

” Ace: Sucesso através do seu Modelo de Negócio de Rede Cooperada ”



Alberto Vidal

Diretor de Desenvolvimento de Negócios Internacionais

Com 9 anos atuando na Ace, Alberto tem liderado os esforços de novos negócios internacionais, expandindo os negócios para mais, além dos 65 países onde a companhia já atua.

Alberto apresentará o modelo de negócio da Ace, que reúne varejistas locais e independentes, numa rede cooperada de quase mil lojas. O modelo de negócio envolve muito mais que a compra centralizada, envolvendo todos os aspectos estratégicos e operacionais de um ponto de venda, como layout, planogramas, treinamentos, campanhas promocionais, possibilitando a sustentação do negócio, mesmo do menor dos lojistas.



TOGETHER WE ARE **ACE STRONG** *we*



Ace International ***ENCONTRO VMC***

Abril de 2016

São Paulo



Alberto Vidal

**Diretor, Desenvolvimento de Negócios
Internacionais**



A Proposta da Ace

- Uma Base Sólida
- A Diferença de Ser Proprietário
- Confiança global, Boa Aceitação Local
- Diferença Relevante
- Um Plano para Crescer



Uma Base Sólida

- A ACE é um varejista de material de construção presente nos bairros americanos há nove décadas. Sempre fomos uma loja de material de construção e também um vizinho amigo.



Uma Base Sólida

Seja o Melhor Atacadista

Grande Variedade

Relevante

Localizada

Diferenciada

Alta qualidade

Custo baixo

Baixo custo dos produtos

Distribuição produtiva

**Cadeia de abastecimento
eficiente**

Escala de benefício

Melhor serviço

Altas taxas de satisfação

Entregas pontuais

Exatidão dos Pedidos

Mais prestativo



Uma Base Sólida

Maior Distribuidor de Materiais de Construção na Indústria

- 14 Centros de Suporte ao Varejo (*Retail Support Centers - RSCs*) nos EUA = 743.224 metros quadrados
- Excelente confiabilidade do pedido: quase 97% em nível de atendimento & entrega pontual
- Frota de alta qualidade com motoristas da empresa, rampas hidráulicas, etc.



Centros de Distribuição Internacional

- Dubai
- Panamá
- Ningbo



Uma base sólida

Melhore o Modelo de Loja

Economia

Aumente a receita
Reduza o custo
Reduza o capital

Operações

Simplificação
Eficiência

Relevância

Diferença
Localização



A Proposta da Ace

- Uma Base Sólida
- A Diferença de ser Proprietário
- Confiança global, Boa Aceitação Local
- Diferença Relevante
- Um Plano para Crescer



A Diferença de Ser Proprietário

- Você é o Dono da Empresa...
- Espírito Empreendedor!
- Explore a Localização / Envolvimento da comunidade
- Grupos de Varejo



A Diferença de Ser Proprietário

Você é o Dono da Empresa...



A Diferença de Ser Proprietário

Qual seria o nome da sua loja?



A Diferença de Ser Proprietário

Promover eventos locais



Eventos para adoção de animais
Annie's Ace Hardware
Washington, DC



Seminário de **Fly Fishing** (Pesca com Mosca)
Ace Hardware Titusville
Titusville, FL



A Diferença de Ser Proprietário

Grupos de Varejo



A Proposta da Ace

- Uma Base Sólida
- A Diferença de Ser Proprietário
- Confiança global, Boa aceitação local
- Diferença Relevante
- Um Plano para Crescer



Baranquilha, Colômbia - Nova loja da Ace

Antes



Baranquilha, Colômbia - Nova loja da Ace

Depois



Nota: Play [video](#)



Santa Marta, Colômbia - Nova Loja da Ace



Antes



Depois



Expansão global

Ace Malásia abriu sua 17ª loja em janeiro



Inauguração em 5 de dezembro de 2015



Ace Canadá agora tem 53 lojas e continua crescendo!



Confiança Global... Boa Aceitação Local

Por mais de 90 anos, a Ace Hardware é conhecida como uma loja **prestativa** de material de construção em milhares de bairros no mundo todo, oferecendo a seus clientes um atendimento mais personalizado.

- 4.800 locais de propriedade varejista independente
- Servindo clientes em mais de **60 países!**
- ~ 929.030 metros quadrados de espaço distribuído
- Pegada internacional em Shangai, na China; na cidade do Panamá, no Panamá; e em Dubai, nos Emirados Árabes Unidos.

