



**Asociación con Wayfair en  
Europa y Norteamérica**



# Conozca al equipo de Wayfair: su presentador hoy

Modificar en  
función del orador



## **Felix Huber**

*Responsable de adquisición e  
incorporación de proveedores en  
Wayfair Europa*



Wayfair es nuestra marca principal a nivel mundial y está complementada por diferentes marcas de estilos específicos y premium en EE. UU.

 wayfair.ca

 wayfair

**ALLMODERN**

 wayfair.de

Joss & Main

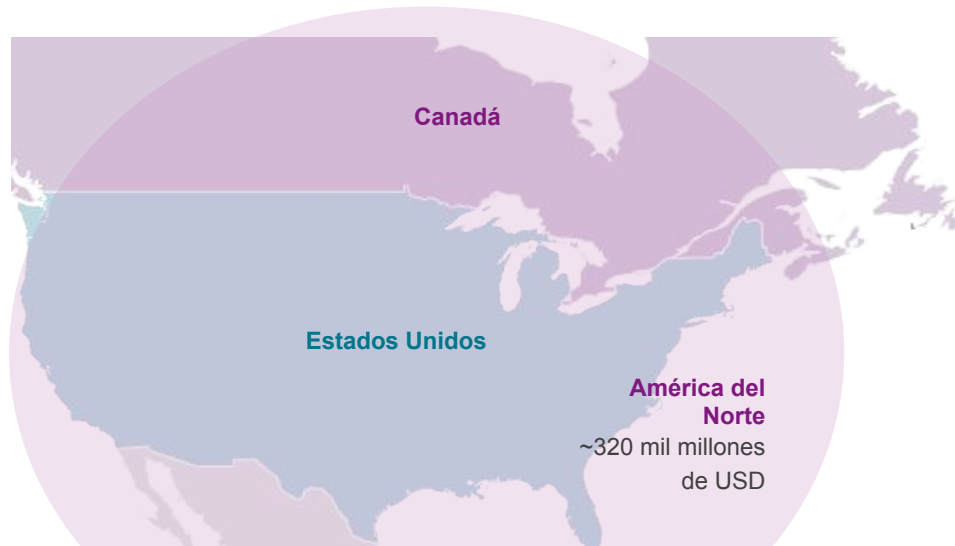
**PERIGOLD**

**BIRCH LANE**

 wayfair.co.uk



# Nuestras marcas le proporcionan acceso a los dos principales mercados de artículos para el hogar y el bienestar a nivel mundial



## EE. UU.

- 297 mil millones de USD de mercado total objetivo
- CastleGate abrió en 2014
- Conocimiento de marca sugerido de Wayfair.com del 87 % en el T4 de 2019
- Ingresos netos de 7800 millones de USD en 2019

## Canadá

- ~20 mil millones de USD de mercado total objetivo
- CastleGate abrió el T2 de 2018
- Conocimiento sugerido del 82 % en el T4 de 2019

## Reino Unido

- 49 mil millones de USD de mercado total objetivo
- CastleGate abrió en 2016
- Oficina de Londres con ~100 empleados
- Conocimiento sugerido del 70 % en el T4 de 2019

## Alemania

- 83 mil millones de USD de mercado total objetivo
- CastleGate abrió el T1 de 2018
- Oficina de Berlín (sede en la UE) con ~900 empleados
- Marca lanzada en televisión en el segundo semestre de 2018





