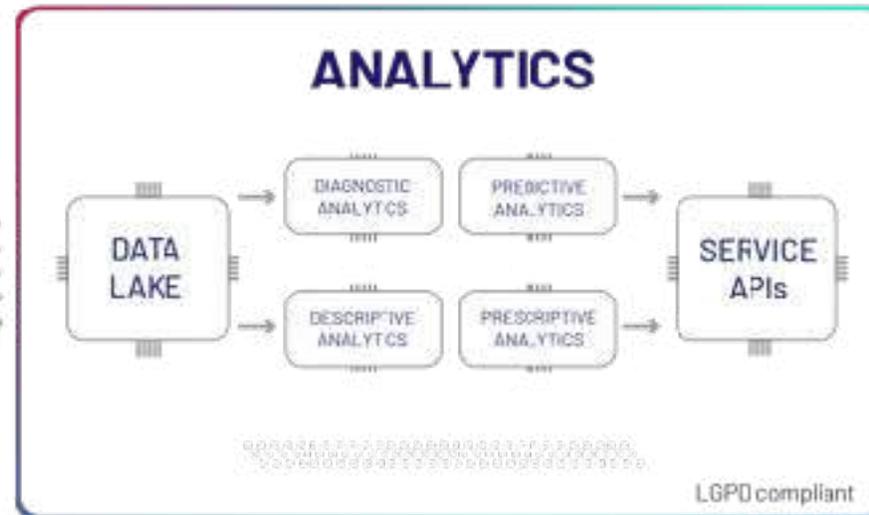
**2**

CONHECENDO  
PROFUNDAMENTE  
O CLIENTE

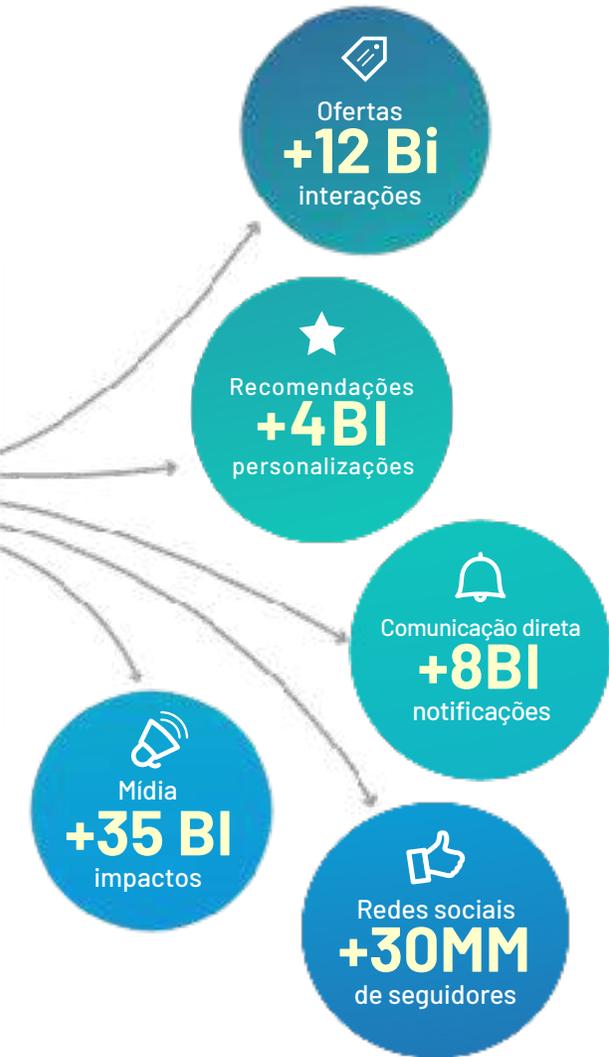
**3**

MAXIMIZANDO A  
EXPERIÊNCIA DO  
CLIENTE

## DATA SOURCES



## ACTIVATION



# Como?

**1**

APERFEIÇOANDO E  
AMPLIANDO AS  
SOLUÇÕES DE  
CONVENIÊNCIA

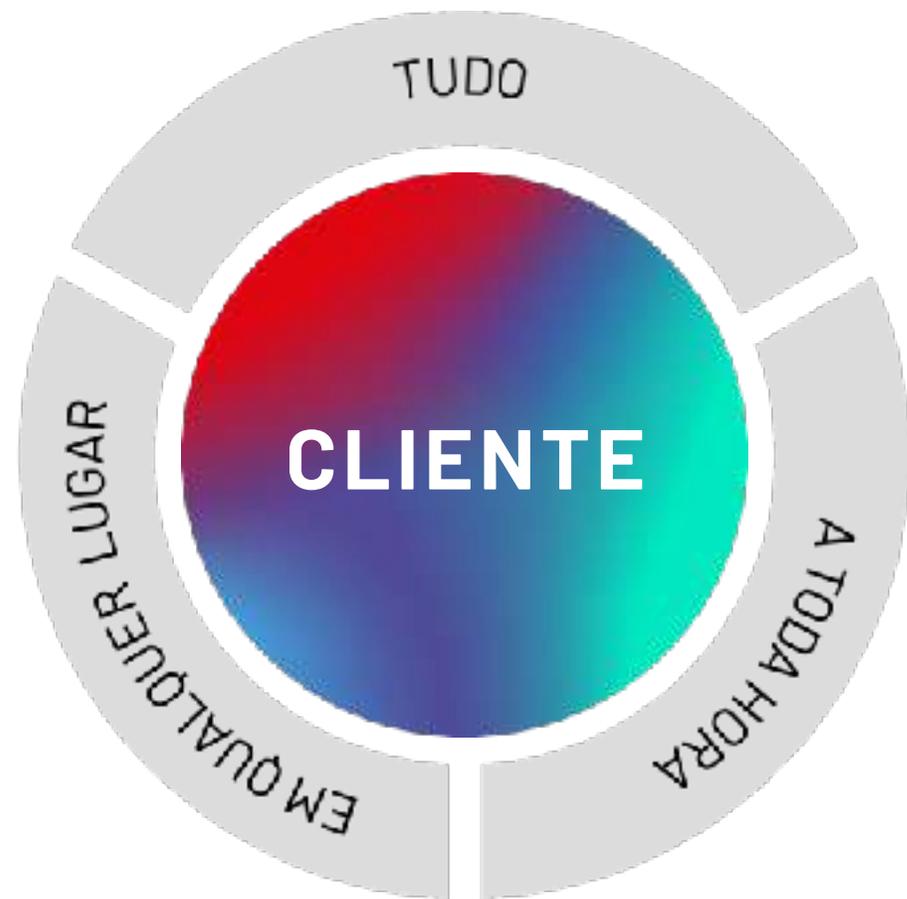
**2**

CONHECENDO  
PROFUNDAMENTE  
O CLIENTE

**3**

MAXIMIZANDO A  
EXPERIÊNCIA DO  
CLIENTE

FOCO: ser  
**ainda mais**  
relevante  
no dia a dia  
dos clientes



# TUDO.

Aumentar  
continuamente  
a oferta de produtos  
e serviços.

# International Procurement

ABERTURA DE ESCRITÓRIO  
NA CHINA



## + FORNECEDORES

Novos produtos, novos parceiros

## + MARCA PRÓPRIA

Expandir itens exclusivos

## + SELLERS

Aumentar sortimento

## + INOVAÇÃO

Antecipar tendências

## + TALENTOS

Atração e desenvolvimento



**A TODA  
HORA.**

Melhorar e ampliar  
a nossa disponibilidade.

# Aqui tem desconto

DESCONTOS EXCLUSIVOS

LOJAS AMERICANAS NO APP



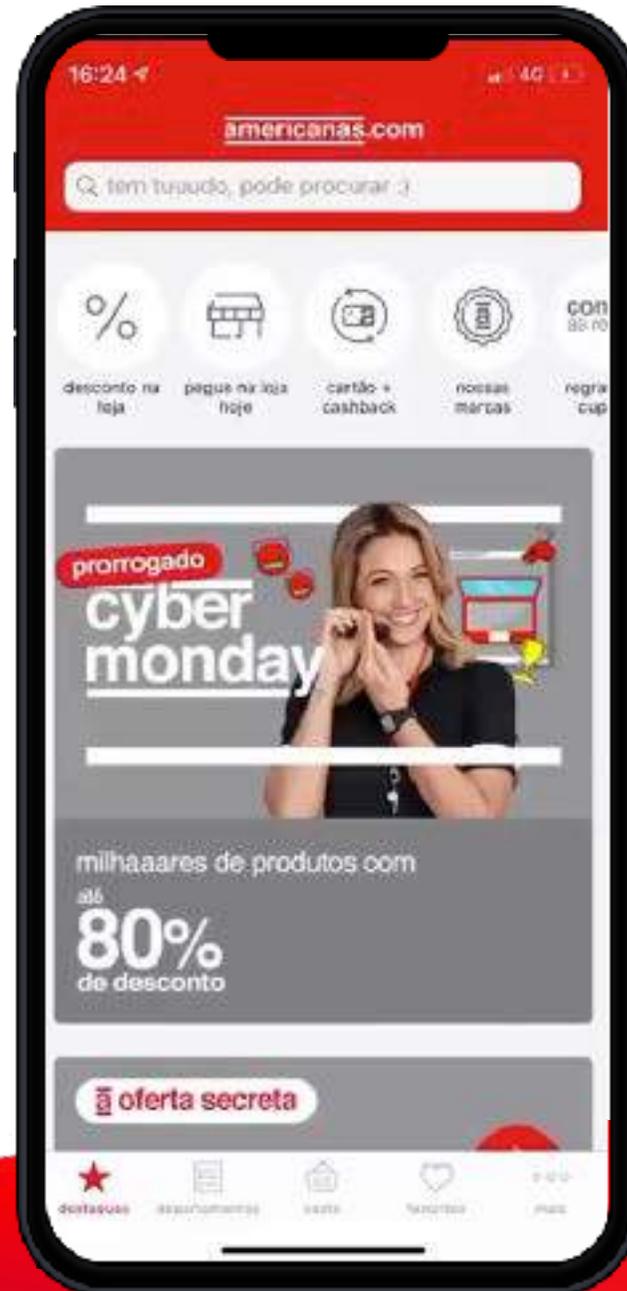
**+ Fluxo Lojas**

**+ DAU APP**

**+ 1MM**

clientes em 2019

# Navegação por Loja



+50%  
CONVERSÃO

100%  
LOJAS IMPLANTADAS



AMERICANAS

agora

**Aproveita que tá pertinho da loja!**  
Baton e Mini Cookie Leven por R\$0,99. Ative agora  
seu desconto no app e corre lá!

**Envio de  
push por  
geolocalização**



# Self Checkout

RIO DE JANEIRO, SÃO PAULO E SALVADOR

# 20%

MENOS TEMPO  
DE FILA



# Venda assistida

Atendimento personalizado

Prateleira infinita

Diversos serviços em um só lugar



# Americanas Lockers

AUTO ATENDIMENTO

+ Conveniência

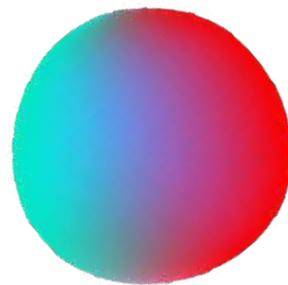
Disponível 24h



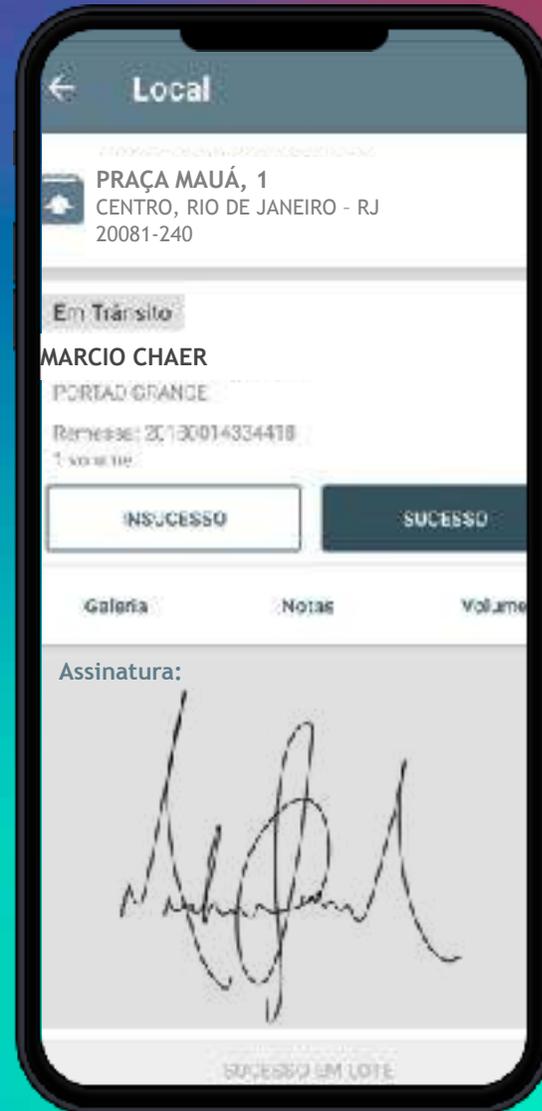
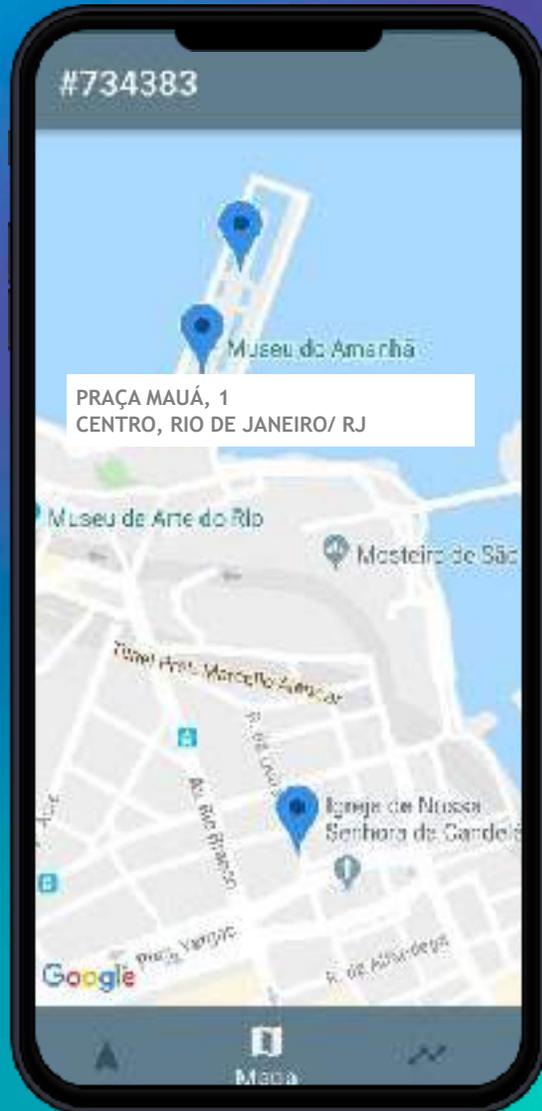
# Pickup Tower

SOLUÇÃO PARA AUTOMATIZAR SERVIÇOS 020

- + Inovação
- + Agilidade



# App do entregador



---

+5 Mil  
MOTORISTAS  
CONECTADOS/DIA

---

+250 Mil  
ENTREGAS RASTREADAS DIA

---

Pico Black Friday

**EM  
QUALQUER  
LUGAR.**

Entregar nossos  
produtos onde o  
cliente desejar.

