

# NOI SIAMO LEROY MERLIN



[www.leroymerlin.it](http://www.leroymerlin.it)

**LEROY MERLIN**  
*Voglia di fare casa*

# LEROY MERLIN ITALIA

Voglia di fare casa



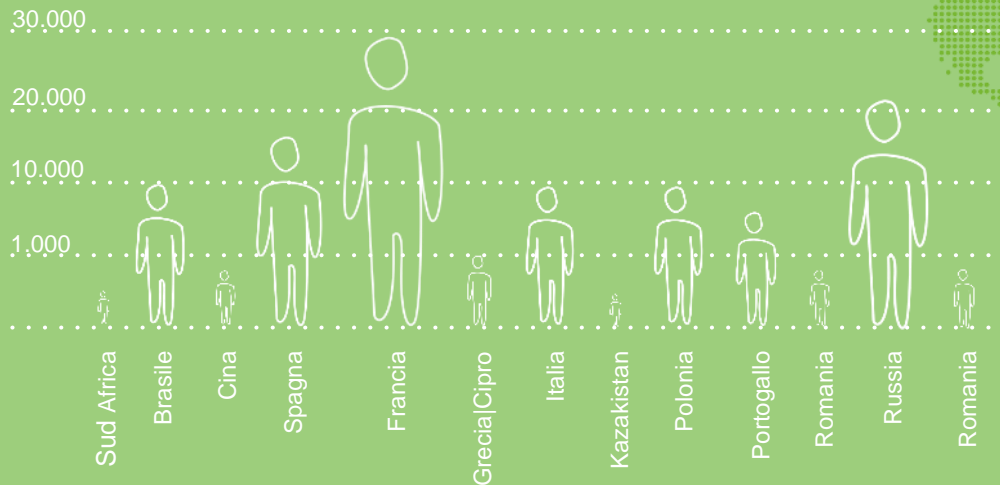
**Leroy Merlin è l'azienda multispecialista che offre la possibilità di migliorare la propria casa grazie all'offerta di soluzioni complete di prodotti e servizi.**