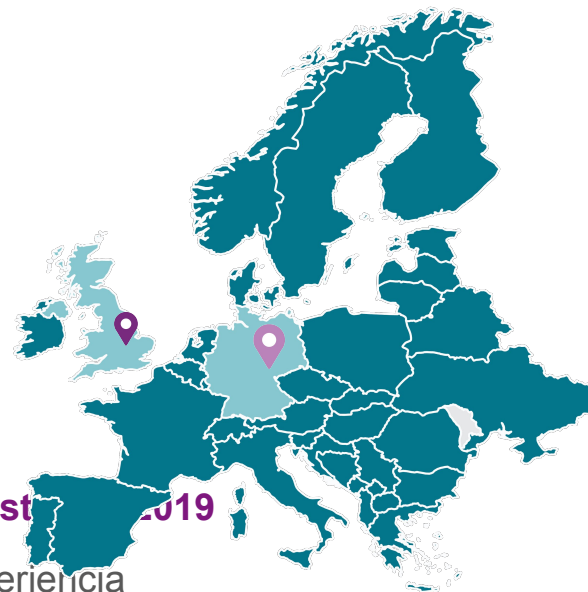
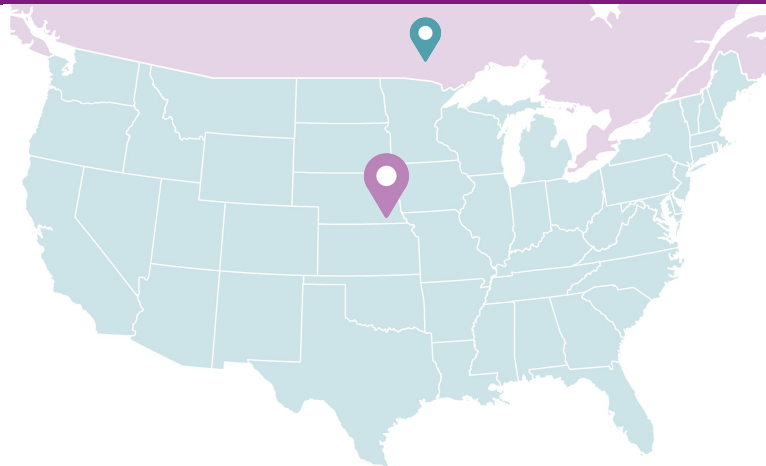
# Cómo asociarse con Wayfair



