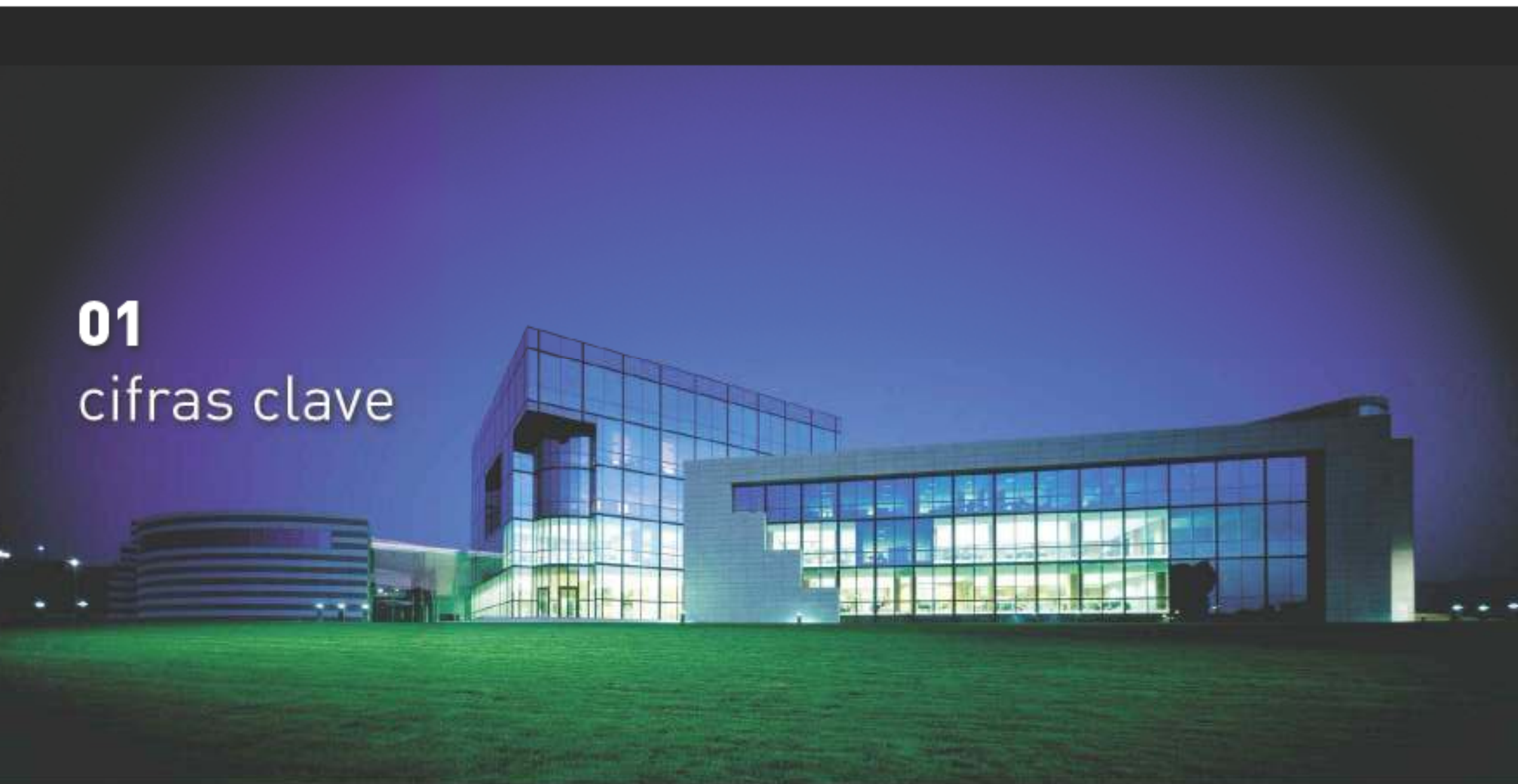


INDITEX

El valor de la innovación

INDITEX

01
cifras clave



Datos financieros (en millones de euros)

	2013	2012
ventas	16.724	+5%
beneficio neto	2.377	+1%



6.340
tiendas



88
mercados



+128.000
empleados



80%
mujeres

Datos financieros (en millones de euros)

	2013	2012
inversión	1.250	1.094

INDITEX

ZARA

02

estrategia multiformato



INDITEX

02 | Estrategia Multiformato

ZARA



PULL&BEAR

OYSHO

Massimo Dutti

ZARA HOME

Bershka

UTERQUE

formato	ventas 2013	mercados	tiendas
Zara	10,804	87	1,991
Pull & Bear	1,191	63	853
Massimo Dutti	1,293	63	665
Bershka	1,556	66	954
Stradivarius	1,006	56	858
Oysho	353	39	549
Zara Home	451	45	394
Uterqüe	71	15	76

INDITEX

03

un poco de historia



1963

Creación de confecciones
GOA en A Coruña.