# Loja Digital

Presença em cidades de interior

Sortimento selecionado

Venda assistida

Hub O2O



# Múltiplos Formatos de Lojas



## TRADICIONAL

**SORTIMENTO**  
Múltiplos departamentos

**LOCALIZAÇÃO**  
Shopping e centros comerciais

**TAMANHO** 1.000 M<sup>2</sup>



## EXPRESS

**SORTIMENTO**  
Seleção adaptada à localidade

**LOCALIZAÇÃO**  
Negócio de bairro

**TAMANHO** 400 M<sup>2</sup>



## CONVENIÊNCIA

**SORTIMENTO**  
80% alimentos e bebidas

**LOCALIZAÇÃO**  
Locais de alto fluxo em grandes capitais

**TAMANHO** 100 M<sup>2</sup>



## AME GO

**SORTIMENTO**  
Alimentos e conveniência

**LOCALIZAÇÃO**  
Prédios comerciais e locais privados de alto fluxo

**TAMANHO** 50 M<sup>2</sup>



## DIGITAL

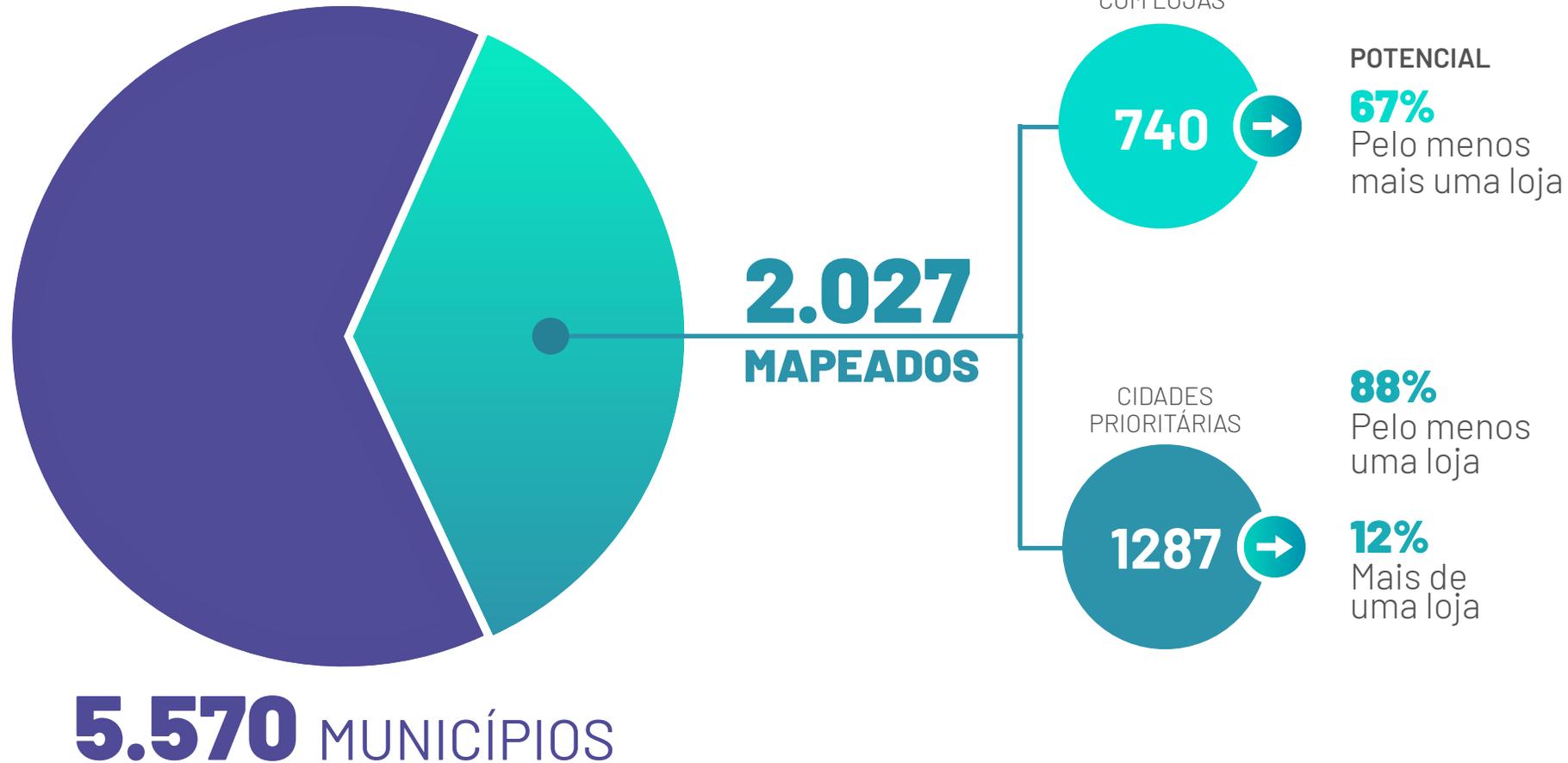
**SORTIMENTO**  
70% Eletrônicos, Serviços e O2O

**LOCALIZAÇÃO**  
Centro, em cidades do interior

**TAMANHO** 70 M<sup>2</sup>

# Abertura de Lojas

POTENCIAL DE AMPLIAR AINDA MAIS NOSSA CAPILARIDADE



# Algoritmo de Crescimento

COMO VAMOS CONTINUAR EVOLUINDO

Vendas  
Mesmas  
Lojas

Expansão  
de Área



SONHO DE CRESCIMENTO

RECEITA BRUTA

EM 2022 PELO MENOS

**40%**

MAIOR QUE 2019

# Algoritmo de Crescimento

COMO VAMOS CONTINUAR EVOLUINDO

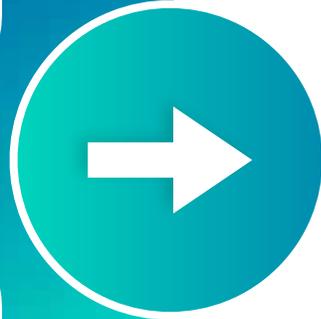
## Vendas Mesmas Lojas

- Ampliar sortimento (regional e marcas próprias)
- Conhecer melhor os mercados onde estamos
- Intensificar o uso do data analytics
- Ampliar as iniciativas O2O
- Ampliar a plataforma de supply chain
- Reforma de Lojas
- Portabilidade de Lojas

Múltiplos  
formatos  
de lojas

+

Ampliação  
do supply  
chain



**Aceleração  
das soluções  
de conveniência**



**Perto de você, em todo lugar!**

# Construindo rede de pickup points



**15** pickup points

**2013**

# Construindo rede de pickup points

**45** pickup points



**2014**

# Construindo rede de pickup points

**120** pickup points



**2015**

# Construindo rede de pickup points

**280** pickup points



**2016**

# Construindo rede de pickup points

**375** pickup points



**2017**

# Construindo rede de pickup points

**1.008** pickup points



# Maior rede de pickup points do Brasil

**7.674** pickup points



**2019**



**pegue na loja hoje**

**Rápido, fácil e sem frete!**

Lançamento  
em Agosto

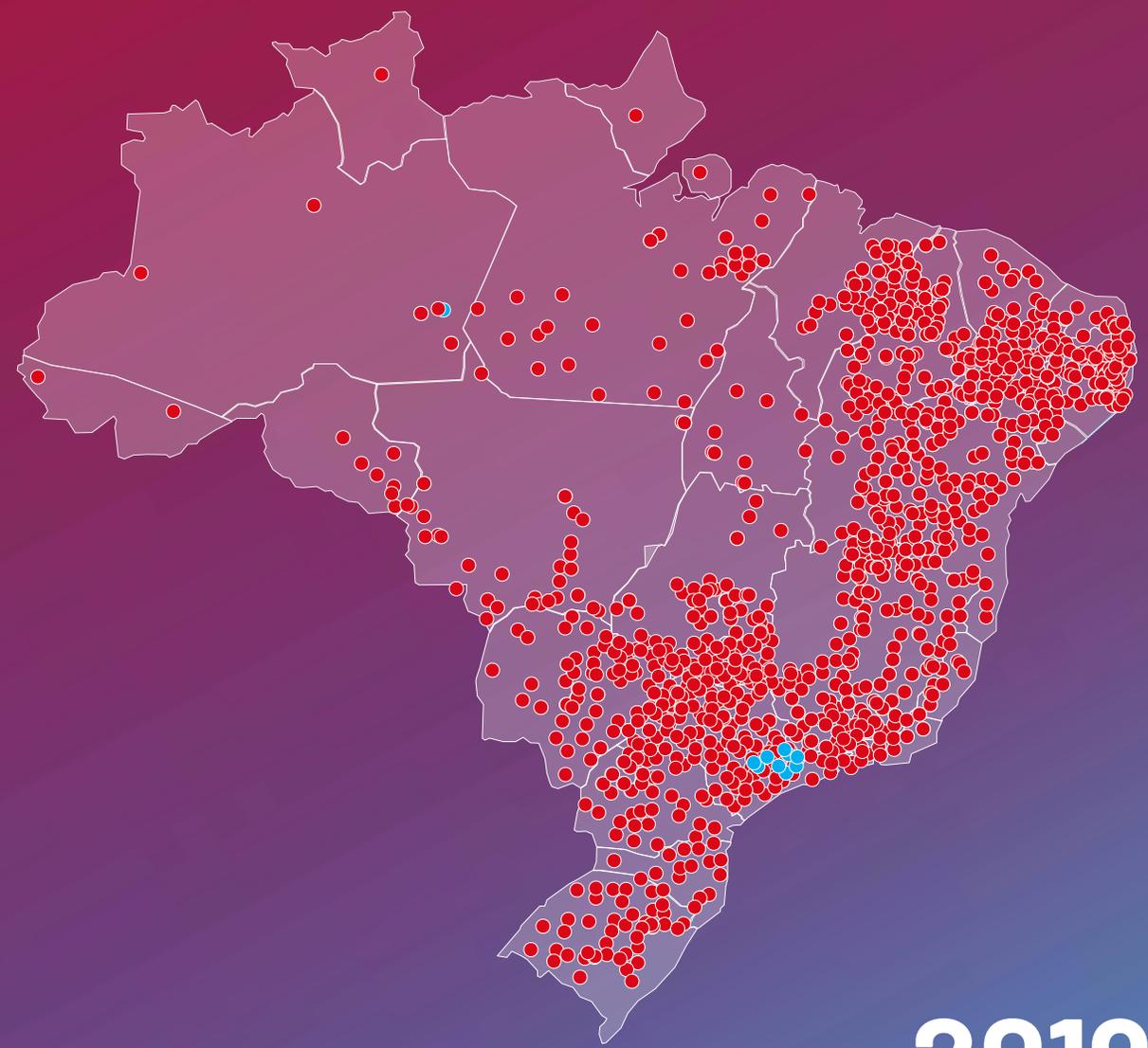
**10** lojas



**2018**

- Lojas Americanas
- Sellers

**+1.600**  
Lojas com  
estoque online



**2019**

**SHIP  
FROM  
STORE**

**Mais rápido que sair de casa!**

**300** Lojas

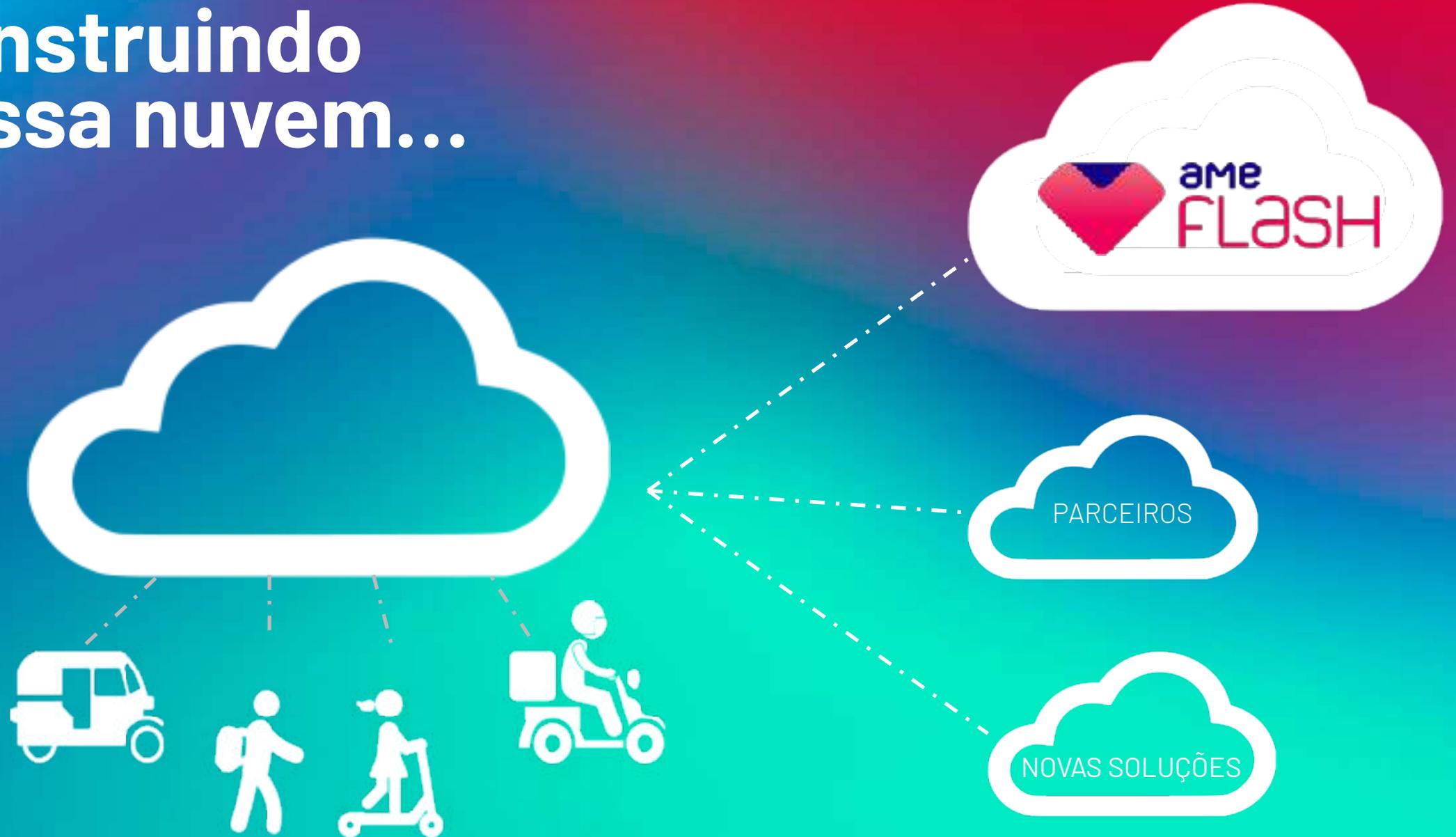
**110** Cidades

**13** Estados



**2019**

# Construindo nossa nuvem...



Plataforma  
proprietária de  
crowdsipping

**+100**  
LOJAS

**+800**  
ENTREGADORES



ame  
FLASH



# Novas Aquisições



## **Time altamente qualificado**

---

Plataforma tecnológica especializada  
no last mile usando bicicletas

# B2W Digital

Investor  
Day.19

LOJAS AMERICANAS



# A G E N D A

## **Plataforma**

- Evolução
- Universo B2W
- Cases

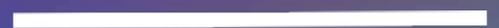
## **Oportunidades**

- Mercado
- Experiência de Compra
- Awareness

## **Próximos 3 anos**

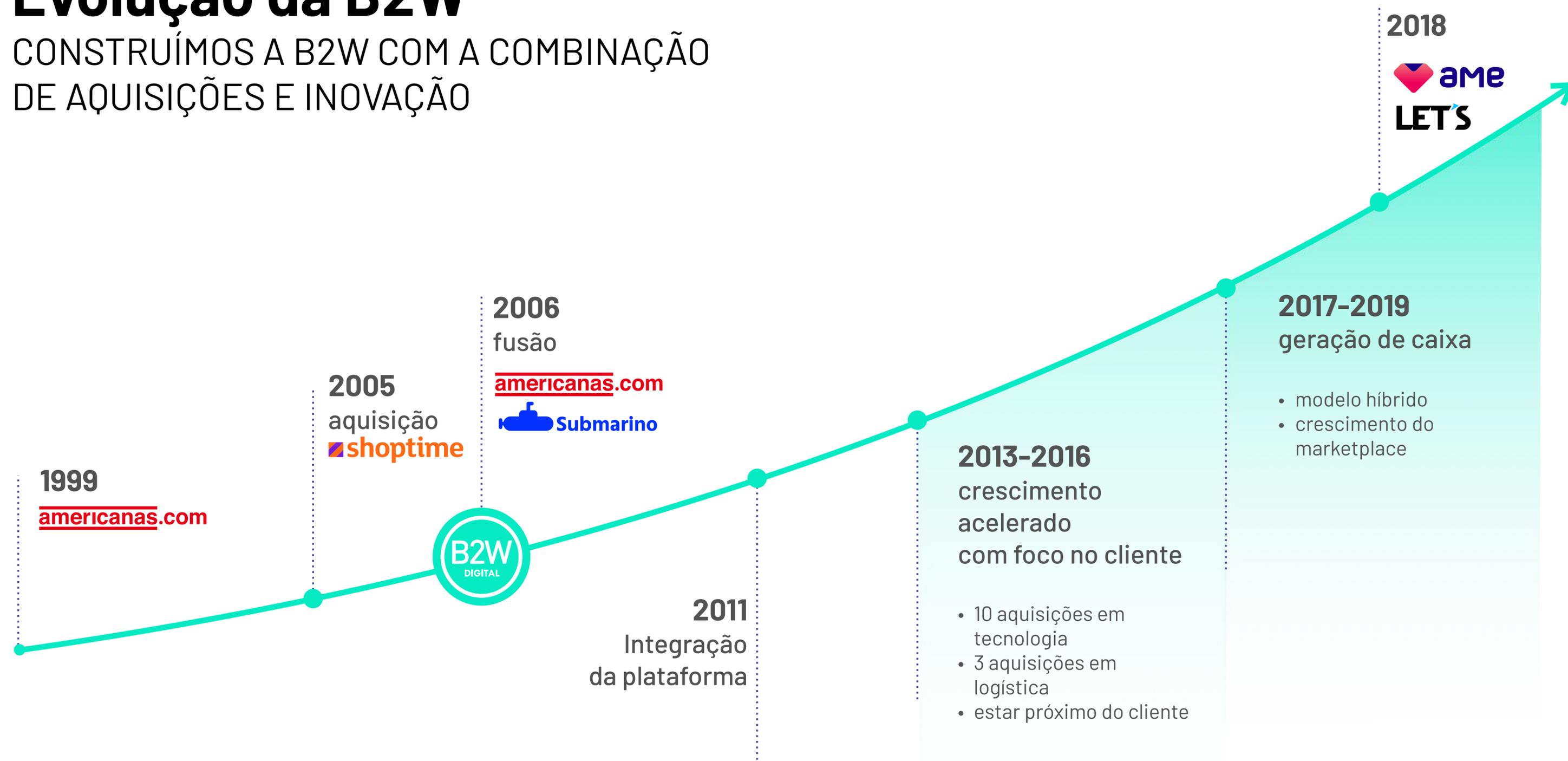
- Diferencial Competitivo
- Conveniência
- Sonho de Crescimento