1. La historia de Wayfair
2. Nuestro modelo de asociación
3. Cómo asociarse
4. Preguntas y respuestas



# Nuestra historia: Líderes del mercado en menos de 20 años



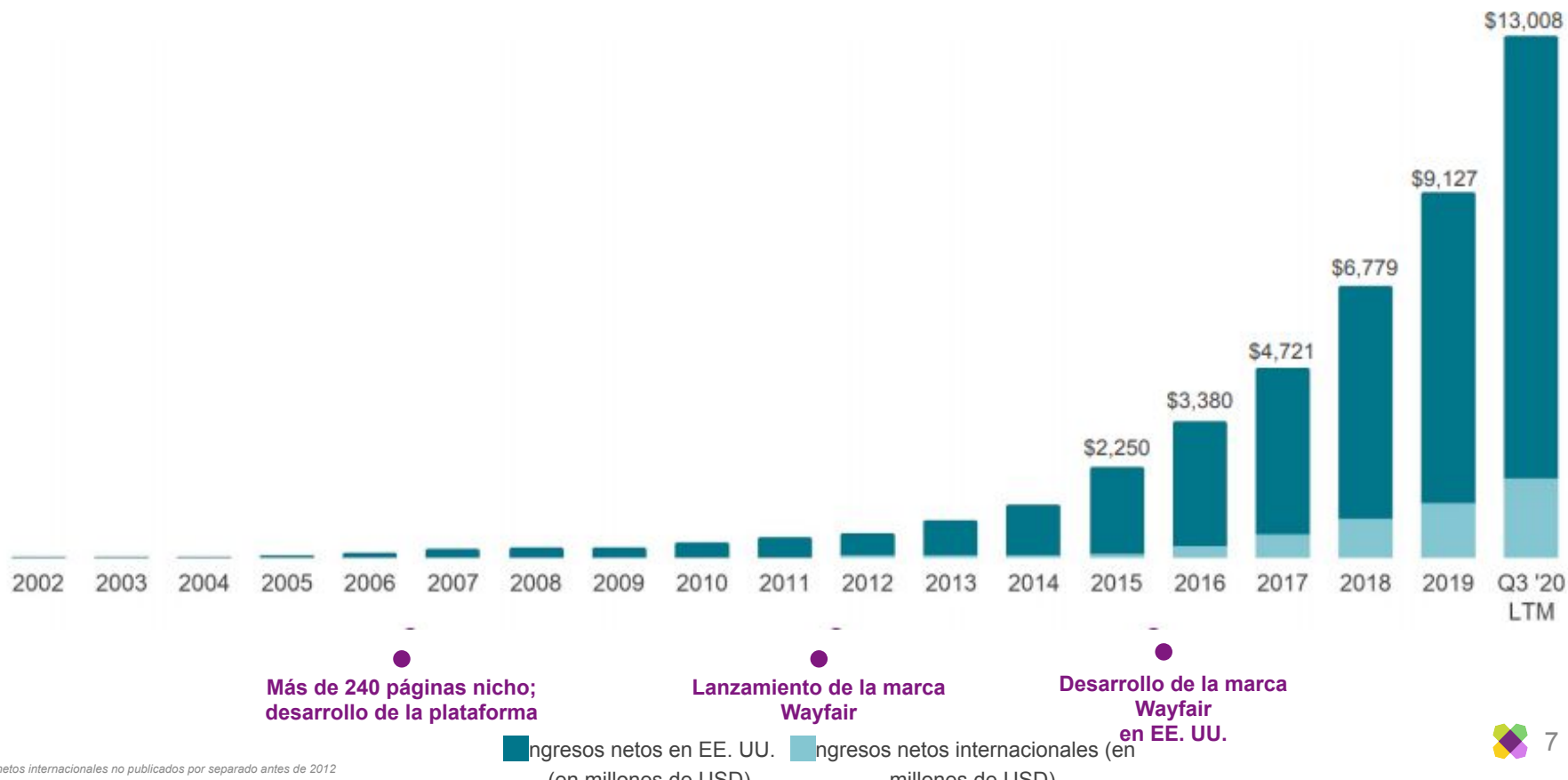
## El mayor vendedor en línea de artículos para el hogar y el bienestar en 2019

- Pioneros del comercio electrónico con apenas 20 años de experiencia
- Dirigida por sus fundadores desde 2002: Steve Conine y Niraj Shah
- La selección de catálogo más amplia con más de 18 millones de productos activos
- Modelo de entrega directa de eficacia demostrada con más de 12 000 proveedores en todo el mundo
- 28 800 millones de clientes activos en todo el mundo



