

**KIABI**  
la moda a pequeños precios

¿Quiénes  
somos?







*Somos... La moda a pequeños precios para toda la familia*

*Una comunidad de 8,200 colaboradores, 1,400 en España, y más de 20 millones de clientes*

*Puedes encontrarnos en nuestras tiendas en España, Francia, Italia, Rusia, Portugal, Malta y Polonia, y en 32 países con otros modelos*

*Y, por supuesto, siempre a tu lado en [www.kiabi.es](http://www.kiabi.es)*



# Una visión



# Un mundo que cambia cada vez más rápido

THE CUSTOMER JOURNEY

CUSTOMER EXPERIENCE

PROBLEM SOLVED IN NO TIME.  
GO HELPER!  
IT'S GREAT!  
THEY MAKE IT SO EASY.  
CONSISTENTLY SUPERB SERVICE.  
WORTH TALKING ABOUT

DIGITAL TRANSFORMATION:

PEOPLE EMPOWERMENT:

HAPPY AND HEALTHY

THE STARTUP WORLD

EMPLOYEE EXPERIENCE

BIG DATA

ANALYTICS  
SOFTWARE  
SHARED  
INCLUDE SYSTEMS  
NETWORKS  
INFORMATION  
COMPLEX DATABASES  
STORAGE  
ABILITY SETS  
EXAMPLES

SIZE MEEDED  
PETABYTES  
INTERNET  
TECHNOLOGIES  
MANAGEMENT  
LARGE  
EVERY

¿CÓMO SON LOS MILLENNIALS?



Harvard Business Review

IT'S TIME TO BLOW UP HR

AND BUILD SOMETHING NEW. HERE'S HOW

PAGE 53

RUENTE: Magazine HBR July-August 2015



...



!!!?



*Nuestro camino...*

*Convertirnos en una  
empresa LIBERADA*



# Al inicio, muchas preguntas...

No estamos preparados...

*¿Cuál es el papel de los líderes?*

**¿Es una moda?**

Anarquía?

*Hay falta de claridad*

**¿Qué es una empresa liberada?**

*Es demasiado "buenista"*

*¿Es eficaz?*

*Necesito tener control*

*¿Puedo confiar en todo el mundo?*

*¿Ponemos en riesgo el negocio?*

*Necesitamos avanzar deprisa*

Después del inicio se

 pierde la motivación



# Y también, fuertes convicciones!

CLIENTE

Confianza  
Empoderar

Inteligencia  
colectiva

Sencillez

Velocidad



# *¡Nos lanzamos!*



# Algunos hitos en nuestro camino



# El origen

Jul  
2013

EQUIPOS FELICES  
CLIENTES FELICES

**Estrategia**

**1**  
**Haz tu revolución:**  
Confiamos en ti

**2**  
**Vive el Producto:** Nos transformamos en una marca de MODA

**3**  
**Emociona al cliente:** Es el corazón de nuestras decisiones

**4**  
**Aporta Valor:** Responsabilidad, simplificación, velocidad y exigencia



# *¡Viva MI revolución!*

## *Lo compartimos con TODOS*

Nov  
2013



*19 de noviembre de 2013:  
Convención fundacional del Nuevo Kiabi*



**KIABI**  
la moda a pequeños precios

# ¡Viva MI revolución!

Dic  
2013

## Nos ponemos manos a la obra

- Los colaboradores (Vendedores, Managers, Directores de tienda y Servicios Centrales) escriben nuestros VALORES, RESPONSABILIDADES y COMPETENCIAS
- Son los mismos para todos, desde un vendedor al director general
- Cuanto más cerca del Cliente, más importante



VALORES y  
RESP  
compartidos

### Cultura: Nuestros Comportamientos

#### PASIÓN

• Ser Mito. Contar una historia o experiencia en la que nos hayamos pasado un día entero.

• El cliente es todo lo que tenemos que cuidar y el único responsable de nuestra vida.

• Ser un ejemplo de responsabilidad y honestidad.

• Ser un ejemplo de respeto y empatía.

• Ser un ejemplo de compromiso y pasión.

• Ser un ejemplo de trabajo en equipo.

• Ser un ejemplo de liderazgo.

• Ser un ejemplo de innovación.

• Ser un ejemplo de pasión.

• Ser un ejemplo de compromiso.

• Ser un ejemplo de pasión.