P L A T A F O R M A



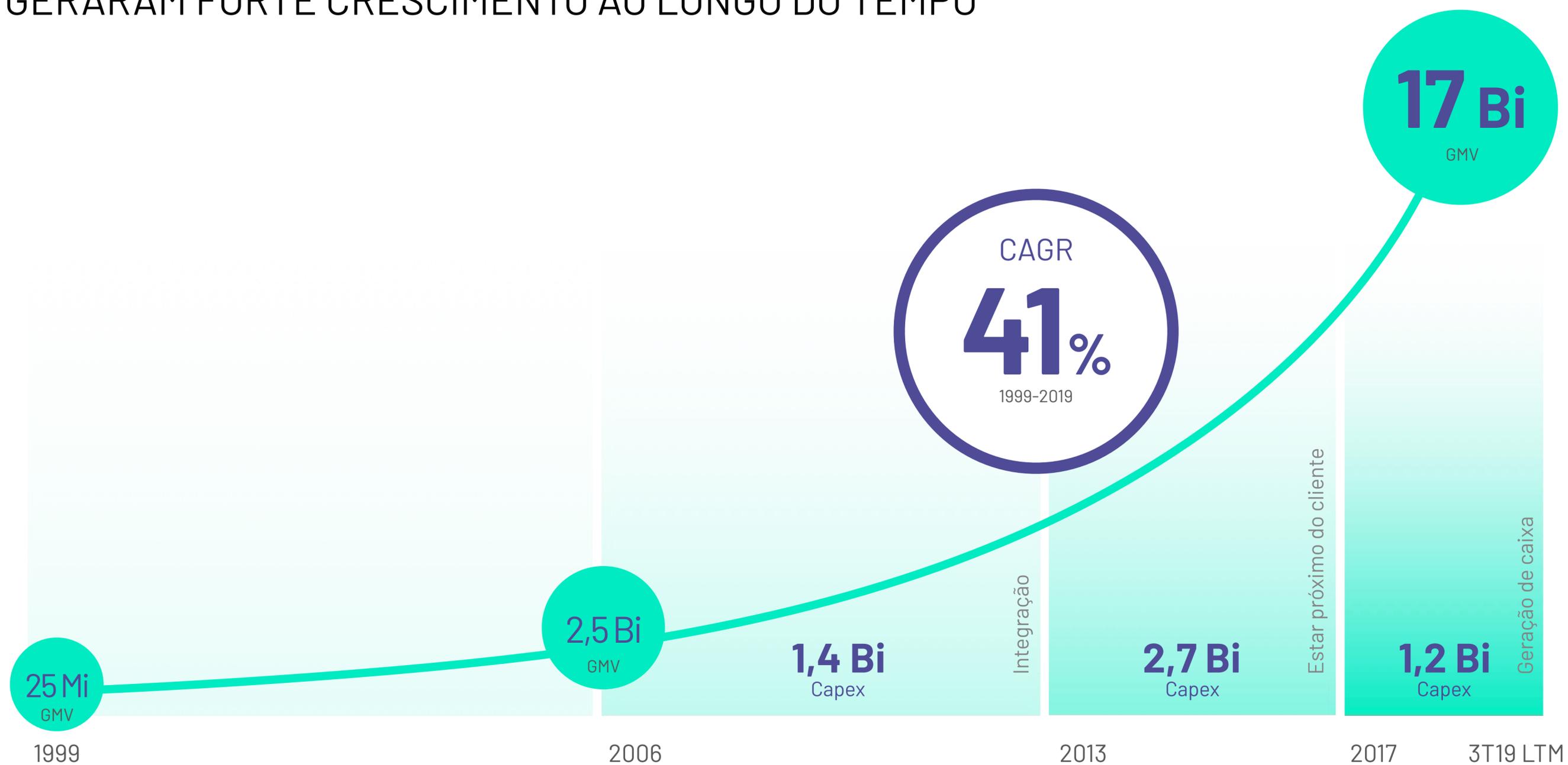
# Evolução da B2W

CONSTRUÍMOS A B2W COM A COMBINAÇÃO DE AQUISIÇÕES E INOVAÇÃO

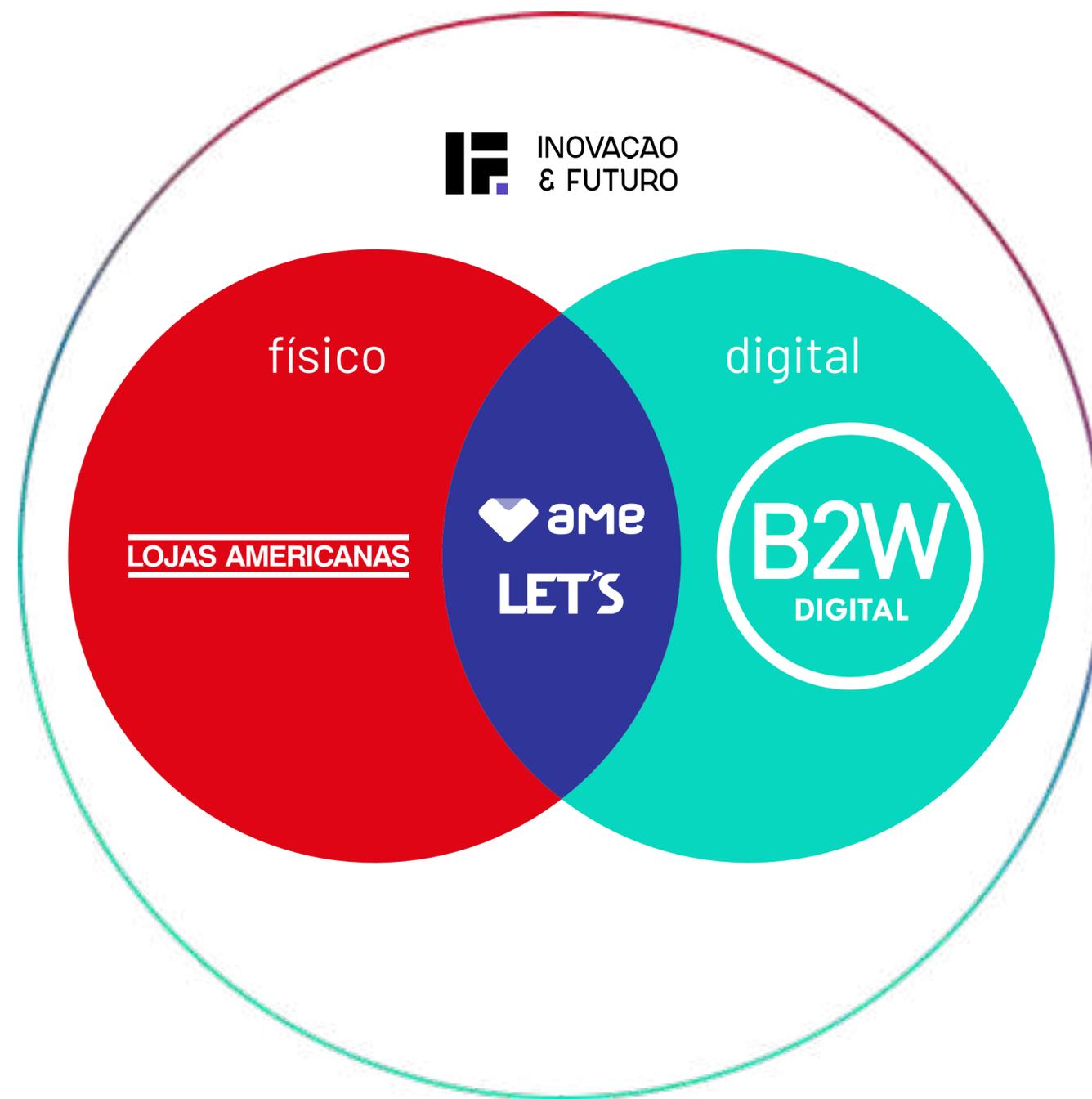


# Evolução da B2W

FIZEMOS INVESTIMENTOS RELEVANTES QUE GERARAM FORTE CRESCIMENTO AO LONGO DO TEMPO



A Plataforma da B2W é uma importante alavanca do nosso universo



**Tecnologia**

**Logística**

**O2O**

**Modelo Híbrido**

**Nossas Marcas**

**Ame**

**Nosso time**





# DNA TECNOLOGIA

DNA  
**TECNOLOGIA**

**inovação**

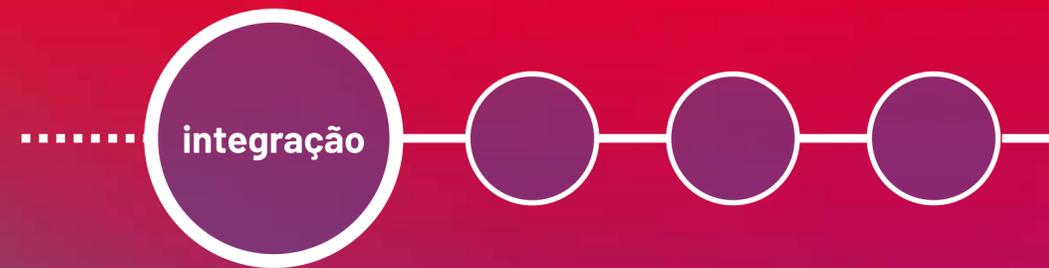
**crescimento**

# DNA TECNOLOGIA



# DNA Tecnologia

INTEGRAÇÃO DAS 3 PRINCIPAIS MARCAS



americanas.com

 Submarino

 shoptime



plataforma única

# DNA Tecnologia

CONSTRUÇÃO DA NOSSA PLATAFORMA ÚNICA



## Aquisições de **empresas tech**



Backoffice



Front



TARKENA

Data Science



Front



A.I.



Integração  
Marketplace



Segurança  
Digital



Pricing



Ads

**+1.500**  
Desenvolvedores

# DNA Tecnologia

PLATAFORMA CLOUD E DE MICROSSERVIÇOS PARA PERMITIR A ACELERAÇÃO DO CRESCIMENTO...



**150**  
deploys/dia

**16 Bi**  
API calls/dia

**1.322**  
APIs

**+90<sup>+</sup>**  
Devs Squads

# DNA Tecnologia

...ACELERANDO O LANÇAMENTO DE NOVAS SOLUÇÕES



americanas · empresas

# B2W MARKETPLACE



## B2W ADS

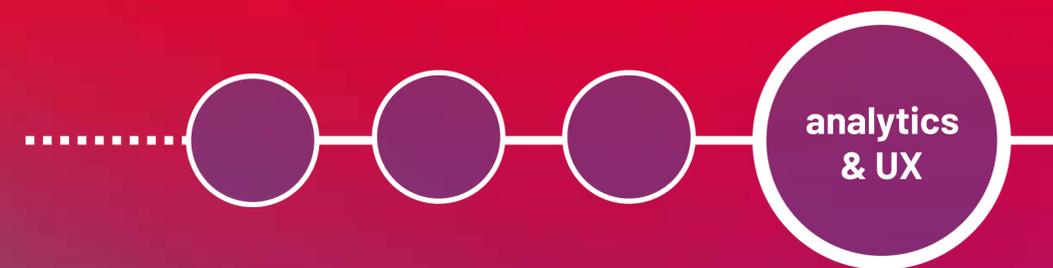
americanas · mundo



## CRÉDITOSELLER

# DNA Tecnologia

USO INTENSIVO DE DADOS PARA  
MAXIMIZAR A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



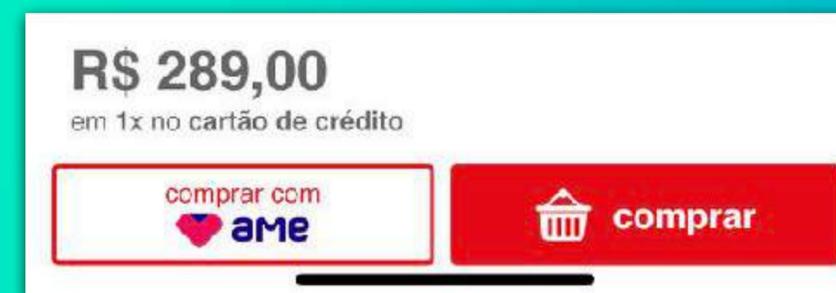
Experiência do cliente  
baseada em dados