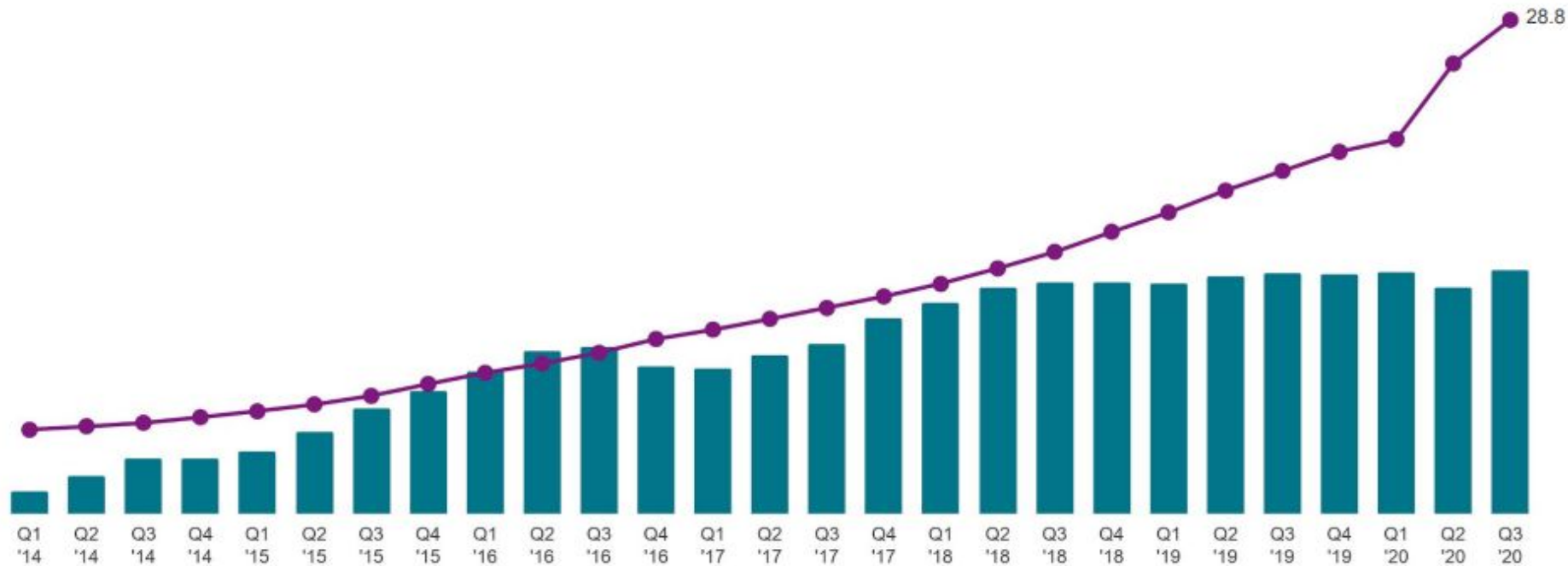


# Nuestro crecimiento: una sólida trayectoria que apenas está comenzando





# Nuestro crecimiento: sólido crecimiento de los clientes activos como base para el futuro



■ Direct Retail Net Revenue / Active Customer ● Active Customers (Millions)

NUESTRO NEGOCIO: CREADO PARA LA  
CATEGORÍA DE ARTÍCULOS DE HOGAR  
**La categoría Home**

**(Hogar) plantea  
dificultades concretas al  
comprar en línea.**



## Desafío

---

### 1 Seguridad para comprar:

Como no es posible tocar y probar un producto, los clientes suelen exigir mayor comodidad y mejor asesoramiento sobre el artículo que quieren comprar.

### 2 Visualización de los productos:

Saber cómo quedará un sofá o una mesa para la sala de estar en la casa del comprador es fundamental en la decisión de compra.

### 3 Inspiración y descubrimiento de productos:

La categoría Home (Hogar) se explora, no se busca, pues es complicado para los clientes describir lo que buscan en una categoría esencialmente sin marca. Además, quienes compran artículos para el hogar buscan la exclusividad.

### 4 Servicio de atención al cliente y entrega:

La categoría Home (Hogar) se caracteriza por los artículos pesados, voluminosos y propensos a dañarse. La velocidad de entrega puede ser lenta y los clientes cuentan con una visibilidad limitada de los plazos de los pedidos. Los terceros suelen tener un papel fundamental en el proceso de transporte y entrega, lo que provoca una experiencia de cliente que puede ser deficiente con respecto a otras categorías.

## Solución

---

Hemos ideado nuestro negocio precisamente para solucionar estos problemas y transformar el modo en que compran los clientes artículos para el hogar desde su propia casa.

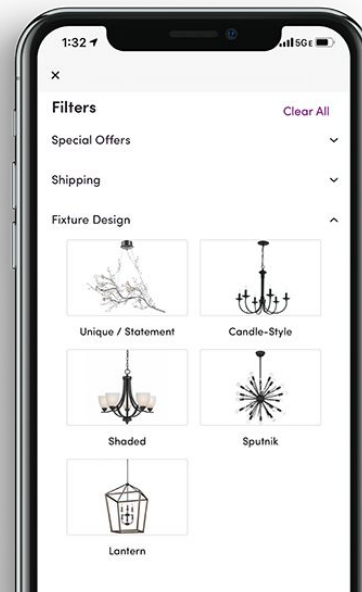
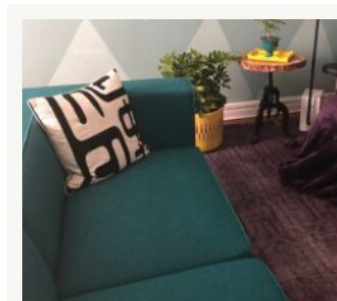