# CHI SIAMO: UN'AZIENDA ADEO

## Il network



LE INSEGNE  
ADEO IN ITALIA



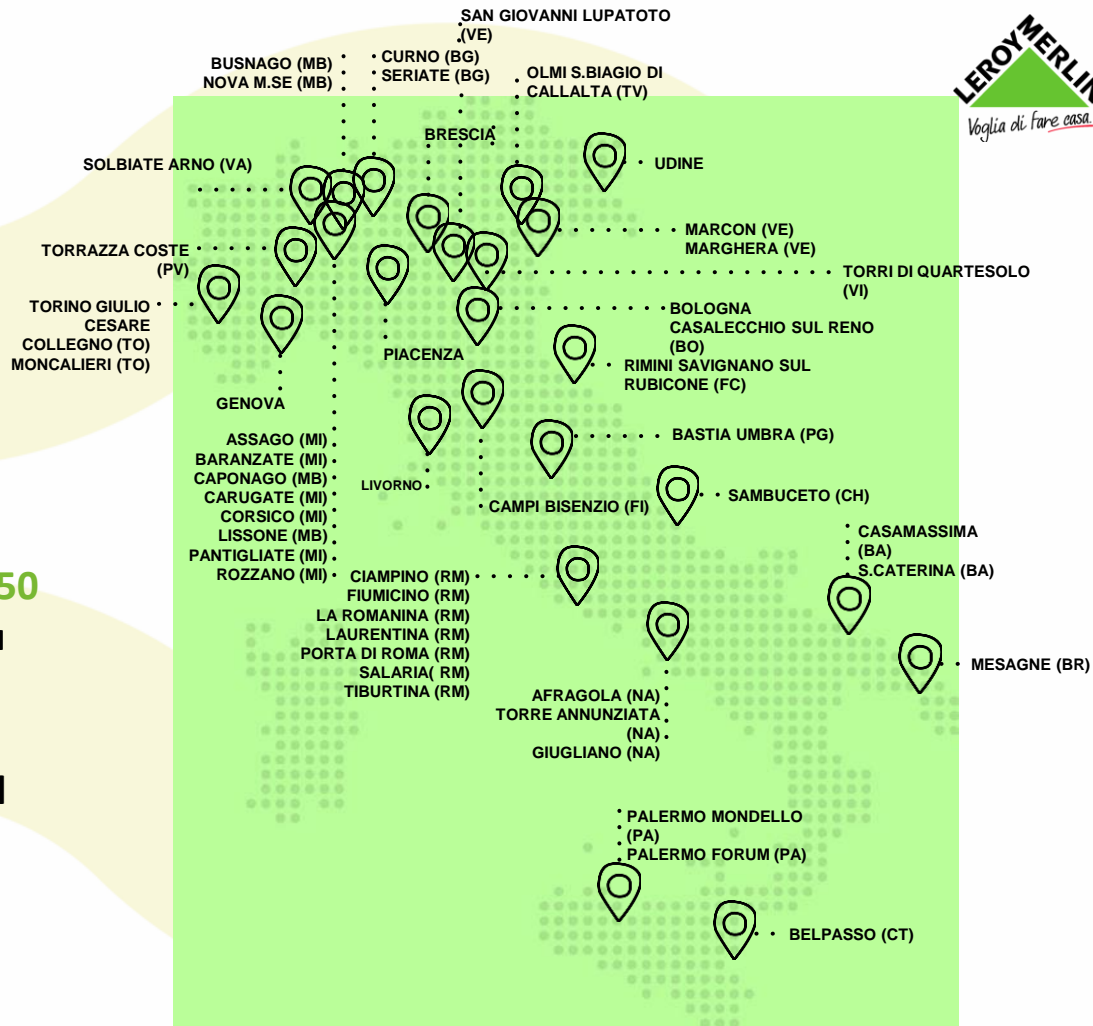
1° posizione in Europa  
3° nel mondo

- ▶ 124.000 collaboratori
- ▶ 14 insegne in 16 paesi
- ▶ 25,6 mld € di fatturato

# DOVE SIAMO

Il cliente è la nostra passione.  
Ovunque

L'insegna Leroy Merlin è presente con **50**  
**Negozi** nelle maggiori città italiane e su  
**14 Regioni** e in **26 Province**  
al Nord, Centro e Sud della Penisola.  
Attraverso il servizio online copriamo il  
**100%** del Paese.



# COSA OFFRIAMO: ESPERIENZA E PRODOTTI

Esperienze, non solo prodotti e servizi.

## Mondo Bagno

Sanitari

## Mondo Tecnico

Elettricità e domotica  
Utensileria e Comfort  
Ferramenta

## Mondo Giardino e Edilizia

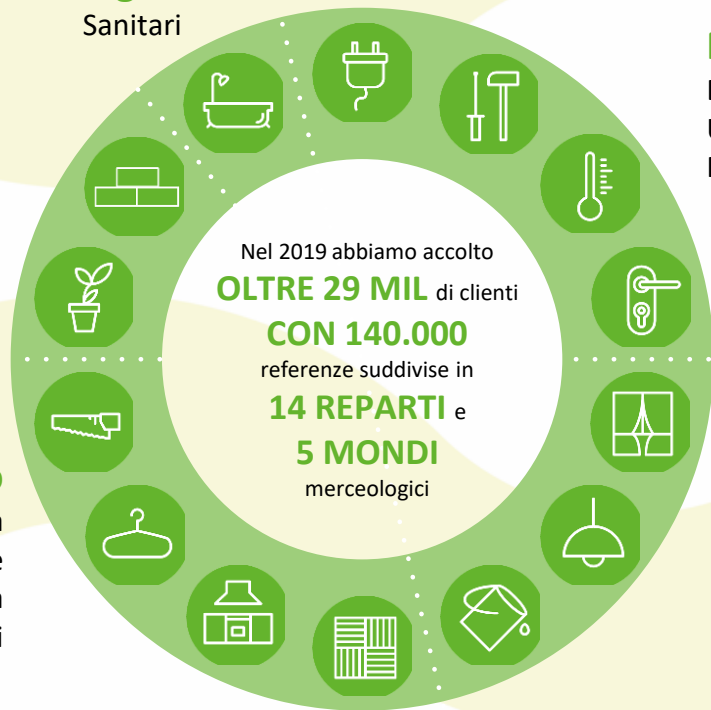
Edilizia  
Giardino e Terrazzo

## Mondo Progetto

Falegnameria  
Sistemazione  
Cucina  
Pavimenti e Rivestimenti

## Mondo Decorativo

Decorazione  
Illuminazione  
Vernici



# COSA OFFRIAMO: ESPERIENZA E SERVIZI

La migliore esperienza d'acquisto di prodotti su misura

## Per gli acquisti



Agevolazioni fiscali



Clicca e ritira



Consegna a domicilio



Consulenza progetti



Tax free



Corsi Fai da te



Finanziamento



Garanzia miglior prezzo



Pagamento sicuro



**Chiedilo a noi**

Leroy Merlin per i clienti

## Su misura



Colori



Cornici



Specchi



Tende e tessuti



Chiavi



Sartoria



Attrezzature



Veicoli



Taglio vetro e legno



Posa e installazione a domicilio



Primo utilizzo macchine da giardino



Reso merce



Wi-fi connessione gratuita

# IL NOSTRO MESTIERE: IL MIGLIORAMENTO DELL'HABITAT



# IL NOSTRO PUNTO DI FORZA: L'UMANO AL CENTRO





# LA NOSTRA STRATEGIA: “DIVENTARE LA PIATTAFORMA MONDIALE DEL MIGLIORAMENTO DELL’HABITAT”



UNA PIATTAFORMA  
“UTILE a SÉ, agli ALTRI e al MONDO”