**As Melhores e Mais Prestativas
Lojas de Material de Construção no
Planeta**



Confiança Global... Boa Aceitação Local

Oportunidade Entre as Melhores



#1

Na categoria de
Varejo da
*Entrepreneur's
Franchise 500
Ranking*

#22

Na *Entrepreneur's
Top Fastest-Growing
Franchise List*



Confiança Global... Boa Aceitação Local

A Favorita dos Clientes

NAMED
AMERICA'S
FAVORITE
HOME IMPROVEMENT STORE



*according to
2015 Market
Force Study

ACE HARDWARE RANKED



in customer survey by
RetailCustomerExperience.com
Beating all other
HOME IMPROVEMENT STORES



ACE
The helpful place.

For the ninth year in a row,
thanks for the hardware.

Ace Hardware has ranked "Highest in Customer Satisfaction with Home Improvement Retail Stores" according to J.D. Power, thanks to you.

ACE Hardware received the "Highest Customer Satisfaction" award from J.D. Power's 2015 Home Improvement Retail Store Study. Study based on responses from 2,000 consumers identifying an online and offline company who purchased a home improvement product or service within the previous 12 months. Participants could identify any brand on the website and/or in-store. See www.jd.com for more information.

Confiança Global... Boa Aceitação Local



Inauguração
da Ace
Hardware -
Panamá



A Proposta da Ace

- Uma Base Sólida
- A Diferença de Ser Proprietário
- Confiança Global, Boa Aceitação Local
- Diferença Relevante
- Um Plano para Crescer



As Perguntas Mais Frequentes

- Como competir com as Megalojas?