# Hemos creado una experiencia que permite a los clientes comprar en línea artículos para el hogar de forma fiable

## 1 Seguridad para comprar: inspira confianza en la compra

- Información exhaustiva y especificaciones del producto
- Preguntas y respuestas de clientes
- Equipo de ventas especializado
- Reseñas de clientes
- Herramientas de visualización
- Y más...



This is exactly what I was hoping for. It's well made, good quality fabric and comfortable, being a bit on the firm side, which I prefer. The color is accurate as well. The delivery was clean, quick and effortless.

– Customer from Brooklyn, NY



# Ayudamos a los compradores a visualizar su compra por medio de la tecnología

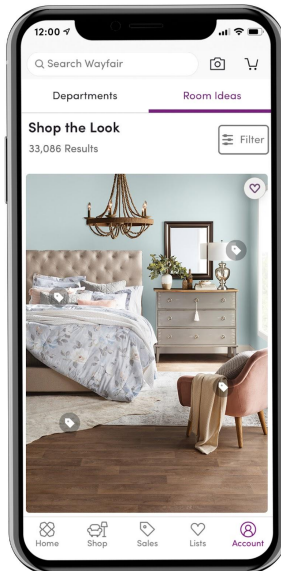
## 2 Visualización de los productos:

los clientes «ven» antes de comprar

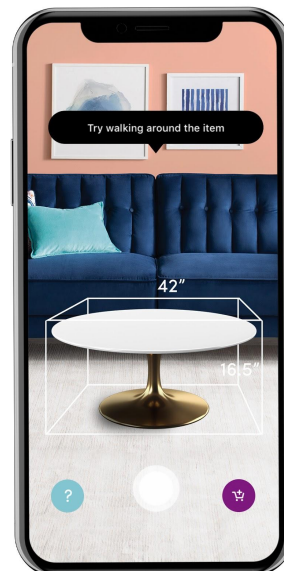
- Vista 3D en la habitación
- Ideas para cada estancia
- Ofertas «Compra el look»
- Búsqueda con imagen
- Fotos de productos subidas por los clientes
- Y más...