Algoritmo aprende  
e toma decisões

+ **2.5K**  
decisões/segundo

+ **150**  
Variáveis

Algoritmo **Buybox** decide a  
melhor oferta para o cliente



# Plataforma única de logística

A MELHOR COMBINAÇÃO DE MALHA DE DISTRIBUIÇÃO E TECNOLOGIA

**malha de  
distribuição**

**tecnologia**

# Plataforma única de logística

CAPILARIDADE NACIONAL: VANTAGEM COMPETITIVA

malha de  
distribuição

22  
CDS

200  
HUBS

1MM m<sup>2</sup>  
Armazenagem

5K  
Entregadores

# Plataforma única de logística

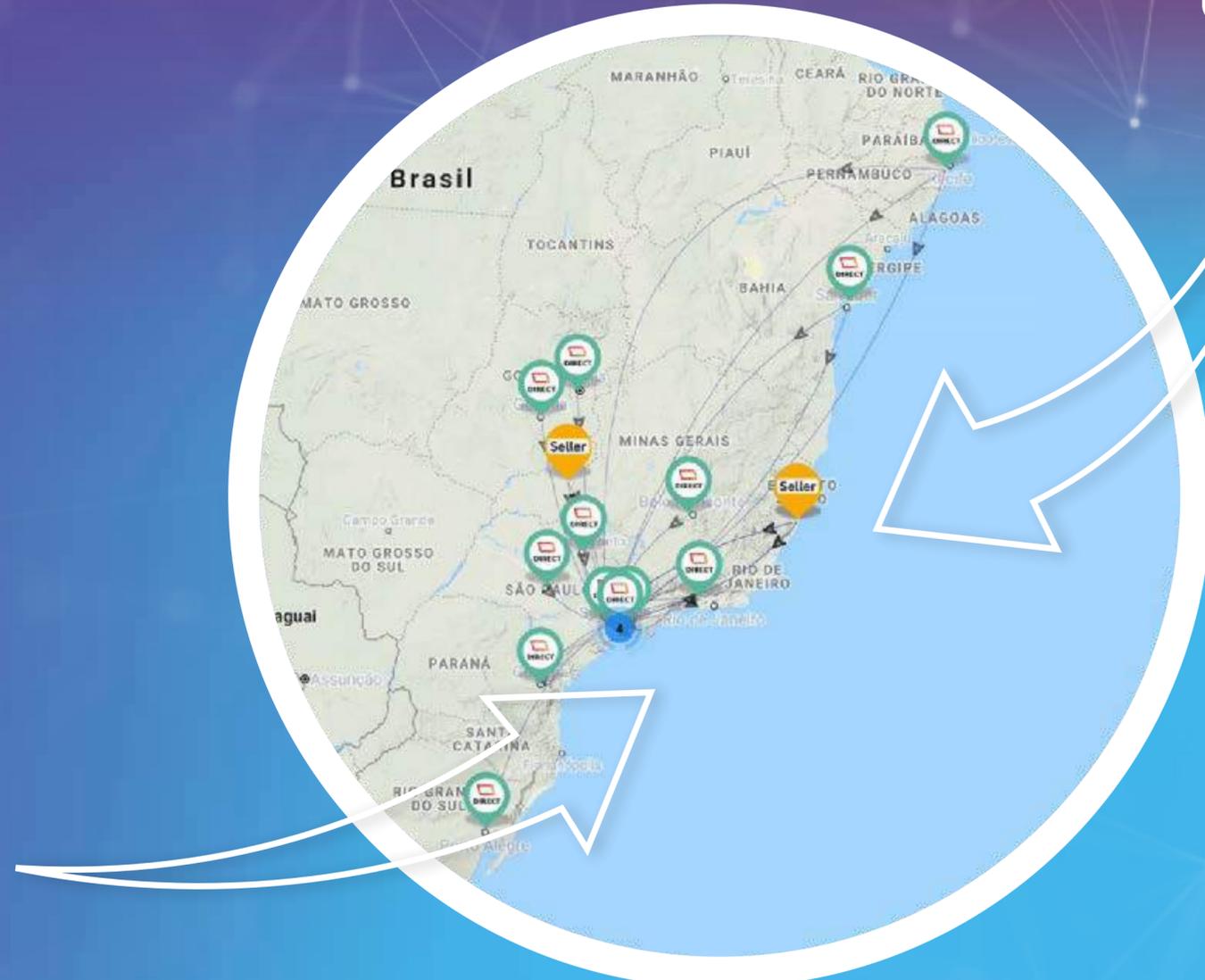
SISTEMA PROPRIETÁRIO ROBUSTO E FLEXÍVEL

*h* Planck - TMS próprio  
Automação desde 2013



**1,2MM**  
pacotes  
controlados pela  
plataforma/dia

WMS próprio  
Automação  
desde 2010



# 020 - Online to Offline

INTEGRAÇÃO COM A LOJA FÍSICA PARA OFERECER UMA MELHOR EXPERIÊNCIA DE COMPRA



SHIP FROM  
STORE

PEGUE  
NA LOJA  
HOJE

PEGUE  
NA LOJA

AME  
FLASH

# Nosso modelo híbrido único

PROPOSTA DE VALOR SUPERIOR PARA TODOS

1P + 3P + SOLUÇÕES

**Melhor opção  
para sellers e  
fornecedores**

---

Tráfego robusto e  
qualificado

---

Serviços Integrados  
(logística, tecnologia,  
marketing e financeiro)

**Melhor  
experiência  
para o cliente**

---

Amplitude de  
Sortimento

---

Melhor nível  
de serviço



[americanas.com](http://americanas.com)

 Submarino

 shoptime

 Sou Barato

Top of mind 8 vezes consecutivas<sup>2</sup>

<sup>2</sup>Reclame Aqui

Referência em Tecnologia, Livros, Games

Primeiro e maior canal de TV home shopping na America Latina

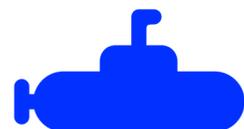
Outlet da americanas.com

# Nossas marcas

## VISÃO DO CLIENTE



Ferramentas  
 Decoração Bebidas **Climatização**  
 Eletroportáteis **Papelaria**  
 Cameba Móveis TV  
 Informática Automotivo Roupas  
 Suplementos **Info&Acessórios**  
**Telefonia** **Áudio**  
 Bebês Calçados **Tablets** Construção  
 Moda Beleza e Perfumaria  
 Alimentos **Eletrônicos**  
 Eletrodomésticos  
**Brinquedos** Esportes e Lazer



Esportes e Lazer  
 Eletrodomésticos  
 Brinquedos  
**Smartphones**  
 Climatização Tablets  
**Livros**  
 Bebidas TV **Consoles**  
 Informática Móveis  
 Eletrônicos  
**Games**



Informática  
 Climatização Tablets  
 Esportes e Lazer  
 Acessórios de Moda **UD**  
 Móveis  
**Cameba**  
 Eletroportáteis  
 Decoração Automotivo  
 Games e Consoles  
 Eletrodomésticos  
 Smartphones



La Cuisine  
**Utilidades Domésticas**  
 Livros Interesse Geral  
 Climatização Esporte & Lazer  
 Cama Mesa & Banho Fashion - Calçados  
**Eletrônicos** Bebês  
**Telefonia**  
 Informática Acessórios  
**Eletrodomésticos**  
**Pcs** Beleza & Saúde Relógios & Presentes  
 Brinquedos Consoles & Games  
 Livros Técnicos  
 Pc Gamer

## Nossas marcas

OVERLAP ENTRE AS MARCAS

# 86%

dos clientes  
compram em  
1 só marca.



# Nossas marcas

OPERAR MULTI MARCAS - VANTAGEM COMPETITIVA



## **+CLIENTES**

Atrair clientes diferentes

## **+RELEVÂNCIA**

Aumentar a presença de marca

## **+TRÁFEGO**

SEO e Tráfego Direto

## **+SORTIMENTO**

Conectar mais marcas e sellers

# O poder da Ame

UMA FORMA ÚNICA DE MAXIMIZAR  
FIDELIZAÇÃO E ENGAJAMENTO



**+CLIENTES**

**4,2x**

3T18 X 3T19

**+RECOMPRA**

**+75%.**

90 DIAS

# Nosso time

QUEM FAZ O SONHO SER POSSÍVEL

## Total

**50%**

Mulheres

**61%**

Tecnologia

**57%**

até 30 anos idade

## Top management

**53%**

até 35 anos idade

**51%**

mais de 8 anos de CIA



## Prêmios

TOP EMPLOYER

BRANDING

REVELO AWARDS

CASE DE SUCESSO

WORKPLACE

FACEBOOK

TOP RECRUTADOR

REVELO AWARDS





# Nosso time

ATRAINDO OS MELHORES TALENTOS

Conferências nacionais e internacionais

**+100** Eventos em universidades

**12.000** Talentos impactados

**+70** Eventos de tecnologia

## PARCERIAS



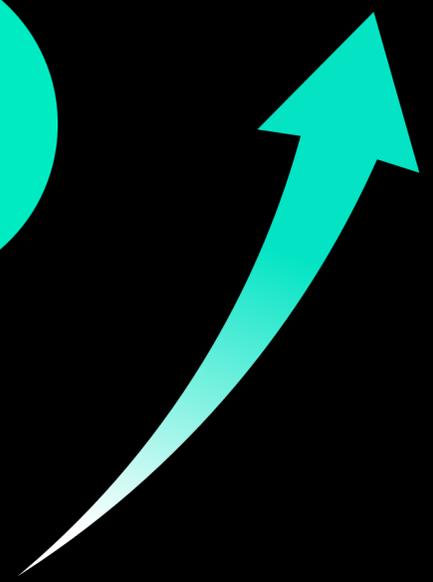
C A S E 1  
Black Friday

---

# A Black Friday

TEM QUE ESTAR PREPARADO...