A Indústria de Conveniência de Material de Construção

Total para Reforma de Casa*

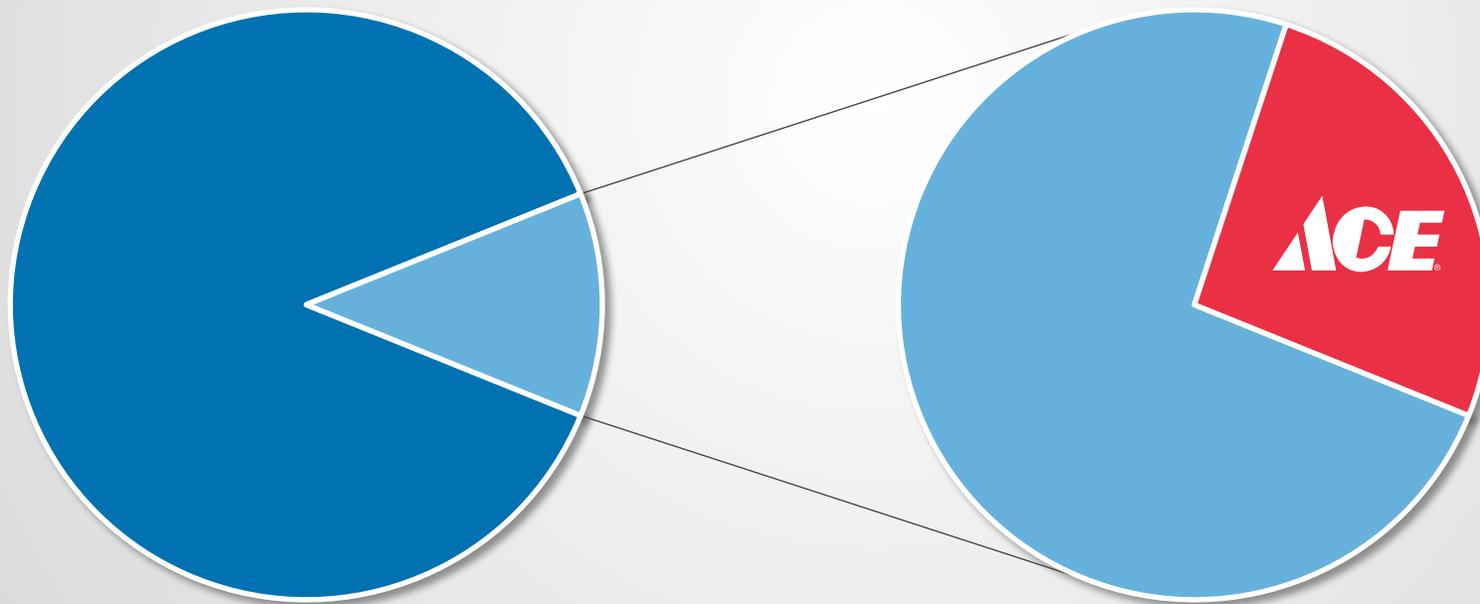
\$339 Bilhões

\$44 Bilhões

Lojas de Conveniência de Material de Construção

Vendas de Varejo da Ace

\$12 bilhões



*Hardware Retailing Market Measure Report



Proposta de Valor para o Consumidor da Ace

Serviço + Conveniência + Qualidade = Valor



Proposta de Valor para o Consumidor de Megaloja de Varejo

Baixo custo + Ampla seleção = Valor

Diferença Relevante – Modelo de Negócio

	Megaloja de Varejo	Ace Hardware
Vendas da Loja	~\$30 milhões por loja	~\$ 2 milhões por loja
Tamanho médio de loja	~ 9.755 metros quadrados	~ 882 metros quadrados
Valor médio de venda	~\$55-\$60	~\$24
Margem média %	~34%	~42%
Principais Mercadorias	<ul style="list-style-type: none">• Materiais de construção• Grandes eletrodomésticos• Produtos para reforma de cozinhas e banheiros	<ul style="list-style-type: none">• Reparos domésticos• Pintura• Gramados & Jardinagem
Sensibilidade à recessão	<ul style="list-style-type: none">• Mais	<ul style="list-style-type: none">• Menos
Frases “Chave”	<ul style="list-style-type: none">• “Reforma”	<ul style="list-style-type: none">• “Preservação”

Diferença Relevante - Consumidor

Diferença relevante!

% de Clientes da Ace (nos últimos 30 dias) que Associaram Cada Atributo com a Marca Ace

		
Estão em locais convenientes	79%	62%
Oferecem atendimento personalizado	60%	33%
Têm vendedores prestativos	67%	48%
Têm vendedores com conhecimento	67%	47%
Têm caixas rápidos	61%	46%
É fácil encontrar o que estou procurando	63%	51%
Oferecem programas de recompensa valiosos	41%	18%

Pesquisa da Millward Brown: Q1'15 – Q4'15 ~ % dos clientes da Ace nos últimos 30 dias que associaram cada marca com cada requisito.



A Proposta da Ace

- Uma Base Sólida
- A Diferença de Ser Proprietário
- Confiança Global, Boa Aceitação Local
- Diferença Relevante
- Um Plano Para Crescer



Por que a Ace?

- Pegue o que torna a Ace ótima e personalize:
 - Produtos, Serviços, Métodos Operacionais
 - Excelência no Atacado
 - A Marca Ace
- Sirva seus vizinhos & cause impacto em sua comunidade