Shop Directly from Looks You Love



See It in Your Space Before You Buy



Plan Your Perfect Room in 3D with To-Scale Furniture





# Ayudamos a inspirar a los compradores y les dotamos de lo necesario para planificar la estancia perfecta

## 3 Inspiración y descubrimiento de productos:

encuentre el producto adecuado más

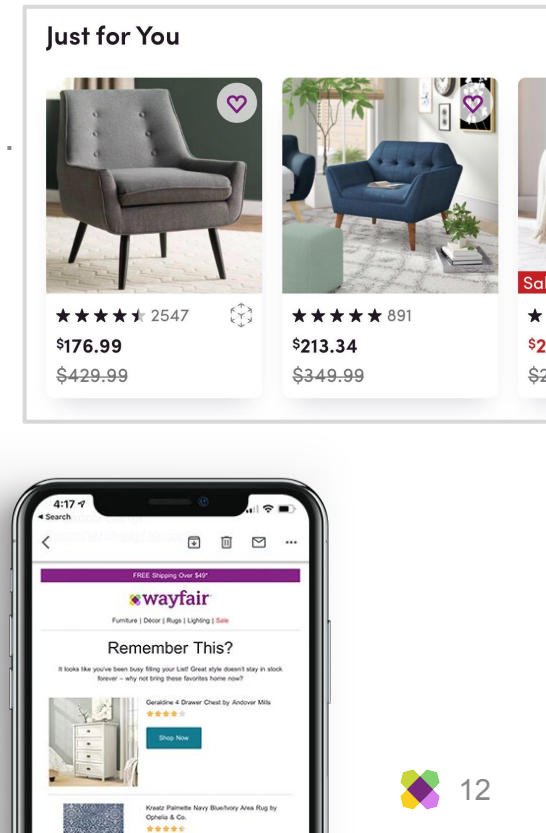
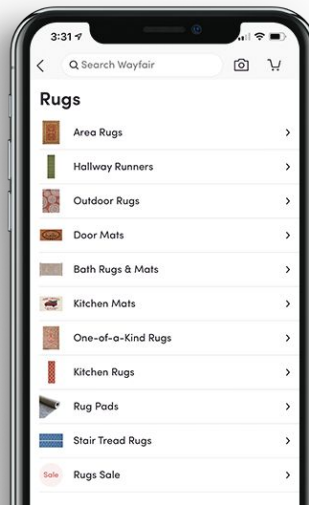
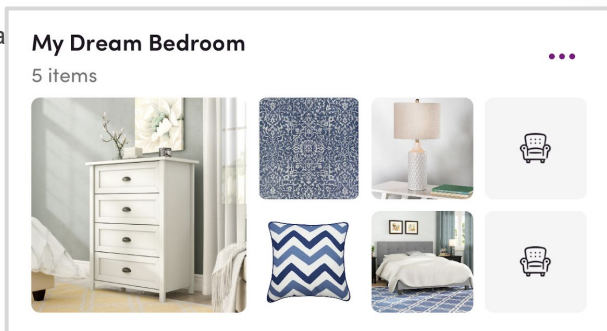
recomendaciones de productos

● Personalización

● Filtros visuales

● Paneles de ideas

● Y más...





precio

ayudan a los clientes a encontrar los productos que

### 3 Inspiración y descubrimiento de productos:

experiencia de marca cuidada, con productos cada vez más exclusivos, lo que permite a los clientes descubrir más fácilmente los artículos que más les gustan de nuestra gama formada por más de 18 millones de productos.



Hashtag  
HOME

Tendencia, nivel de precio bajo



mercury row

Contemporáneo, nivel de precio medio



GREYLEIGH

Lujo, nivel de precio alto

### Ventajas de la gestión

- 11 veces más visitas por SKU que los SKU sin emblema
- 8 de cada 10 de las marcas más buscadas en Wayfair.com son marcas emblema
- 13 veces más ingresos por SKU que los SKU sin emblema
- Tasa de repetición 5 veces más alta que los SKU de marcas sin emblema



# El servicio de atención al cliente y la entrega son diferenciadores fundamentales



## 4 Servicio de atención al cliente y entrega:

El equipo de atención al cliente interno está formado por más de 4000 personas en EE. UU. y Europa.

La estructura de compensación incentivada mediante el NPS convierte la experiencia del cliente en nuestra máxima prioridad.

El personal de atención al cliente está especializado y cuenta con amplios conocimientos de las categorías de productos específicas.

La WDN (Wayfair Delivery Network) se ha diseñado especialmente para entregar sin problemas paquetes voluminosos.

«El departamento de atención al cliente tiene un equipo muy amable, capacitado y servicial. Siempre escuchan las necesidades del cliente y dan con la solución adecuada de inmediato».



«Este servicio de atención al cliente es el mejor, el más amable, comprensivo y profesional».



«Compré dos sillas y me llegaron a tiempo; además, los productos estaban en perfectas condiciones. ¡La aplicación de Wayfair es fantástica!»