53x  
GMV

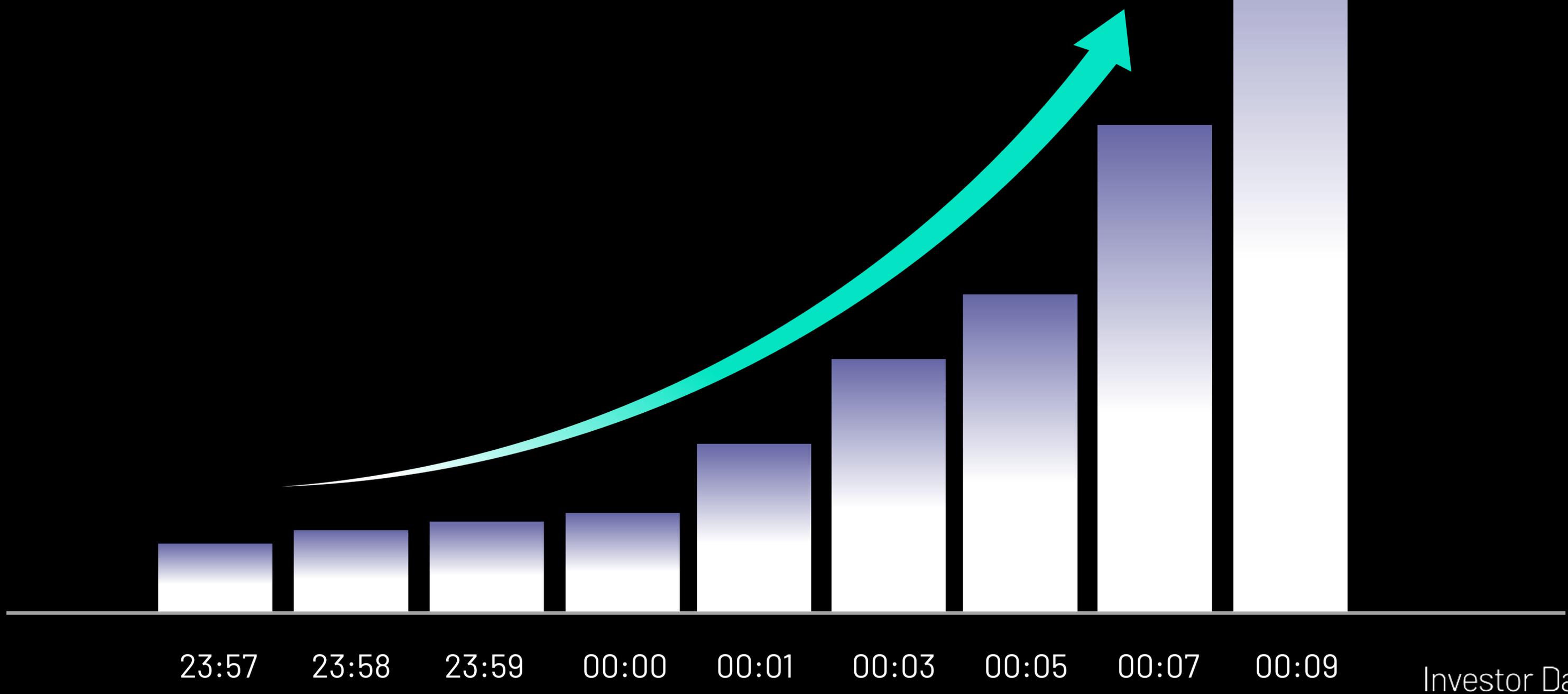


DIA NORMAL

BLACK FRIDAY

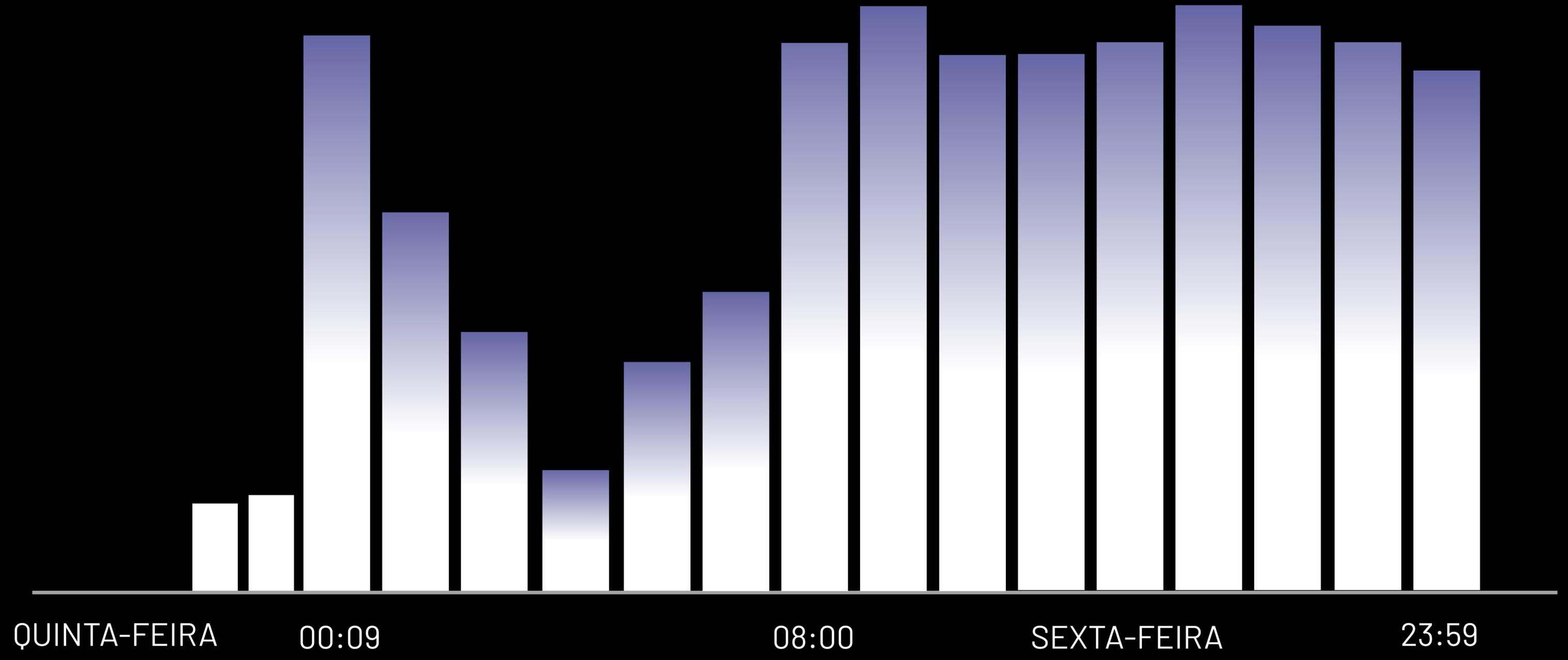
# A Black Friday

## E PRONTO PARA ESCALAR RÁPIDO



# A Black Friday

## E AGUENTAR O DIA INTEIRO!



# A preparação

## CLIENTES

**6,7MM**

Downloads em Nov19  
APPs mais  
baixados  
do Brasil

**200MM**

Impactos de  
mídia offline

**2,7Bi**

Impactos de  
mídia online

## PARCEIROS

**10K H**

Treinamento  
Seller

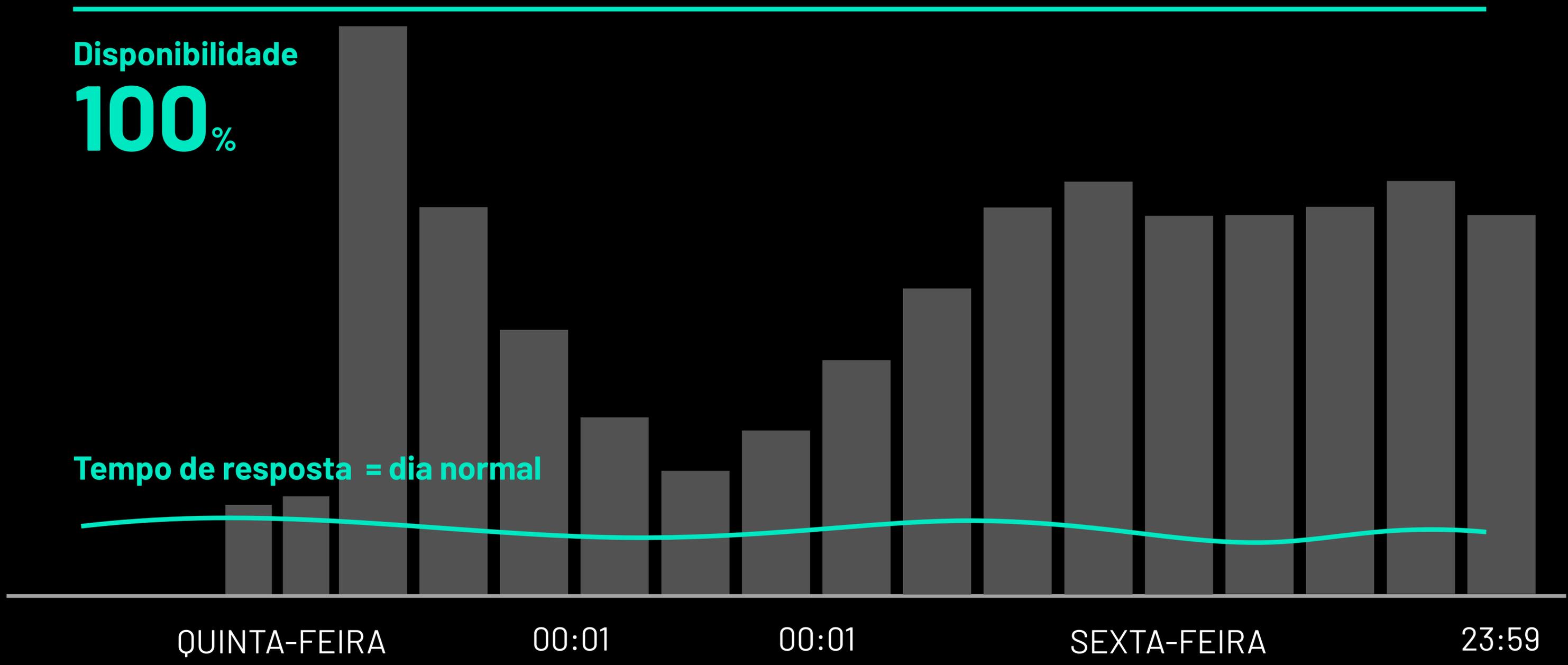
**900MM**

Impressões de  
Ads no evento

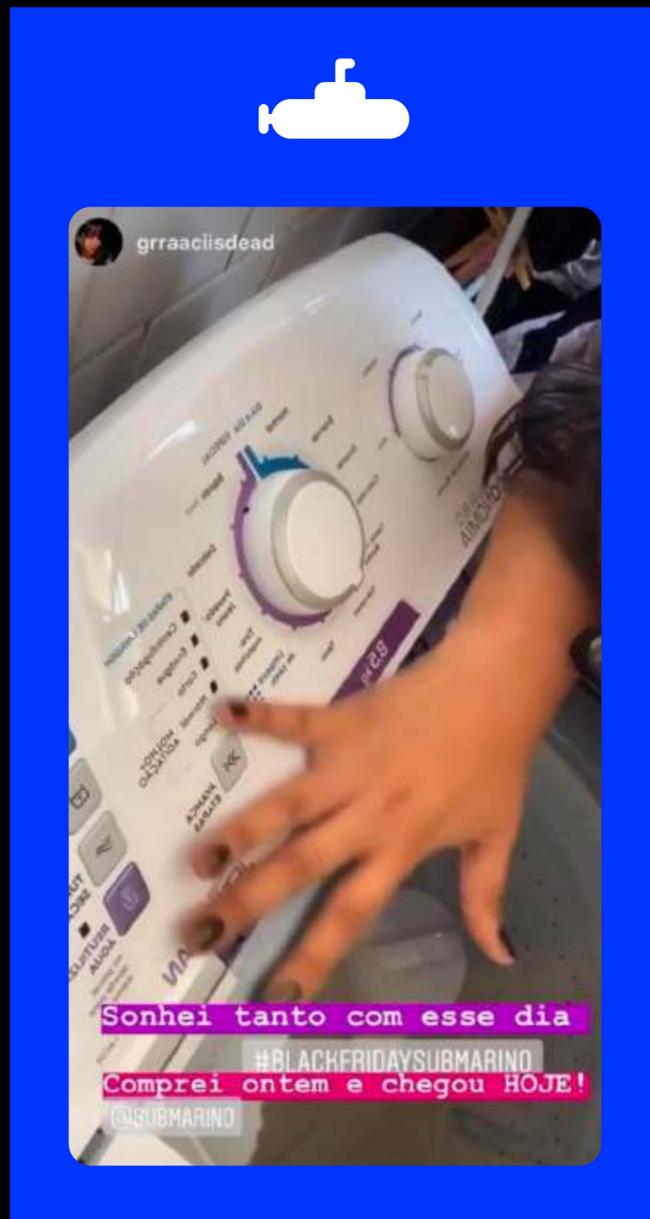
# Nossa performance

Disponibilidade  
**100%**

Tempo de resposta = dia normal



# Conquistas CLIENTES



# Conquistas

## PARCEIROS



"Muito obrigada pela ajuda de sempre... **Super parceria**, como sempre atenciosos. A meta foi batida com o excelente **trabalho em equipe**"

"O discurso dos concorrentes foi muito bonito, mas não teve um marketplace que fez 50% do número de vocês. **Vocês arrebentaram a boca do balão.**"

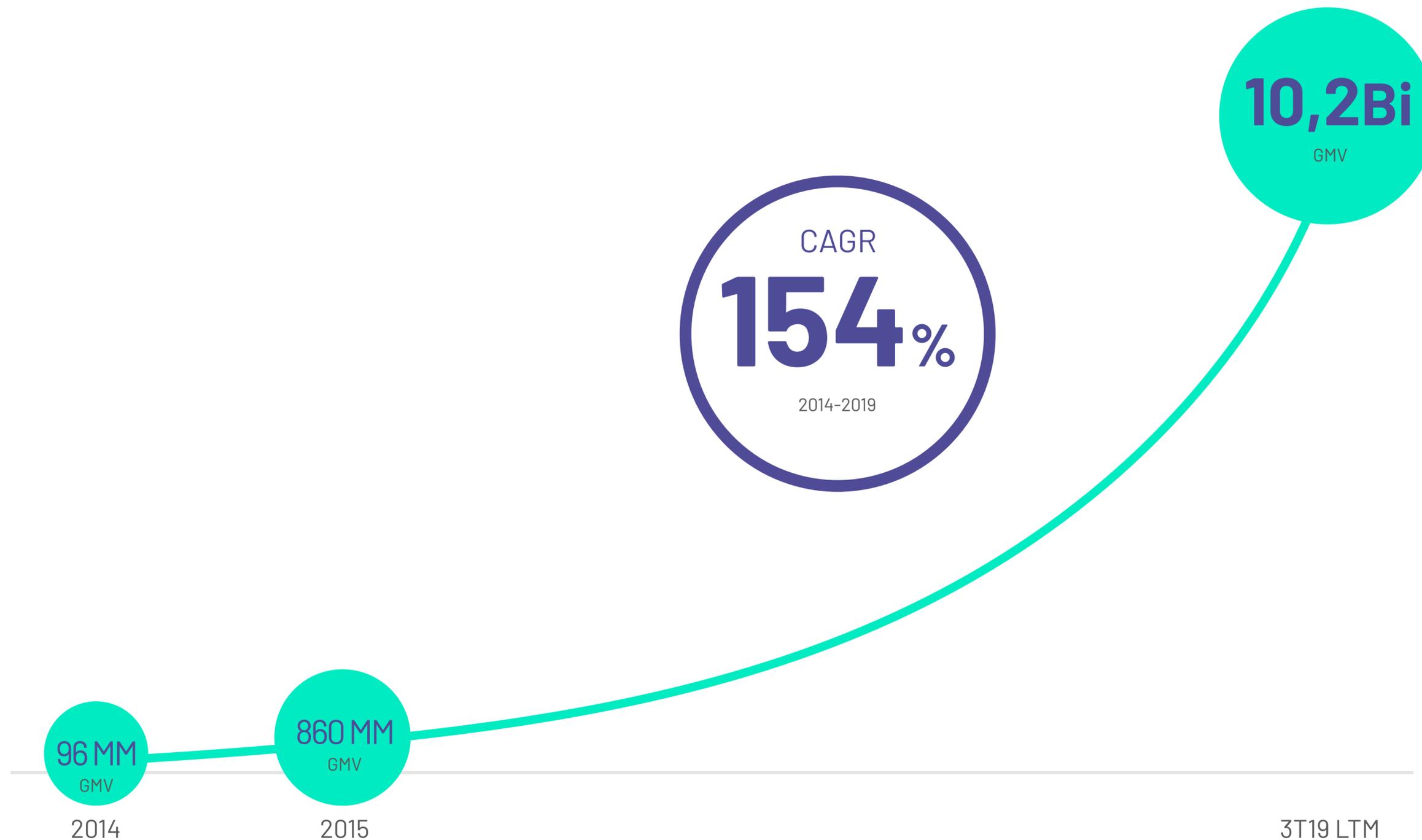
"Já passamos de 100k em vendas. Zero quebra de estoque. **Zero erros.** Vocês arrasaram. **Tudo lindo, 90% ja postado**"

C A S E 2  
Jornada Seller

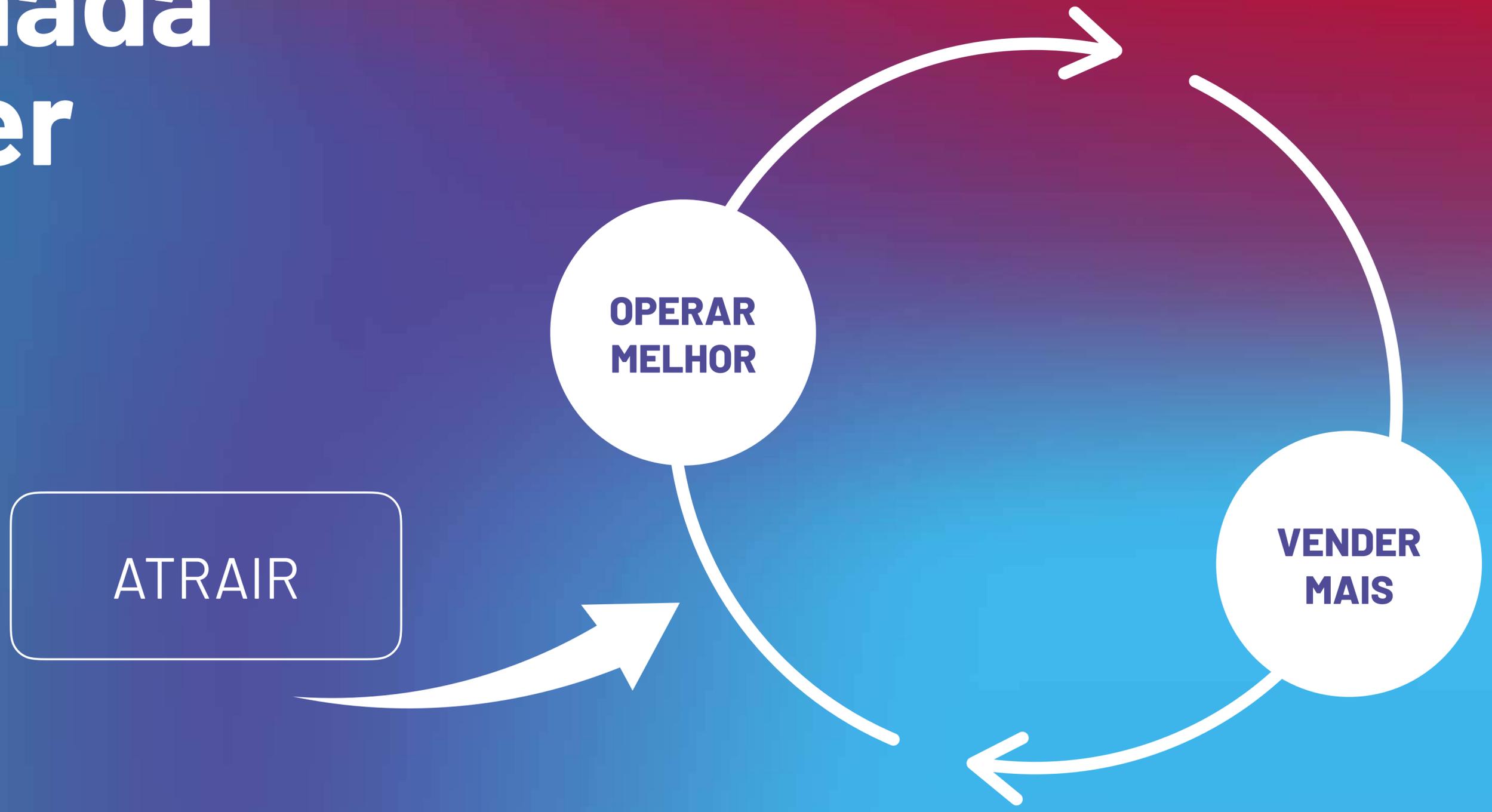
---

# Case - Jornada Seller

CRESCENDO JUNTOS (R\$)