### Responsabilidades para todos

#### Cliente

• Estrategia Comercial

• Gestión de mi Negocio

• Estrategia Comercial

• Gestión de mi Negocio

• Estrategia Comercial

• Gestión de mi Negocio

• Estrategia Comercial

• Gestión de mi Negocio

• Estrategia Comercial

• Gestión de mi Negocio

• Estrategia Comercial

### Vendedor/as

|   |  |
|---|--|
| 1 | Realizar una comunicación para indicar en una reunión de trabajo con un objetivo claro.                                      |
| 2 | Comprender y entender a nivel emocional el funcionamiento del negocio del cliente para ofrecer el mejor servicio al cliente. |
| 3 | Realizar la gestión y administración de los recursos humanos.  |
| 4 | Analizar el comportamiento y el funcionamiento de los recursos humanos.  |
| 5 | Analizar el comportamiento y el funcionamiento de los recursos humanos.  |
| 6 | Analizar el comportamiento y el funcionamiento de los recursos humanos.  |
| 7 | Analizar el comportamiento y el funcionamiento de los recursos humanos.  |

# De la revolución a la Liberación

Del feeling al thinking

Feb  
2014



19 de Febrero de 2014:  
2ª convención del Nuevo Kiabi



# De la revolución a la Liberación

Feb  
2014

## Del feeling al thinking

- *Más autónomos, más responsables, más exigentes*
- *Simplificamos nuestros procesos para liberar nuestro tiempo al servicio del CLIENTE*
- *Compartimos buenas prácticas*
- *Cada persona escribe sus acciones concretas de cambio*





May  
2014

# Somos Kiabers

Escribimos juntos el perfil de Kiabi



Un único perfil  
para **TODOS**

Los compañeros  
seleccionan a los  
nuevos kiabers  
(También a sus  
responsables)



May  
2014

# Un nuevo modelo de talento

## ¡¡¡Todo el mundo tiene TALENTO!!!

El talento es diverso.  
Todo el mundo tiene  
talento

Contribuye desde  
TU fortaleza  
Equipos de alto  
rendimiento

**EVALUAR EL  
DESEMPEÑO**

**DESARROLLAR  
EL TALENTO**

**IDENTIFICAR  
DEL POTENCIAL**

**GESTIÓN DEL  
TALENTO**

**ATRAER  
EMPLOYER  
BRANDING**

**PREPARAR EL  
FUTURO**

Ser una  
empresa  
espíritu  
Millenial ;)

Modelo desarrollo  
70-20-10  
El potencial es  
transparente para  
todos



# Liberación 3.0

## Despega tu talento

Ene  
2015



20 de enero de 2015:  
3ª convención del Nuevo Kiabi



# La Visión de Kiabi España

Ago  
2015

Una comunidad de personas  
**LIBRES y FELICES**

Construida por  
los equipos,  
con clientes y  
partners

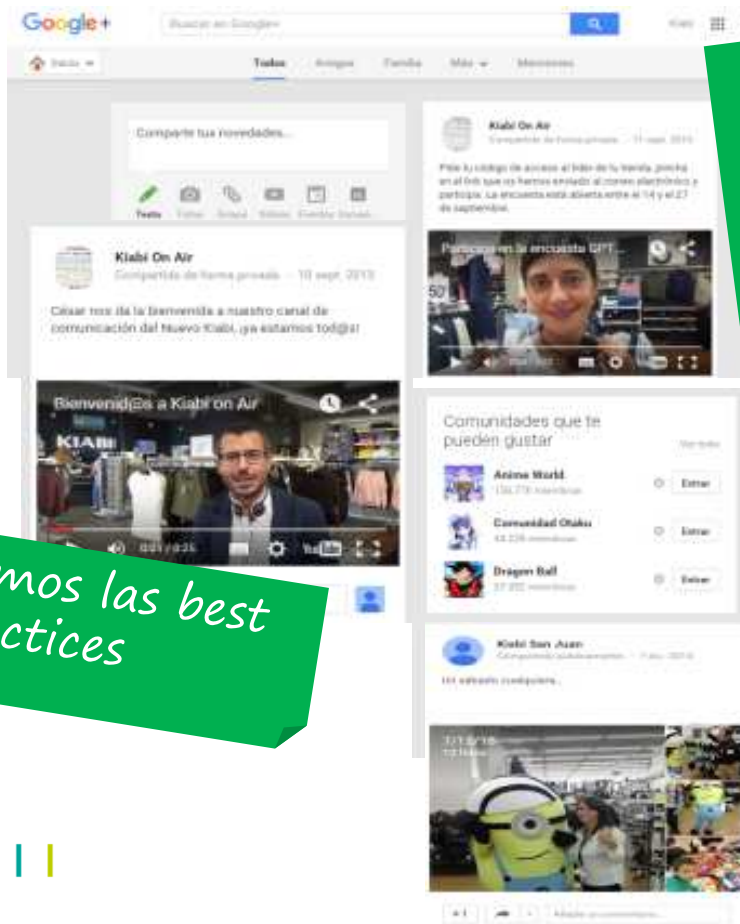
Y una comunidad  
de co-propietarios:  
Colaboradores  
accionistas