# Cómo asociarse con Wayfair



1. La historia de Wayfair
2. Nuestro modelo de asociación
3. Cómo asociarse
4. Preguntas y respuestas



Estamos creando una plataforma que le ayudará a llegar a millones de clientes con su surtido

**Usted  
(nuestros socios)**

**Nuestros clientes**

**Plataforma Wayfair**



Usted se beneficia de todas las funciones de la plataforma para ofrecer la mejor experiencia del cliente posible

## Usted (nuestros socios)

- Diseño y desarrollo de productos
- Abastecimiento y fabricación
- Evaluación/control de calidad
- Almacenamiento

## Nuestros clientes



Portal para socios

Comercialización Marketing

Ventas y servicio

Escaparate

Logística Almacenamiento








Entrega

Plataforma Wayfair



# La «receta Wayfair» es la clave del éxito de nuestra plataforma

## Elementos básicos

-  **Equipo exclusivo**
-  **Surtido y disponibilidad**
-  **Comercialización**
-  **Precios**
-  **Gestión logística**
-  **Integración de sistemas**
-  **Satisfacción del cliente**

## Elementos facilitadores

-  **CastleGate**
-  **Gestión de canales en línea**
-  **Marcas exclusivas**

## Elementos acelerantes

-  **Promociones**
-  **Marcas de estilo de vida**
-  **Expansión geográfica**
-  **B2B para profesionales/comercio**
-  **Medios/marketing**





# Cómo operamos: el flujo de los pedidos



El cliente formaliza un pedido



El proveedor recoge los artículos y los embala



Wayfair o el transportista envía el pedido



Entrega al cliente final



El cliente llama a Wayfair para solicitar algún servicio

Las devoluciones, los cambios y los reembolsos los gestiona el equipo de Wayfair







Ya nos hemos asociado con una serie de empresas españolas y vamos añadiendo más a cada mes que pasa.

INIA

ME marckeric

F A R O  
BARCELONA

Resol

RIMOBEL®

VERSA®

Ac angel cerdá

pikolin  
home

Julia Grup  
Furniture Solutions

 Forés®  
...con madera de hogar!

dh duehome  
decora tu vida...





## ... y nuestros socios valoran esta colaboración única

- «Trabajo con Wayfair desde hace casi dos años y ha sido una experiencia MARAVILLOSA. ¡Realmente te hacen sentir como si fueras parte de la familia Wayfair y quieren verte triunfar!».
- «Hemos más que cuadruplicado nuestro negocio juntos en poco tiempo».
- «Esta ha sido la incorporación más rápida y mejor asistida en la que he participado».
- «Wayfair está a años luz en lo relativo a la atención al cliente... Ha sido una experiencia absolutamente renovadora...».
- «Su competencia no tiene ni la dedicación ni el proceso personal adecuados para sobresalir como Wayfair lo hace».
- «Wayfair cuenta con un planteamiento asombroso centrado en el cliente y el vendedor, y va más allá en la ayuda a los proveedores».

# Cómo asociarse con Wayfair



1. La historia de Wayfair
2. Nuestro modelo de asociación
3. Cómo asociarse
4. Preguntas y respuestas



# Requisitos para convertirse en socio de Wayfair

## 1. Almacenamiento local

Wayfair se encarga de todos los costes de envío y solo le pide que tenga inventario en stock en alguna parte de Europa para Wayfair Europa (o en su almacén de EE. UU., Canadá o 3PL para Wayfair.com).

## 1. Gestión logística de entrega directa

Gestión logística rápida, fiable y uniforme de sus pedidos desde el almacén.

## 1. Seguro de responsabilidad del producto

Pedimos a todos nuestros socios proveedores que tengan seguro de responsabilidad del producto con Wayfair a modo de seguro adicional.