# PER QUESTO, PUNTIAMO A DEGLI IMPATTI POSITIVI



# declinati in una STRATEGIA, per passare dalla RESPONSABILITÀ al CONTRIBUTO IMPEGNANDOCI CON DEGLI OBIETTIVI E DELLE SCADENZE

- 120 000 collaboratori connettori
- "Negozi ecosistemi", nuovi ruoli, nuovi business
- 1 milione di corrieri, posatori, installatori e partner nel 2025

- Marketplace aperto agli artigiani e fornitori locali nel circuito corto, minimo 30% di venditori nazionali
- 120 000 attori solidali in locale.

- Creazione di una rete multi-paese di formazione ai mestieri dell'habitat:
- Formazione dei COLLABORATORI venditori esperti specializzati (30% entro il 2025)
  - Riqualificazione verso nuovi mestieri
- Accompagnamento di 100 000 PROS dell'habitat nei loro bisogni di know-how
- Corso di bricolage per i CLIENTI e GENERAZIONI MAKERS

A PARTIRE DAL 2020

ZERO infortuni

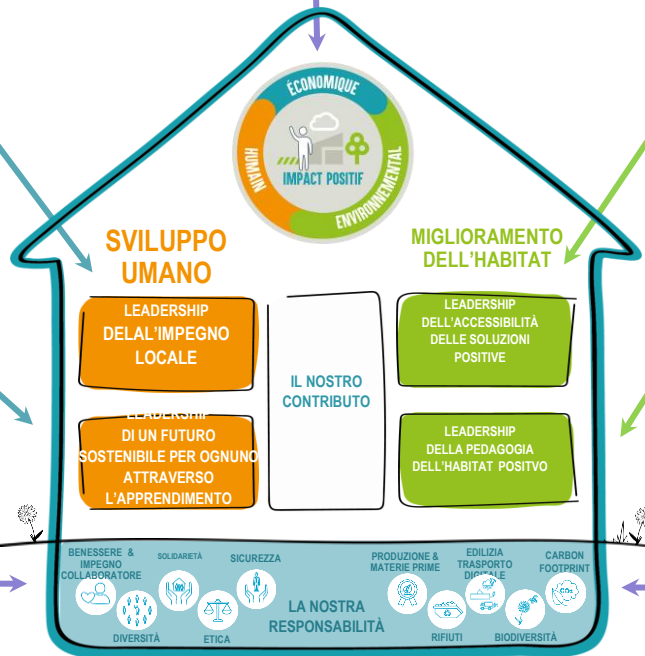
100% dei team con accesso libero e protetto al canale di allerta

ZERO collaboratori in situazioni di emergenza

Diversità e parità manageriale

80% DEI COLLABORATORI SODDISFATTI "4 STELLE"

Rendere costante la nostra solidità finanziaria e finanziare le nostre trasformazioni



- Entro il 2025, accelerazione della transizione verso un habitat positivo con 100 soluzioni innovative accessibili
- Eco-innovazioni sulle nostre gamme e soluzioni esistenti
- Eco-innovazioni provenienti dai partners
- Sviluppo nuovi business che contribuiscono a ridurre la produzione di massa con un modello redditizio nel 2023:
- Servizio post-vendita e noleggio di strumentazione,
- Rivendita, 2ª mano
- 20% del fatturato supplementare nei mercati dell'habitat positivo

- 100% dell'offerta mostra il livello di efficienza (utilizzo, salute, ambiente)
- Laboratori e azioni pedagogiche fisiche o digitali per consumare, riparare e riciclare meglio...
- Accesso a 100 prodotti a prezzo di costo per i collaboratori: dall'utilizzo alla raccomandazione

A PARTIRE DAL 2020

"Positive products policy"

MDH eco-design (dal 2021)

MDH garantite 5 anni (dal 2022) & sviluppo riparabilità

Footprint CO<sub>2</sub> trasporti -20% nel 2025 (vs 2019)