# Jornada Seller



# Atrair

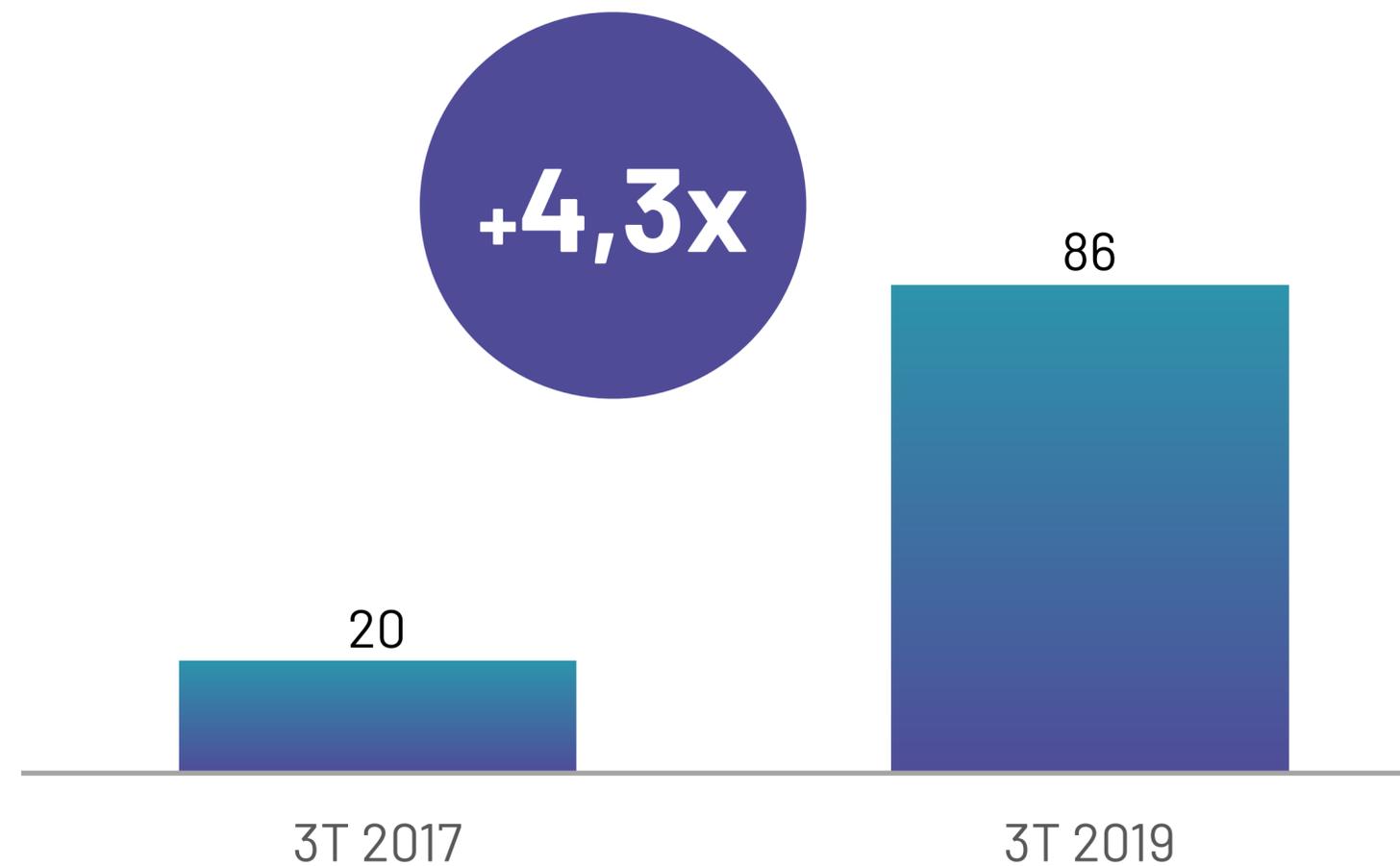
Hunting

Integradora

Plataforma de  
Autosserviço

Cross Border

# NOVOS SELLERS CONECTADOS/DIA



# Vender Mais

Expansão do  
sortimento

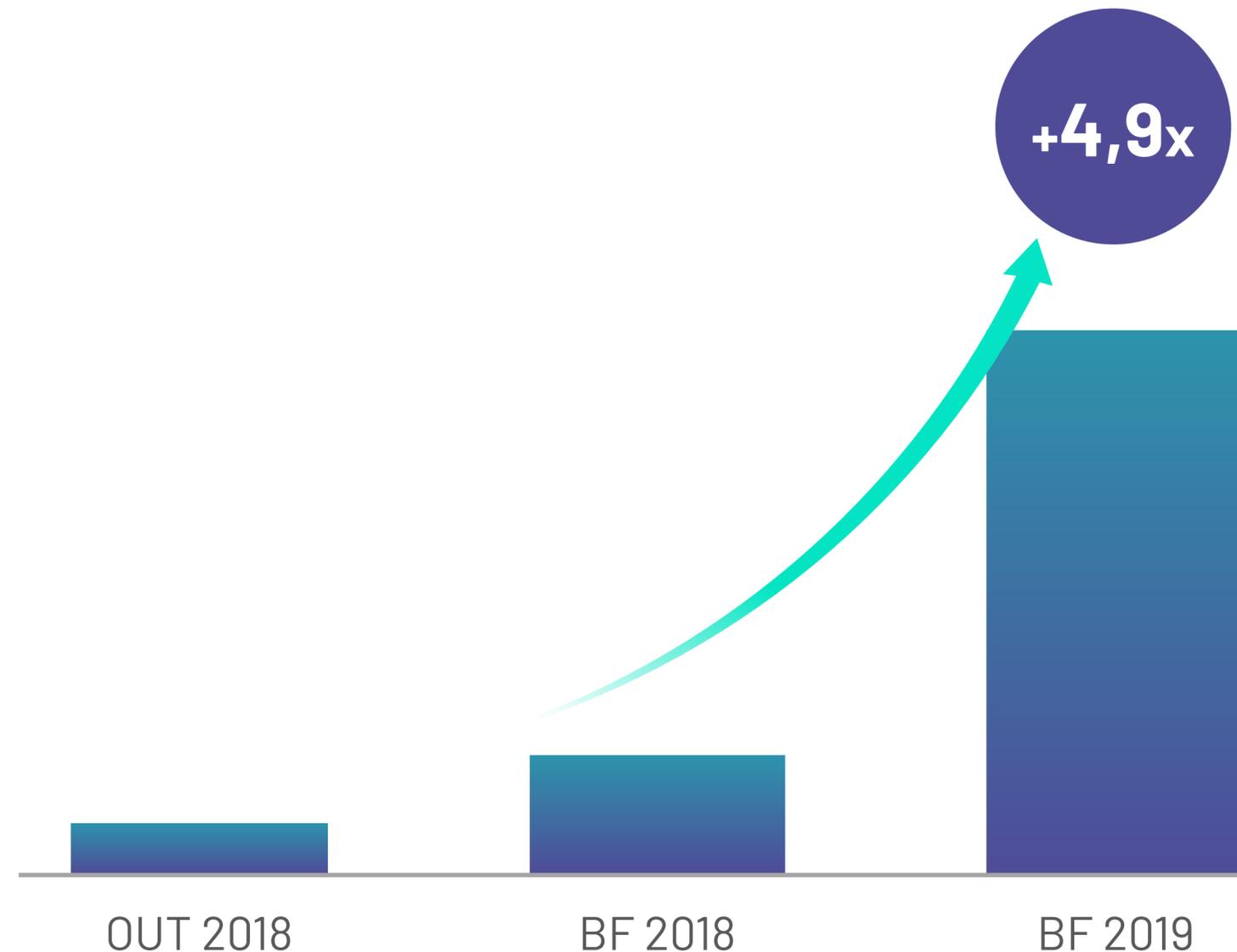
Awareness

Analytics  
Seller/Ads

Crédito

## CASE – SELLER CAMA INBOX

CRESCIMENTO DE VENDA



# Vender Mais

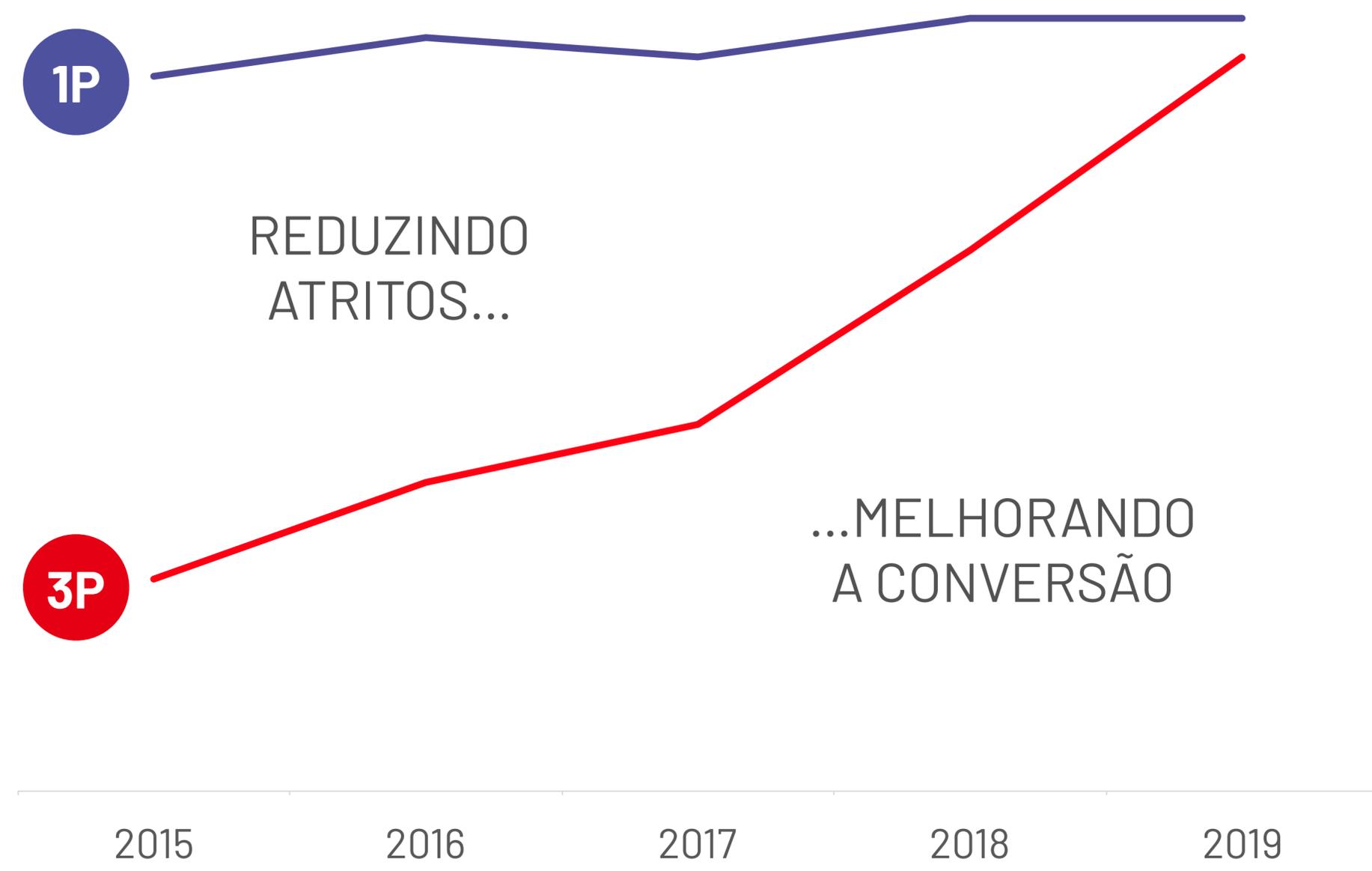
Expansão do  
sortimento

Awareness

Analytics Seller

Crédito

## CONVERSÃO 1P X 3P



# Operar Melhor

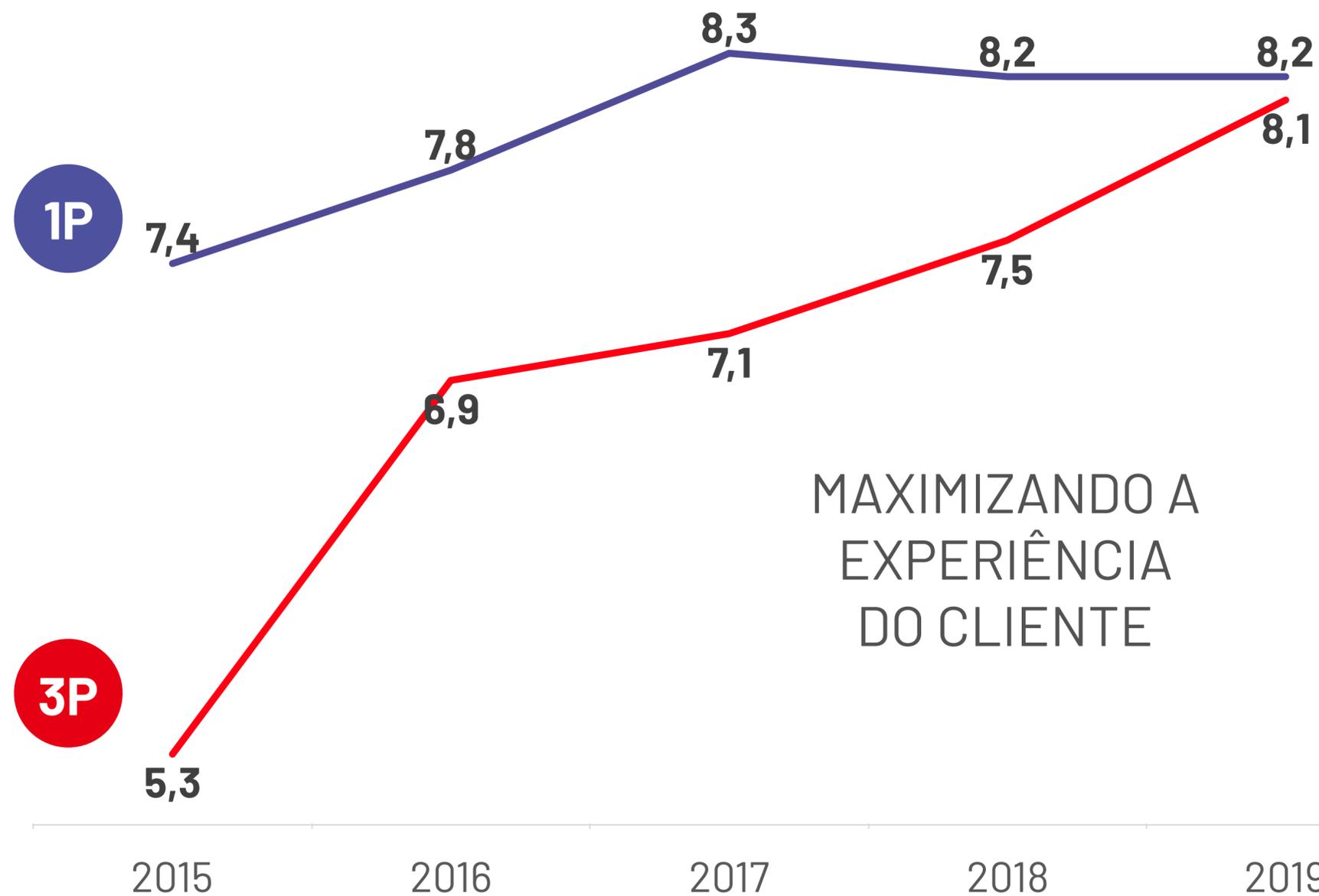
B2W Entrega/  
Fulfillment

Plataforma  
proprietária de  
entrega

Score Seller

Compliance

## NÍVEL DE SERVIÇO



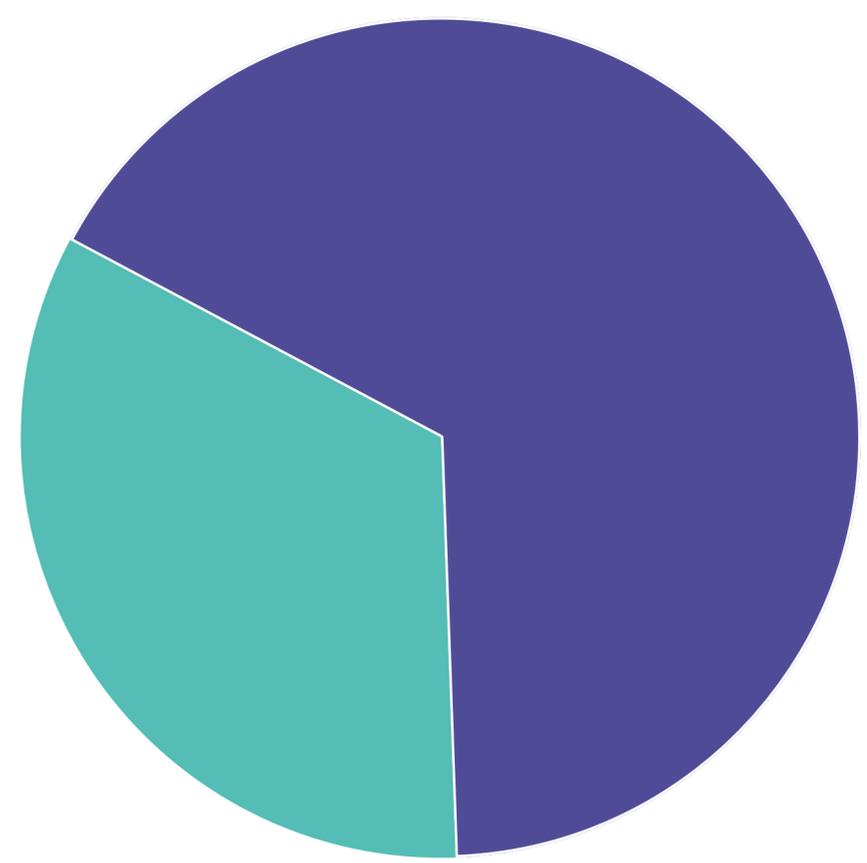
O P O R T U N I D A D E S

---

# Oportunidades – Mercado

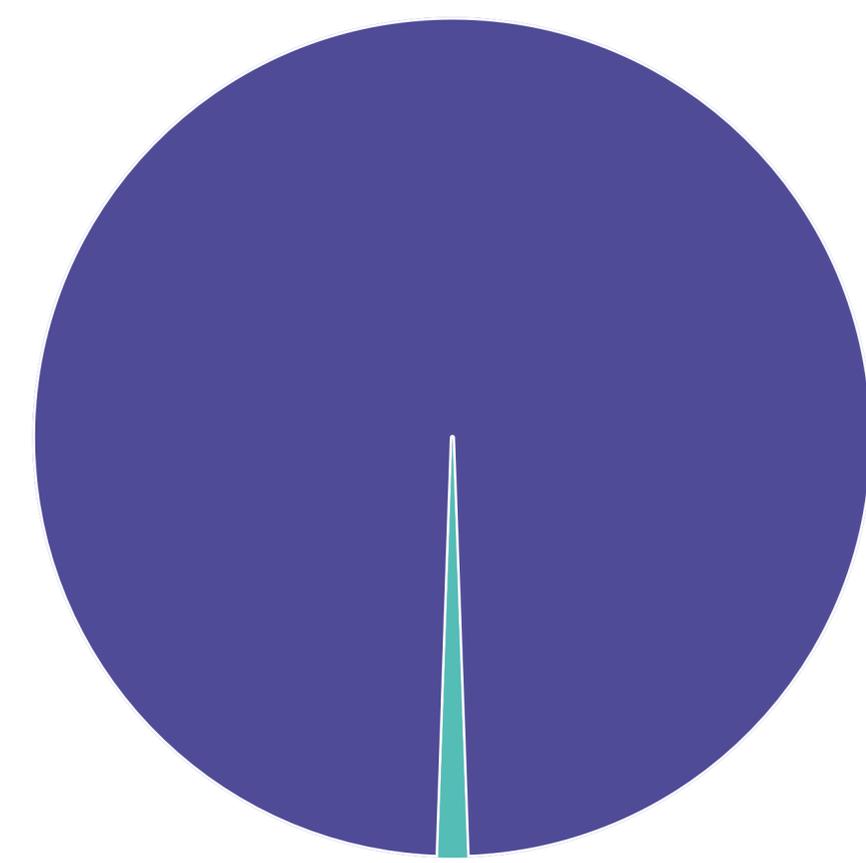
MARKETSHARE B2W

Ecommerce



**29%**

Varejo



**1.7%**

Fontes: EBIT (3T19 LTM), Brasil | IBGE, Brasil

# Oportunidades - Criando a melhor experiência

## EXPERIÊNCIA DE COMPRA

SORTIMENTO

NÍVEL DE  
SERVIÇO

USABILIDADE

+

## AWARENESS

SHARE  
OF VOICE

# Oportunidades - Criando a melhor experiência

## EXPERIÊNCIA DE COMPRA

SORTIMENTO

NÍVEL DE  
SERVIÇO

USABILIDADE

+

## AWARENESS

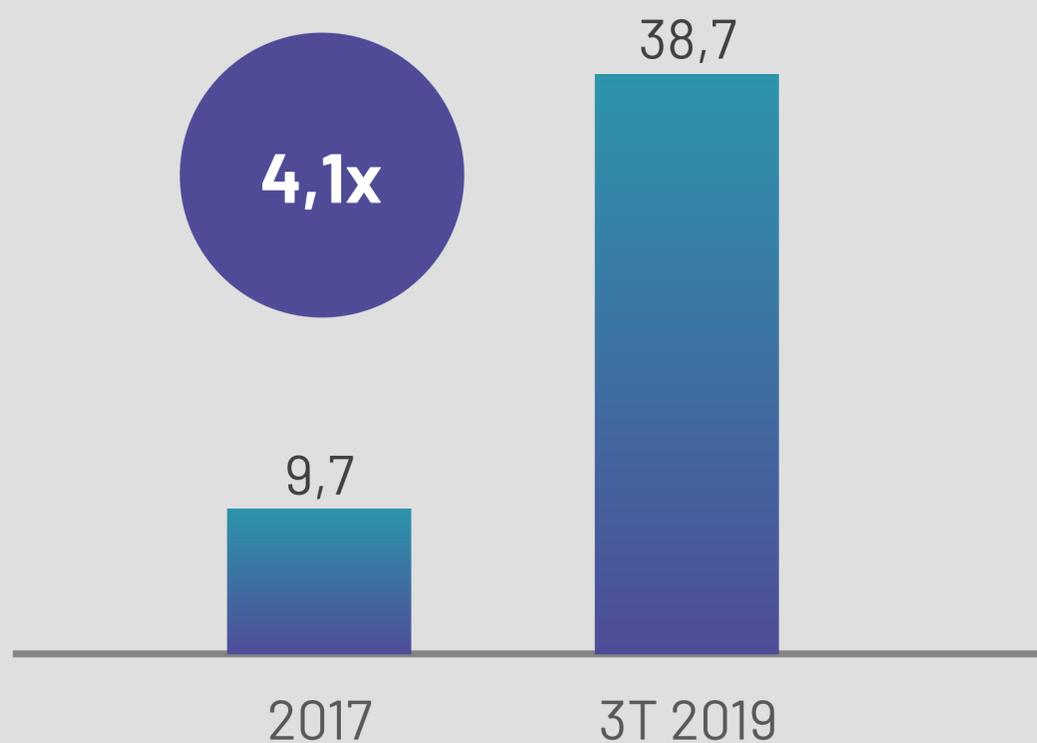
SHARE  
OF VOICE

# Oportunidades – Sortimento

CONECTANDO NOVOS SELLERS

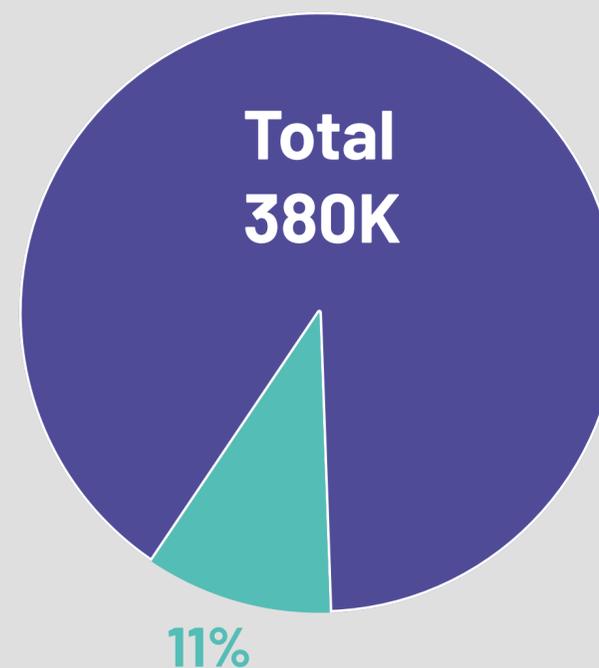
## EVOLUÇÃO

Sellers (K)