Suporte Ace



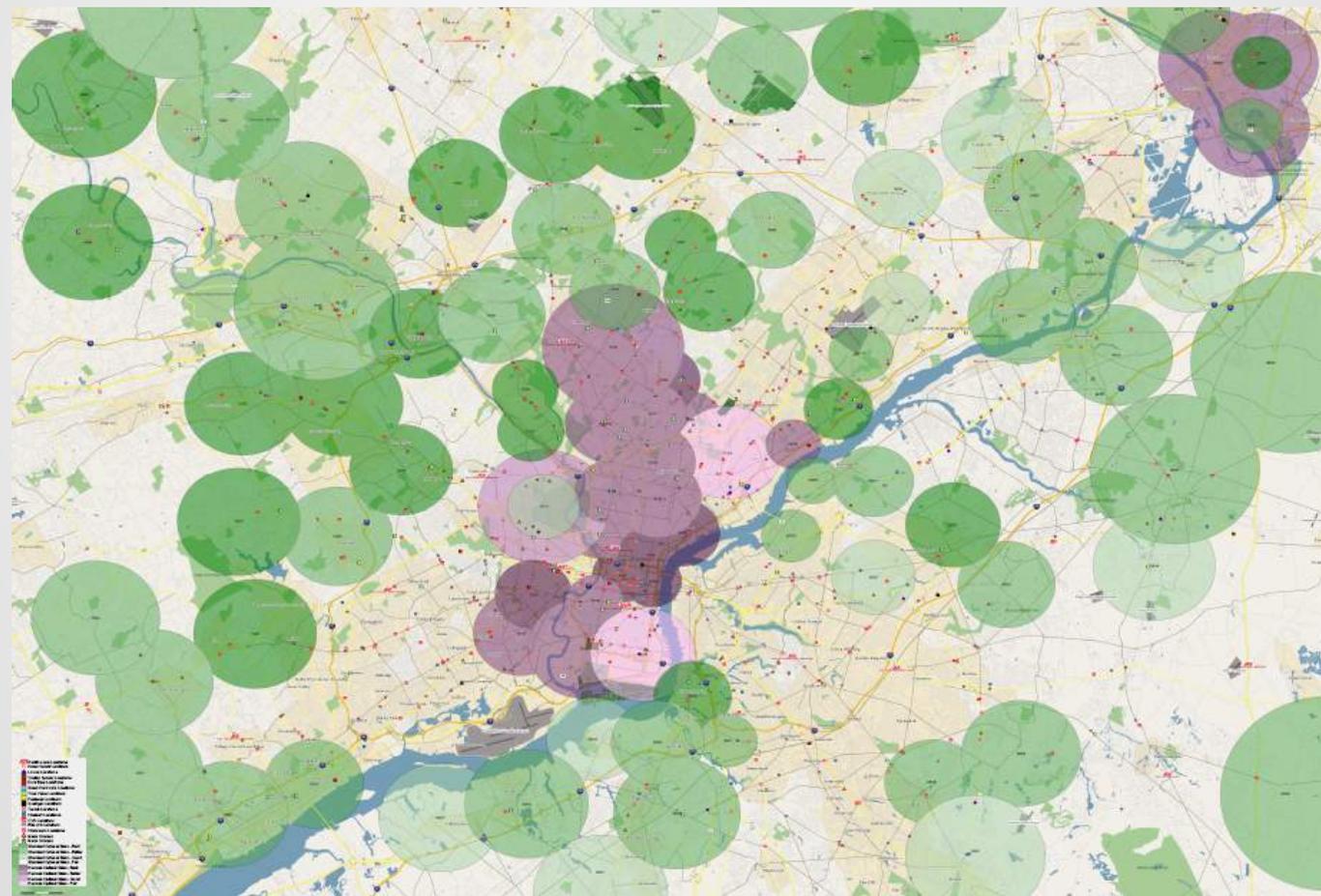
Ace Support @ Varejo ~ Local



Ace Support @ Varejo ~ Local



Avaliação de Mercado e Localização



Ace Support @ Varejo ~ Local



Concepção de Desempenho começa com o cliente:

- Produto
- Layout Otimizado da Loja
- Ambiente da Loja



Ace Support @ Varejo ~ Produto



Relevante, Diferenciado e Variedade de Produtos Locais



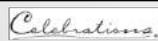
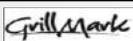
Ace Support @ Varejo ~ Produto



- 75.000 itens disponíveis nos Centros de Suporte ao Varejo (*Retail Support Centers - RSCs*)
- 11.000 Itens da Marca Ace
- Pedido Especial



ACENET Direct Launch

								TOTAL
Active SKU Count	9,900	455	138	147	238	119	125	11,122
Categories	Basic Hardware, Lighting/Light Bulbs Hand and Power Tool Accessories, Paint Sundries, Lawn and Garden, HH Consumables, Plumbing, Automotive, Pool 	Holiday and Trim Décor 	Grill/Outdoor Cooking Accessories 	Sub-OPP household consumables, L&G tools, decorative plumbing, tarps, door lock sets 	Home and Garden Décor  	Decorative Plumbing 	OPP Tools 	



Ace Support @ Varejo ~ Produto



Gestão de categoria

- Equilíbrio produtivo e artigos confiáveis
- Melhoria contínua através de revisões de categorias



Ace Support @ Varejo ~ Produto



● Categorias de nicho

- Stihl
- Carhartt
- Produtos químicos para piscina
- Artigos para pets
- Produtos Agrícolas & Rural