# We, the people!!!

Sep 2015

Damos la palabra a los colaboradores: Una comunicación sin intermediarios a través nuestro canal de youtube "Kiabi on air"



Co-construimos las acciones y los proyectos de la compañía

Compatimos las best practices



Acceso libre al 100% de colaboradores (1 tablet por tienda)



# La Visión de Kiabi España

## Una comunidad de personas felices

Sep  
2015

Nuestra  
cultura: SER  
FELICES

### LA "CULTURA HAPPY" DE KIABI

ATREVERSE, SER FELIZ CADA DÍA

RESPECTAR A LOS DEMÁS

HACER SENTIR A NUESTROS CLIENTES COMO EN CASA

LA SENCILLEZ, LA MOTIVACIÓN

DECIR POR FAVOR Y GRACIAS

CREER EN UNO MISMO

IMPLICARSE

DECIR SIEMPRE LA VERDAD, NO GRITAR

CREER EN LOS DEMÁS

INTENTARLO SIEMPRE, CONFIAR

### REÍR MUCHO

CUMPLIR CON TUS PROMESAS, COOPERAR

CELEBRAR LAS VICTORIAS

HACER LO QUE NOS GUSTA

Y... DE VEZ EN CUANDO, INFRINGIR LAS REGLAS...



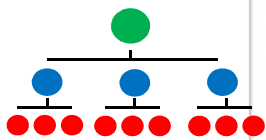
**KIABI**  
la moda a pequeños precios



# La TIENDA liberada

Nov  
2015

## Una nueva organización escrita por los protagonistas



Un grupo de vendedores, managers y directores que van a proponer la nueva organización tienda



Más tiempo para el cliente: Reducción drástica de tareas sin valor añadido

Una tienda sin mandos intermedios

Horarios gestionados por los colaboradores → Más conciliadores



May  
2015

# Cambiamos la empresa

## Las iniciativas de multiplican

Proceso  
presupuestario  
Bottom-Up

Nueva Recepción de  
mercancía  
(Eliminamos dobles  
controles)

Centralización de la  
administración de  
personal  
(Liberamos tiempo  
en las tiendas)

Los vendedores  
asumen nuevas  
responsabilidades  
(Xcanal, animación  
comercial, horarios)

Por primera vez: Los  
CLIENTES participan  
en el Consejo de Kiabi  
España

Una nueva selección  
de personal  
(Speed-Job-  
Dating)

Y muchos  
más...





*¿Y qué impacto ha tenido  
en el negocio?*



# Algunos datos

## Evolución de KPIs desde el inicio de la liberación

### CLIENTES

- **NPS clientes: +19,2%** desde el inicio de la medición
- **Barómetro satisfacción Cliente: +67%** de 2013 a 2015
- **Progresión comparable Clientes: 3 años de crecimiento continuado**

### CIFRA Y RESULTADO

- **Prog. Cifra de Venta x-canal comparable: 3 años de crecimiento continuado**
- **Evolución % REX/Cifra de venta: 3 años de crecimiento continuado doblando el volumen cada año**



# Algunos datos

## Evolución de KPIs desde el inicio de la liberación

### COLABORADORES

- **Great Place to Work: 5º puesto España en 2015** (empresas >1000 empleados)
- **Respuestas sobre “La Liberación” en 2015:**



- **Tasa de colaboradores accionistas: 3 años de aumento continuado (>80% en 2015)**
- **Tasa de rotación global: 3 años descenso continuado**



*Continuará...*

*Pd: O mejor dicho,  
CONTINUAREMOS...*