Fonte energetica dei nostri siti proprietari 100% energia green

100% dei siti dotati di LED e GTC (gestione tecnica centralizzata)

100% dei rifiuti selezionati e riciclati

100% dispositivi informatici con eco-label + 30% durata di vita

100% dei nostri siti sono attori della salvaguardia della biodiversità

**RIDUZIONE DEL 5% ALL'ANNO DELLA NOSTRA CARBON FOOTPRINT (DAL 2021)**

# L'EVOLUZIONE DELLA VENDITA

Riorganizzazione dei negozi e delle vendite con adattamento alle esigenze Cliente

## CANALI DI VENDITA 2021

CANALI	 <b>NEGOZIO</b>	 <b>e-commerce</b>	 <b>TELEFONO 2.0</b>	 <b>CHAT</b> sur LM.it	 <b>PROJECT EN VIDEOCONF</b>
TARGET CLIENTE	Privati Artigiani Small Business	Privati Artigiani Small Business	Privati Artigiani Small business	Privati e Small Business	Clients per Progetti
PROMESSA CLIENTE	<u>Diponibilità Prodotto, Servizi, Assistenza alla vendita</u>	Vendita di tutto il catalogo (MARKETPLACE) con consegna a domicilio	Dai negozi Promessa Consegna a domicilio 3-5 gg di 34k ref	Assistenza per ogni tipo di vendita, On line, Progetto,	Vendita di progetti (preparazione a cura del cliente, assistenza, Cliente, da casa, sviluppa il proprio progetto grazie alla condivisione degli schermi con il venditore.
EVOLUZIONE	Evolutione Strategica dei Negozi	Pagamento con Bonifico	Vendita Telefonica ad Artigiani e SBusiness Vendita telefonica centralizzata Telefona e ritira in 2h	Vendita a distanza sempre con videochiamata	<u>SWITCH</u> su "CASA TUA"
TIPOLOGIA PRODOTTI	Tutti i prodotti e i Servizi	Tutto il catalogo e il MARKETPLACE	Tutti i prodotti in stock in negozio	Produits M1, M2, M3 avec assistance	Progetti M3 M4
SERVIZI	Pose PF, pris de mesures, (financement, déductions fiscales)	Posa PF, Sopralluoghi, finanziamenti, detrazioni.	Pose PF, reso, <u>ClicPay</u> e Hub Pay	Posa PF, Sopralluoghi, finanziamenti, detrazioni.	Posa PF, Sopralluoghi, finanziamenti, detrazioni.
PROV.ZA PRODOTTI	CSG - Colleferro Fornitori	CSG COLLEFERRO FFA <u>Fornitori</u>	Negozi	CSG - Colleferro Magasins partner web Fournisseurs	CSG - Colleferro Magasins <u>Fournitori</u>

## LA VENDITA A DISTANZA

# PASSIONE E METODO

La metodologia OKR ci permette di organizzare l'azienda in base a principi condivisi



# RICONOSCIAMO LE NOSTRE PERSONE

Sistema di valutazione che riconosce l'interdipendenza e la co-costruzione

OKR

Sfida Umana

“130.000 Leader vivono ADEO come una CASA positiva”

EXI 80% dei  
collaboratori >4\*

T.O < 10%

Collaboratori, candidati e abitanti  
godono di relazioni eccezionali

**CUSTOMER CENTRICITY**

Il 100% dei negozi da sviluppare  
nuove forme di vendita

**ATTRATTIVITÀ**

4\* punteggio per l'esperienza  
candidato  
3.000.000 membri su LinkedIn

**BENESSERE & SICUREZZA**

Zero infortuni sul lavoro nel 2025

**APERTI ALLE COMUNITÀ**

80.000 ore investite sul lavoro con le  
comunità locali

Ogni collaboratore usa  
l'interdipendenza per migliorare il  
proprio impatto come Leader

**QUADRO RU FLESSIBILE**

Il 100% dei cambiamenti  
dell'organizzazione globale e comune è  
supportato da u manager RU

**AGILITÀ E SEMPLIFICAZIONE**

10.000 collaboratori usano pratiche  
commerciali agili

**PROCESSO DI RICOMPENSA**

Il 100% delle politiche di remunerazione  
include metodi di lavoro in modalità  
piattaforma

Ogni collaboratore agisce come  
Leader e costruisce un futuro  
sostenibile per se stesso

**APPRENDIMENTO**

Un minimo di 20 ore di formazione all'anno  
per il 100% dei collaboratori; il 30% dei  
nostri assistenti di vendita è  
competente/esperto