● Marcas diferenciadas

- Produtos para artesanato
- Clark+Kensington
- Valspar
- Yeti Coolers



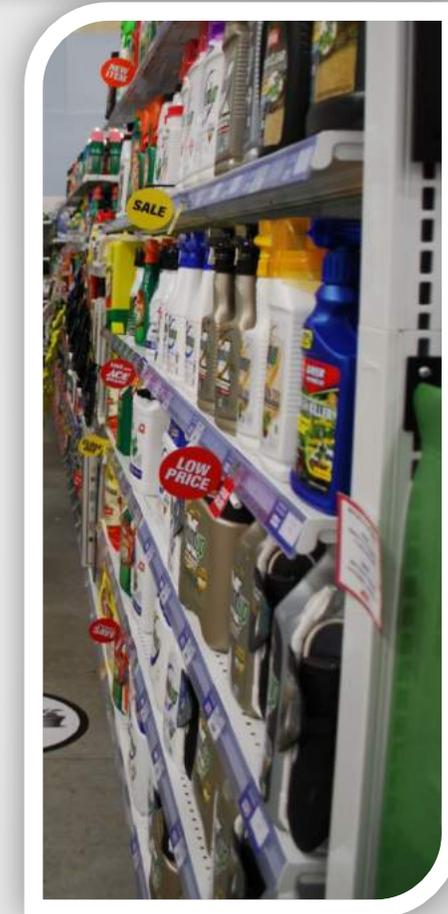
Ace Support @ Varejo ~ Preço



- Equipe Dedicada de Precificação
- Estratégia de preços que sustenta a proposta de valor da Ace (competitiva, mas lucrativa)
- Compras com Preço Competitivo
- 75 zonas de preço baseadas na geografia e na competição



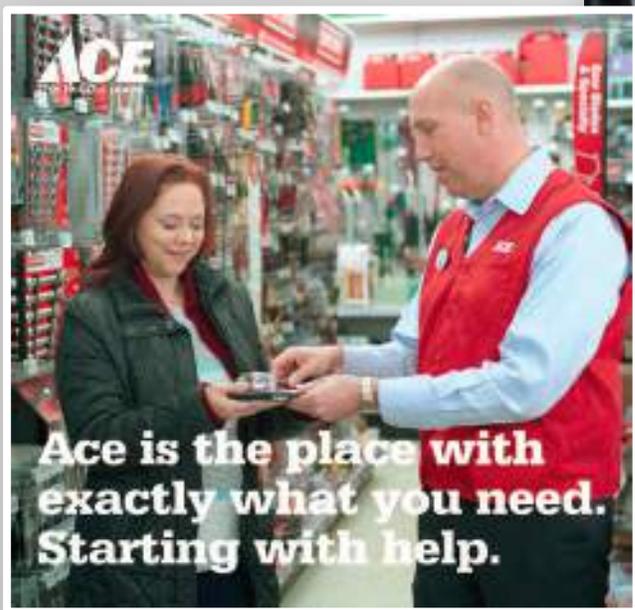
Ace Support @ Varejo ~ Preço



Competitivo, Relevante para o Mercado e Lucrativo



Ace Support @ Varejo ~ Promoção



Ace Support @ Varejo ~ Promoção



Posicionamento de Marca

- Ao oferecer um atendimento mais personalizado, auxiliamos nossos clientes a ter sucesso no cuidado e manutenção de suas casas.
 - A Ace oferece os recursos de uma marca de reputação nacional com o toque pessoal de uma loja de material de construção de bairro.



Ace Support @ Varejo ~ Promoção



Estratégia de Montagem de uma Nova Loja :

- Relações Públicas
- Inauguração
- Publicidade/ Eventos Local
- Plano de Marketing voltado ao Consumidor



Ace Support @ Varejo ~ Pessoas



“Impressionar Cada Cliente Sempre”



Ace Support @ Varejo ~ Pessoas



Desenvolvimento para o Novo Proprietário

- *Coaches* para o Negócio de Varejo
- Serviços Profissionais de Varejo
- Treinamento na loja em Atendimento ao Cliente, Tecnologia, Gestão de Inventário, Prevenção de Perda e B2B.
- *New Owner's Institute* – NOI
- Experiência em uma Loja em Operação



Ace Support @ Varejo ~ Pessoas



Currículo *Certified Ace Helpful*

- Online via Sistema de Gestão de Aprendizagem
- Orientações de Instrutores em sala de aula ou na loja



E funciona?



ACE
The helpful place.

Mais de 90 anos de sucesso dizem que SIM!



... É o que achamos!

795 lojas em 5 anos (2011-2015)



20/20 Vision – Estratégia de Crescimento a Longo Prazo da Ace



Objetivo:

Volume de Negócio Maior | Lucro Maior | Retorno Maior

20/20 Vision – Estratégia de Crescimento a Longo Prazo da Ace



Quatro desafios? (Four Levees)

Investir na Marca

Realizar a promessa

Aumentar a variedade de produto

Ser o Local de Fornecimento

Volume de Negócio Maior | Lucro Maior | Retorno Maior



TOGETHER WE ARE

MACE[®]

STRONG

**20/20
VISION**



Perguntas



OBRIGADO!!!

Alejandro Lorenzo
Gerente Geral, América Latina
aloren@acehardware.com

Alberto Vidal
Diretor de Desenvolvimento de
Negócios
avidal@acehardware.com