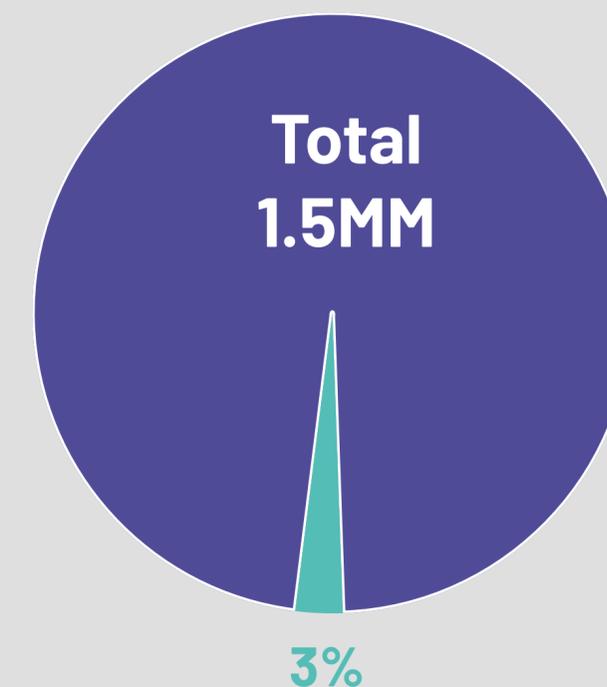
## OPORTUNIDADE

#Sellers e-commerce



B2W / total

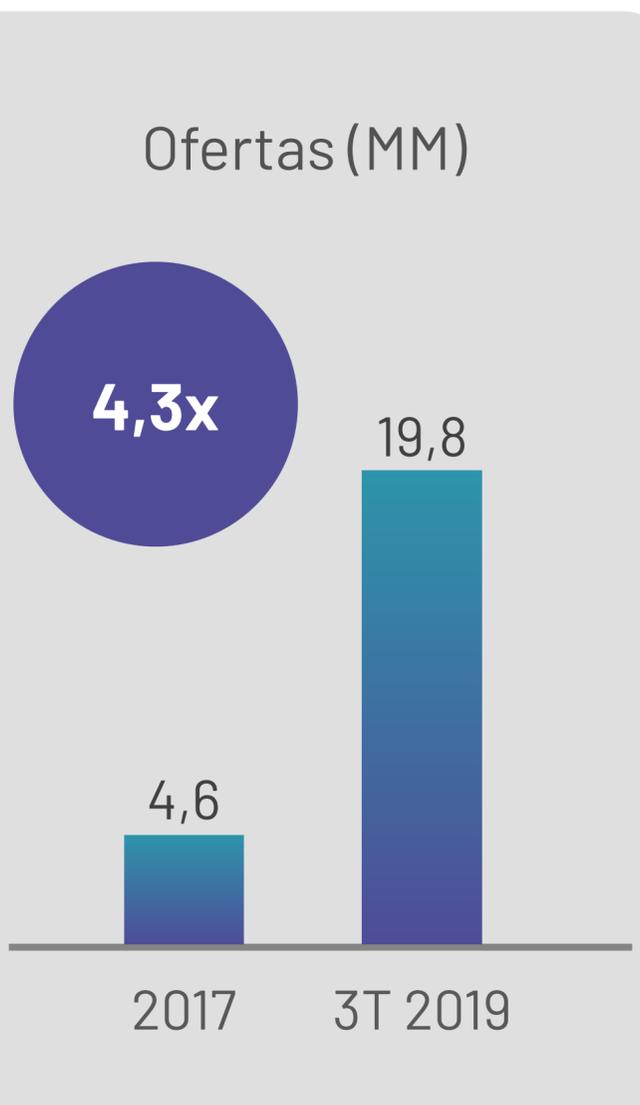
#Sellers varejo



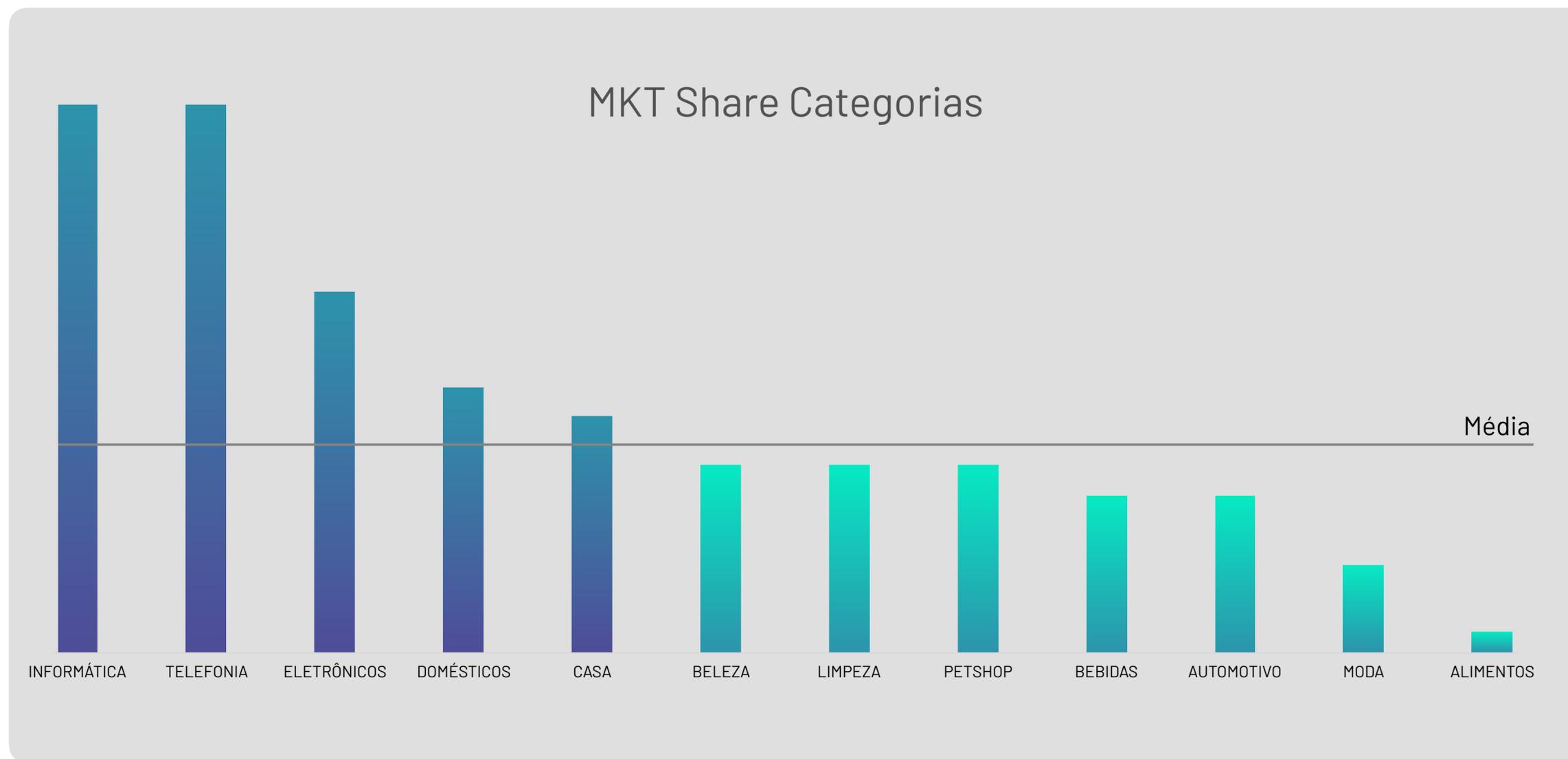
# Oportunidades – Sortimento

CRESCER A PRESENÇA NAS CATEGORIAS DE LONG TAIL

## EVOLUÇÃO



## OPORTUNIDADE



# Oportunidades - Criando a melhor experiência

## EXPERIÊNCIA DE COMPRA

SORTIMENTO

NÍVEL DE  
SERVIÇO

USABILIDADE

+

## AWARENESS

SHARE  
OF VOICE

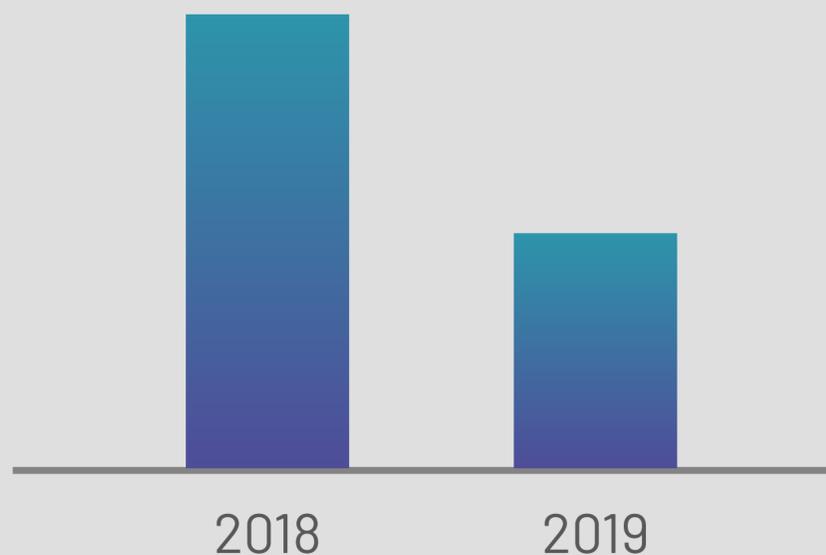
# Oportunidades - Nível de serviço

REDUÇÃO DO PRAZO DE ENTREGA: AUMENTO DA CONVERSÃO

## EVOLUÇÃO

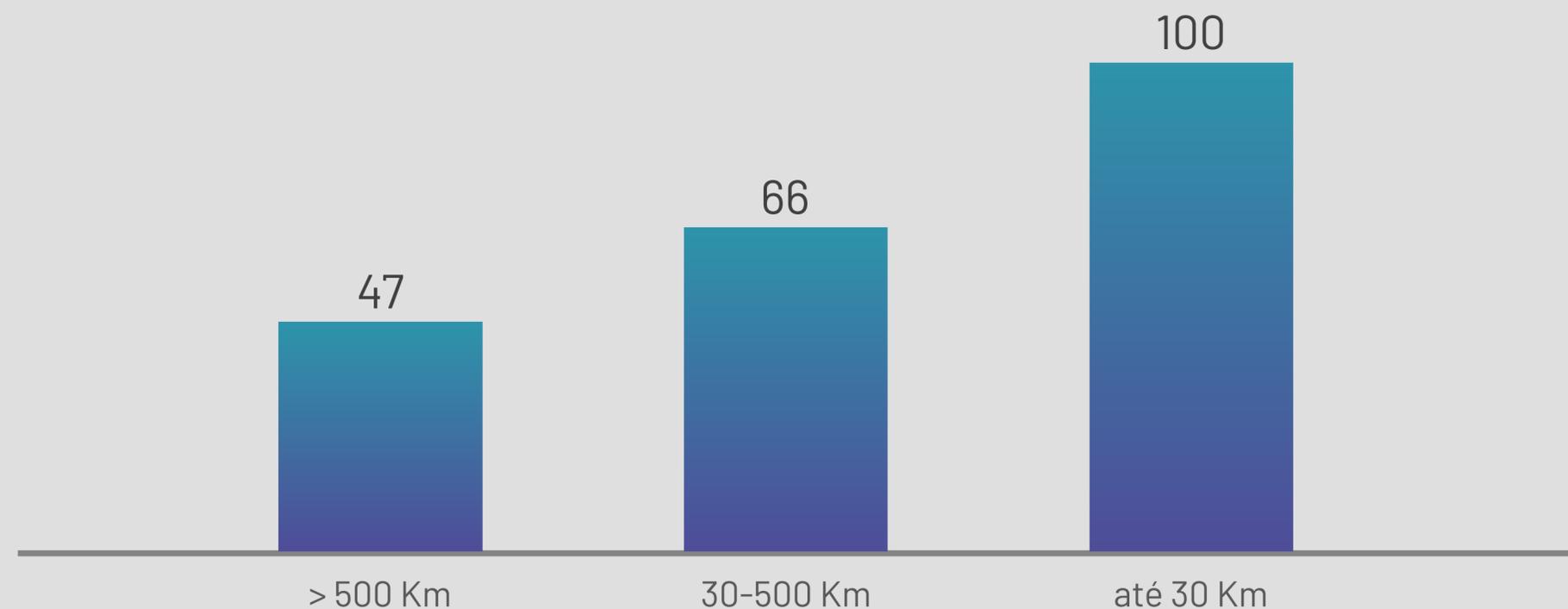
Prazo de entrega 1P + 3P  
Dias úteis

-23%



## OPORTUNIDADE

Conversão vs Distância da entrega  
Indexada



# Oportunidades - Criando a melhor experiência

## EXPERIÊNCIA DE COMPRA

SORTIMENTO

NÍVEL DE  
SERVIÇO

USABILIDADE

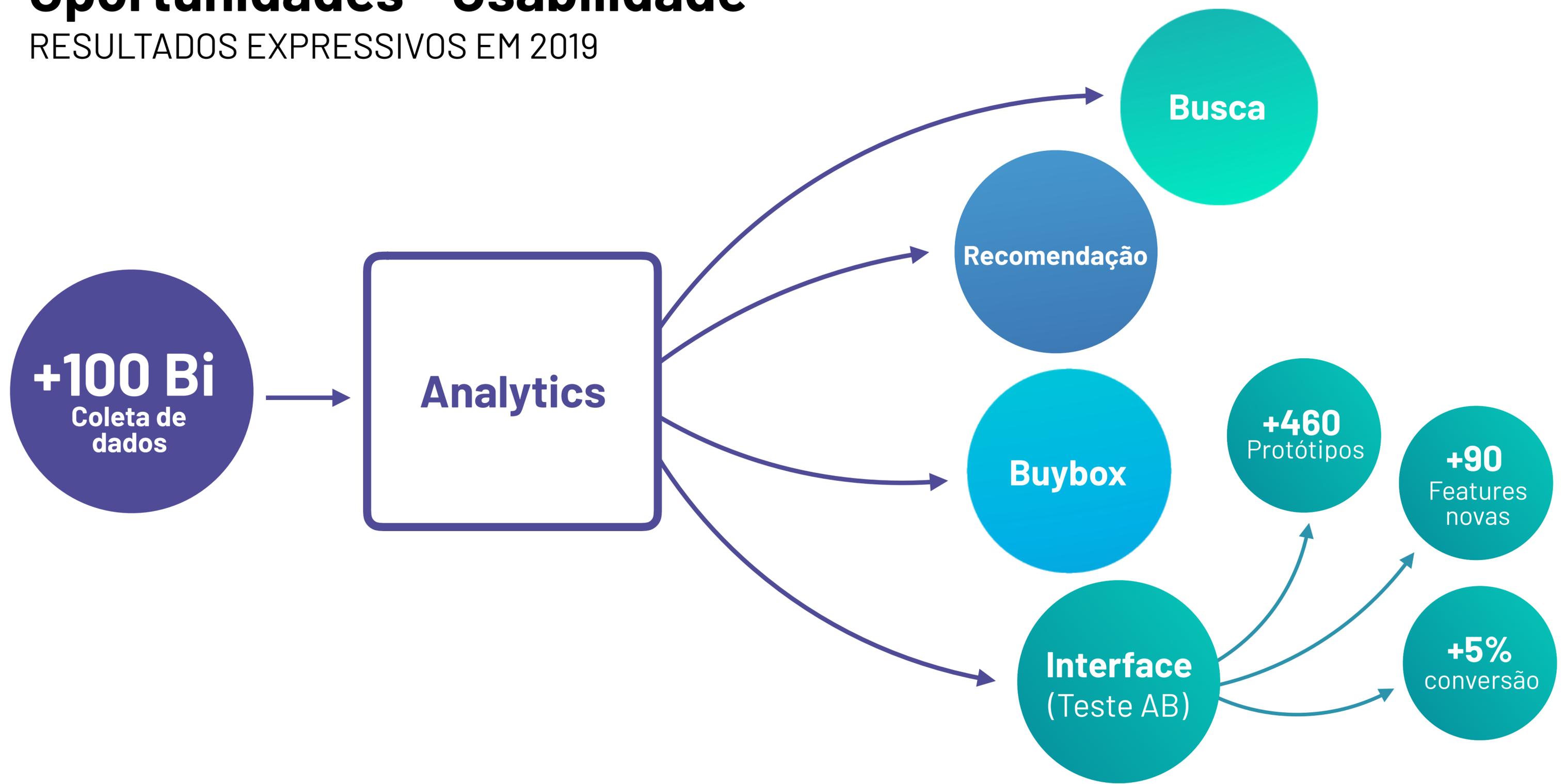
+

## AWARENESS

SHARE  
OF VOICE

# Oportunidades - Usabilidade

RESULTADOS EXPRESSIVOS EM 2019