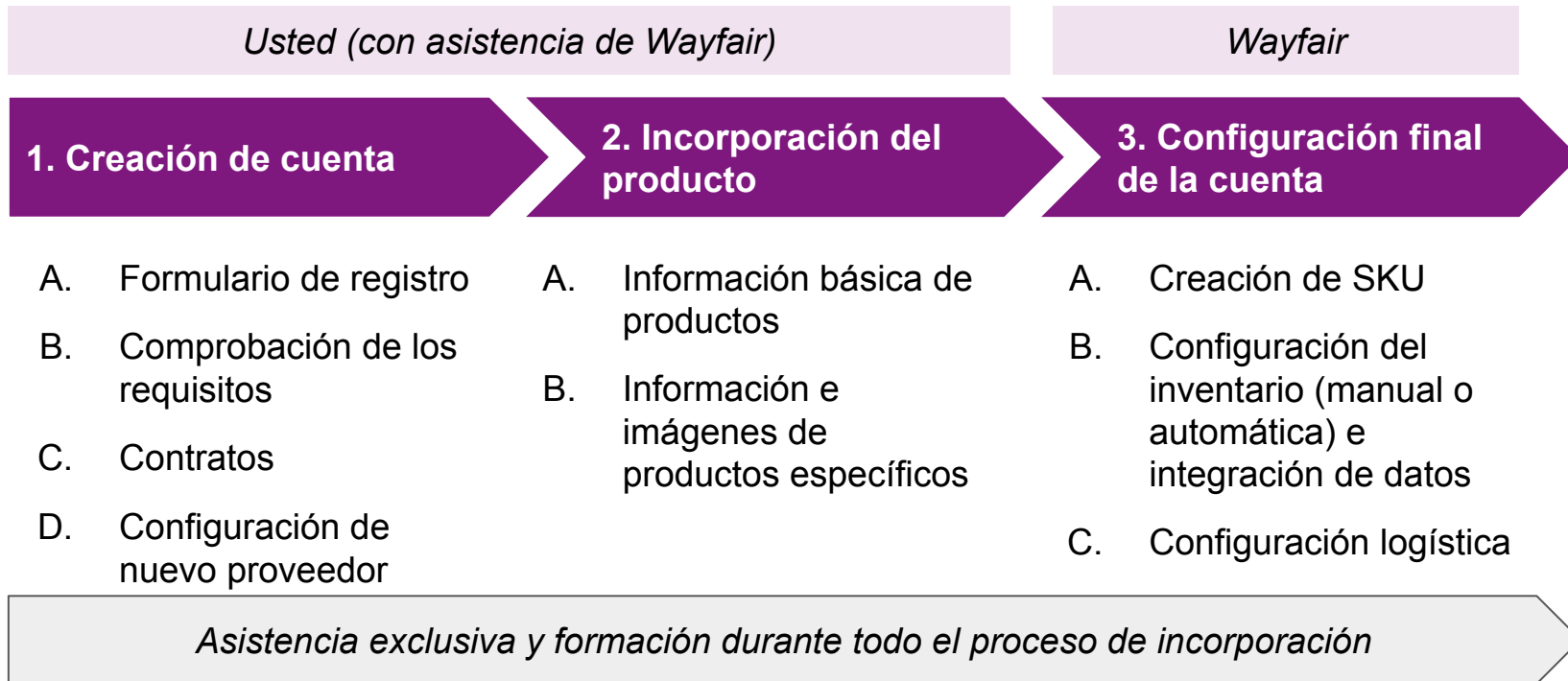
## 1. ¡Productos estupendos en el hogar!

Se conoce a Wayfair por los muebles y los elementos decorativos, pero vendemos mucho más; por ejemplo, tenemos una sección de reformas muy próspera.





# Tres fases de incorporación principales





# Cómo empezar



## Opción 1: vía rápida

- Acceda a cualquiera de los sitios web de Wayfair, desplácese hasta abajo y haga clic en [vender en Wayfair](#)
- Rellene el formulario y uno de nuestros agentes de incorporación se pondrá en contacto con usted.
- Complete la incorporación asistida y empiece a vender.

## Opción 2: no estoy del todo seguro, hablemos cara a cara sobre la oportunidad de asociarse

- Póngase en contacto con Andrea por correo electrónico para Wayfair UE ([aferrerfont@wayfair.com](mailto:aferrerfont@wayfair.com)) o bien envíenos una nota en LinkedIn con su información de contacto y nos pondremos en contacto con usted.



# Cómo asociarse con Wayfair



1. Nuestra historia
2. Nuestro modelo de asociación
3. Cómo asociarse
4. Preguntas y respuestas



# Sus preguntas



**Muchas gracias.  
¡Esperamos poder  
colaborar con usted!**