**PIANIFICAZIONE STRATEGICA DELLA  
FORZA LAVORO**

Il 100% delle sfide ha implementato il SWP  
per anticipare i cambiamenti dell'attività

**EVOLUZIONE DELLA GESTIONE**

10.000 manager formati in nuovi  
benchmark manageriali

Ogni collaboratore sviluppa il  
proprio talento come Leader

**TALENT PROCESS  
GLOBALE / LOCALE**

Il 50% dei collaboratori "è salito a  
bordo" della nuova piattaforma di  
gestione dei talenti

**ALTI POTENZIALI**

Sviluppo in corso del 1° talent pool  
di 50 leader HiPo

**DIVERSITÀ E INCLUSIONE**

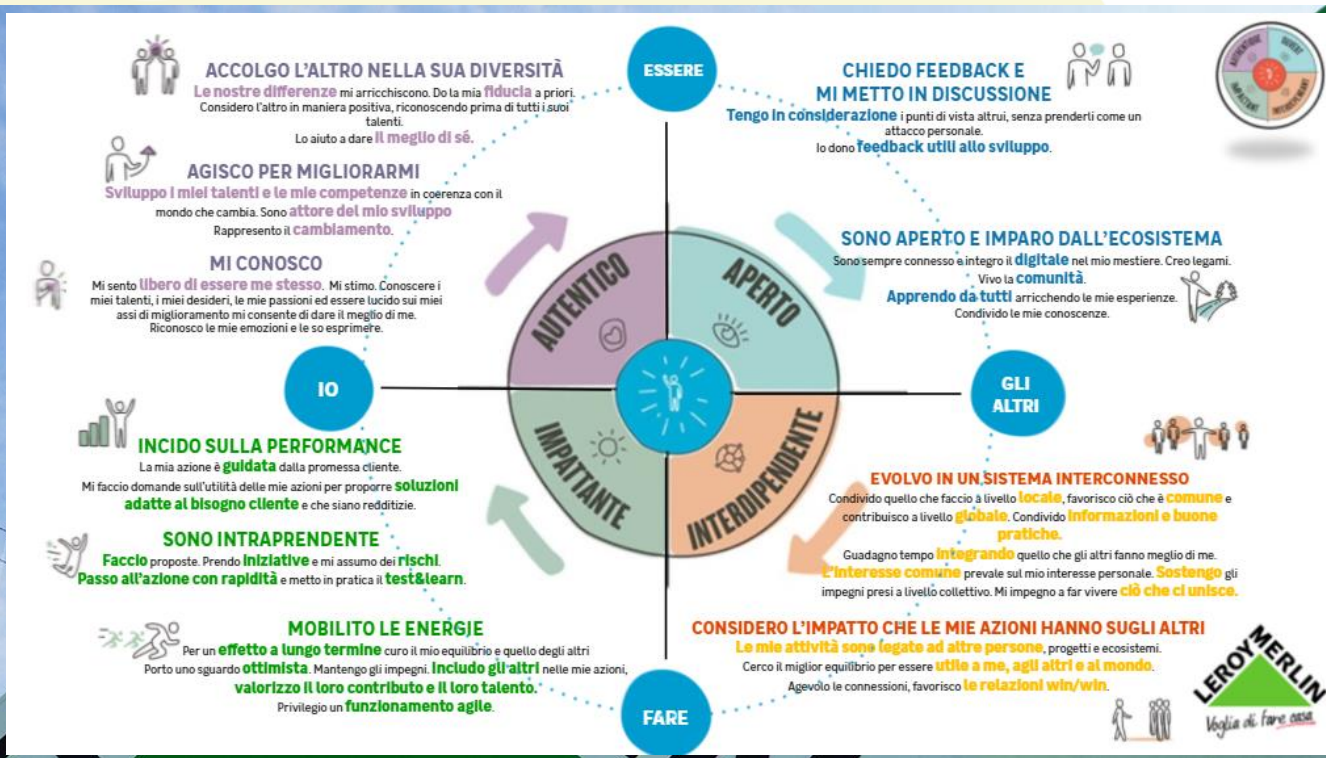
Il 100% delle BU ha piani di  
avvicendamento CODIR che  
coinvolgono diversità di genere al 50/50  
e nazionalità multiple

Accelerazione della piattaforma

Rendere la strategia positiva

# REATTIVI CON SOLIDE BASI

Il Modello di Leadership ci guida nelle nostre azioni e nell'Essere LM





# SIAMO UNA REALTÀ ROBUSTA

Cosa ci ha insegnato il COVID?



Grazie!

vi aspettiamo nei nostri negozi  
e  
sui nostri canali social