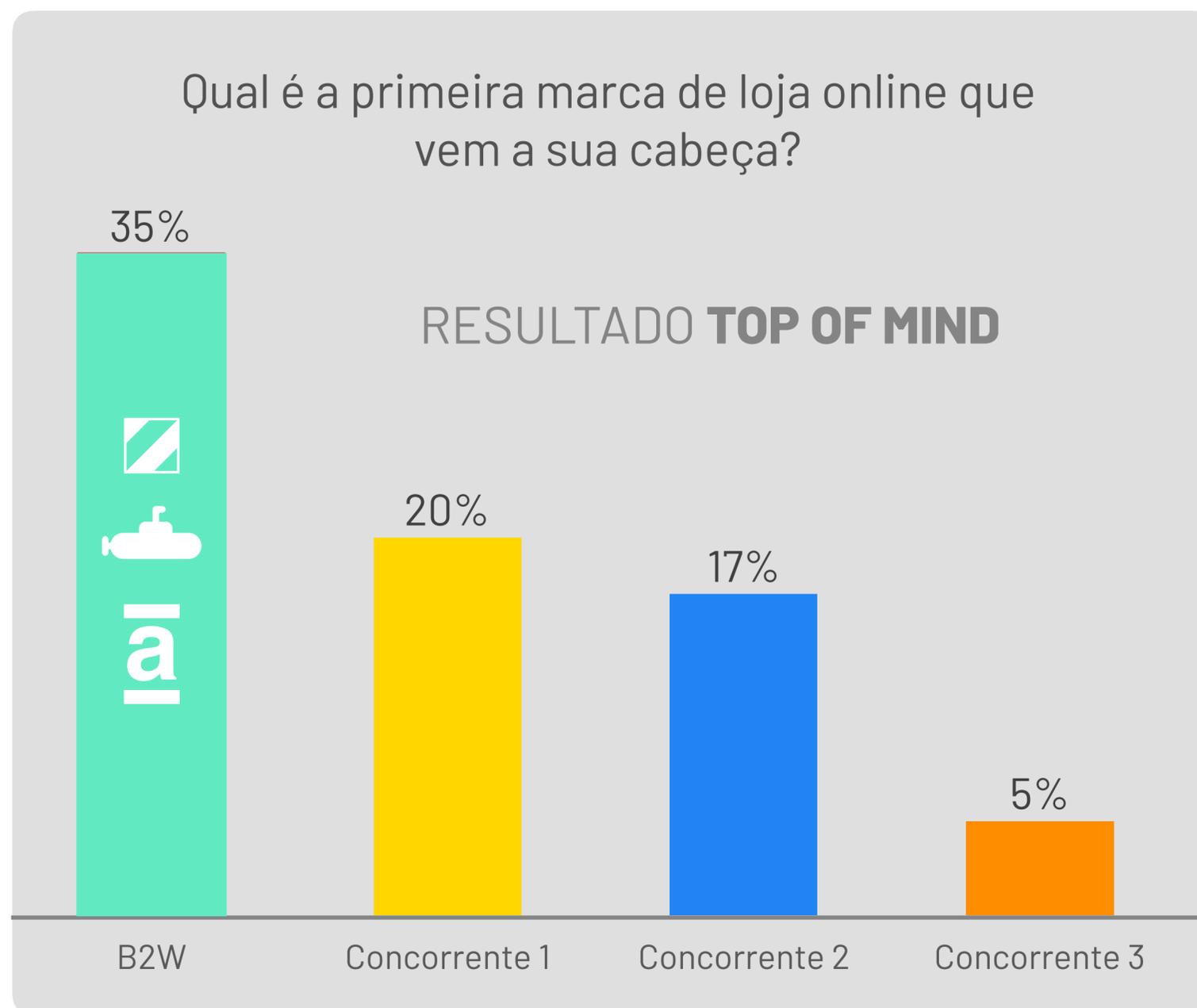


# Oportunidades - Criando a melhor experiência



# Oportunidades - Awareness

JÁ SOMOS TOP OF MIND MAS AINDA TEMOS ESPAÇO PARA EVOLUIR



P R Ó X I M O S 3 A N O S

---

# Diferencial Competitivo

NOSSAS FORTALEZAS



TECNOLOGIA



58

LOGÍSTICA



SELLERS



TIME



RELACIONAMENTO  
COM INDÚSTRIA



EVENTOS



LOJAS



AME



BASE DE  
CLIENTES



# Próximos 3 anos – Conveniência

## MAIOR FREQUÊNCIA

**TUDO**

Sortimento 1P  
Sortimento 3P  
Sortimento da Loja  
Serviços Financeiros

...

**A TODA  
HORA**

Pegue na Loja  
Pegue na Loja Hoje  
Ship From Store  
Ame Flash

...

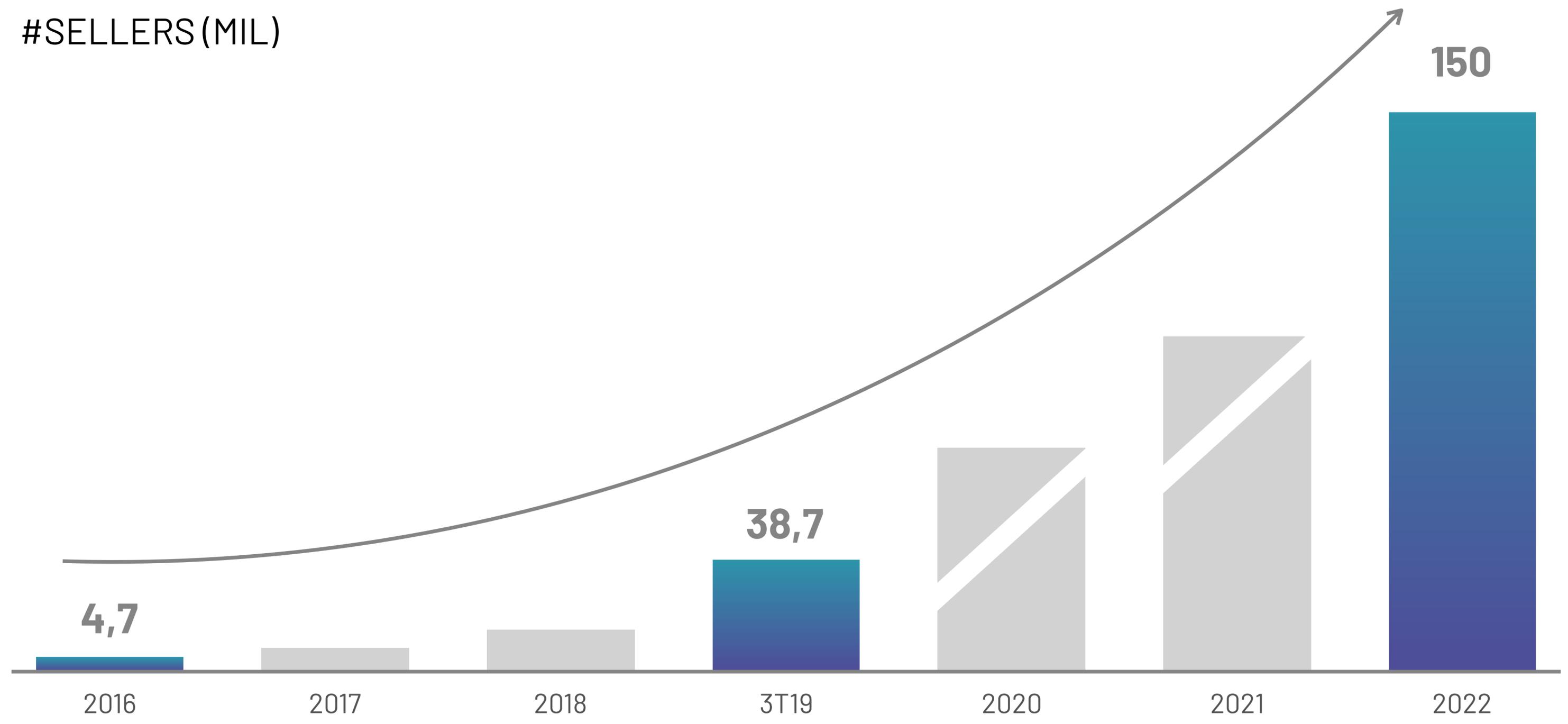
**EM  
QUALQUER  
LUGAR**

Casa  
Escritório  
Lojas Americanas  
Lojas dos sellers  
Carro  
Estações de metro

...

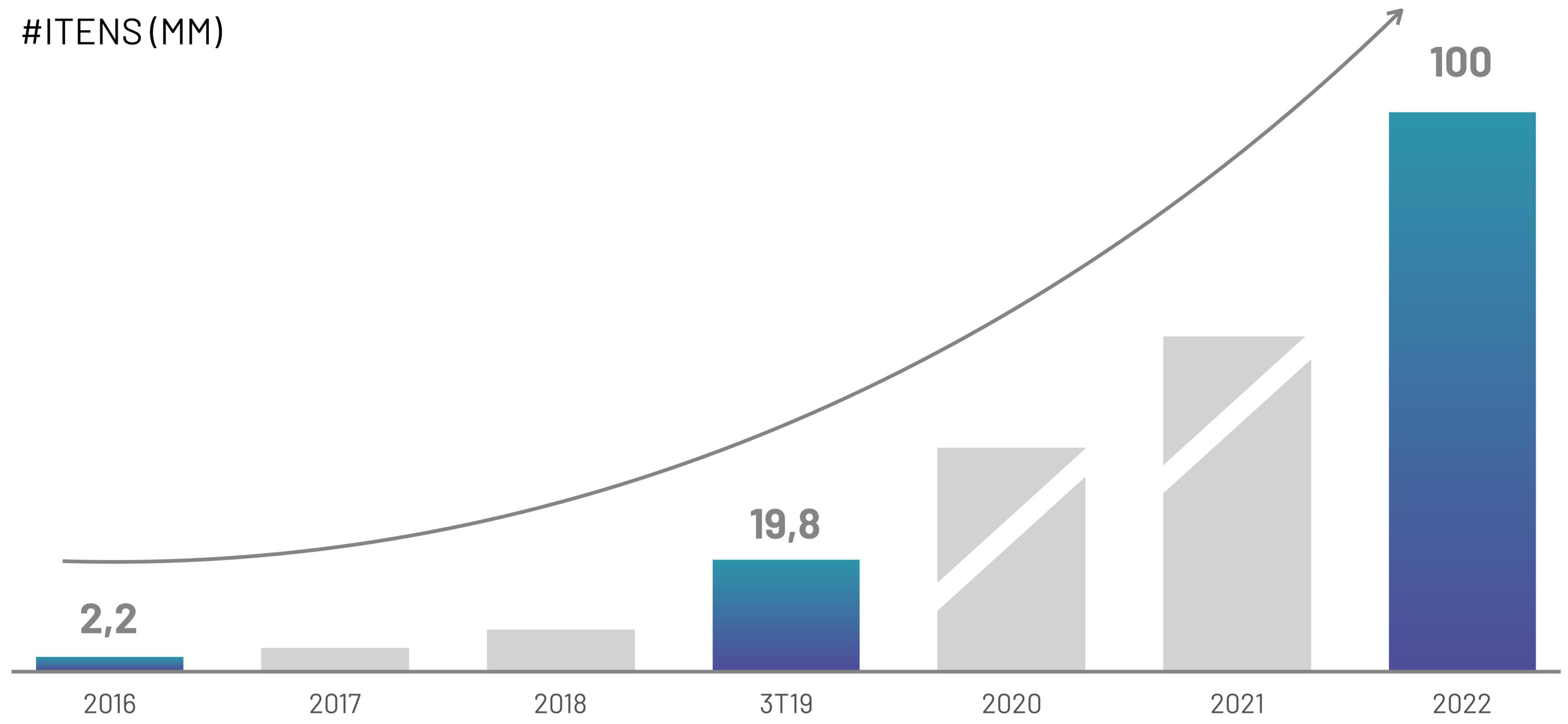
# Sonho de Crescimento

#SELLERS (MIL)



# Sonho de Crescimento

#ITENS (MM)



# Sonho de Crescimento



Continuar  
**gerando caixa**

Mais que  
**dobrar de tamanho**