1975

Apertura de la 1ª tienda de Zara en A Coruña.



1979

Zara cuenta con 6 tiendas en A Coruña, Lugo, Ourense, Vigo y Santiago de Compostela.



1988

1ª apertura exterior
en Oporto.



1989

Expansión por España
con un total de 78 tiendas.

Apertura de Zara New York.



INDITEX

03 | Un poco de historia

1990

Apertura de Zara París.



90's

Expansión internacional
de Inditex por el mundo.



1990

105 tiendas

4 mercados

442 millones en ventas

2000

1.248 tiendas

33 mercados

3.250 millones en ventas

2005

2.292 tiendas

62 mercados

6.741 millones en ventas

2013

6.340 tiendas

87 mercados

16.724 millones en ventas

Historia online



Se lanza a la venta online en 2007

17 mercados europeos

Se lanza a la venta online en 2010

17 mercados europeos, USA y Japón

Se lanzan a la venta online en 2011

18 mercados europeos

Venta online de Zara.com en China

Venta online de Zara Home y Massimo Dutti en USA

Zara.com en Canadá

Zara.com en Rusia durante el invierno 2013

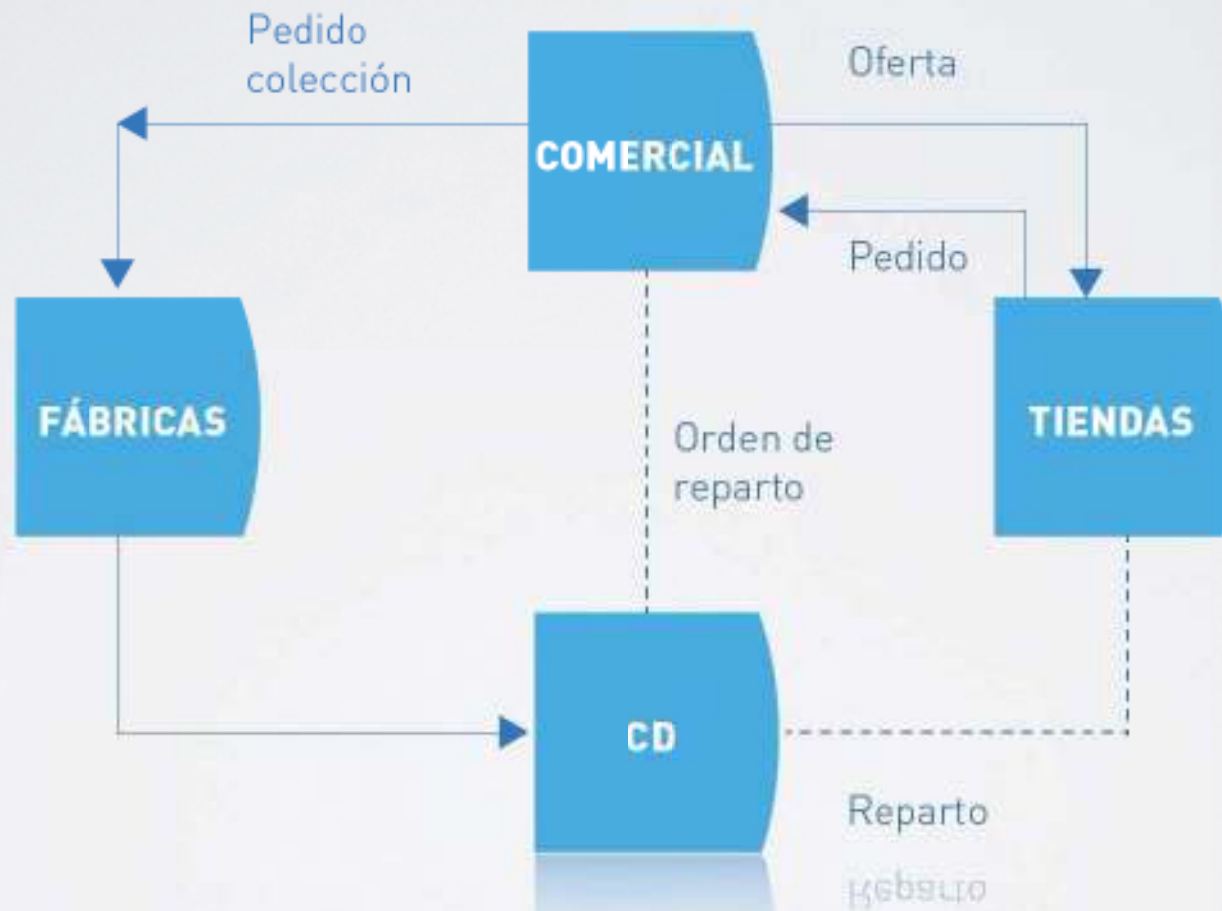
INDITEX

04

modelo de negocio

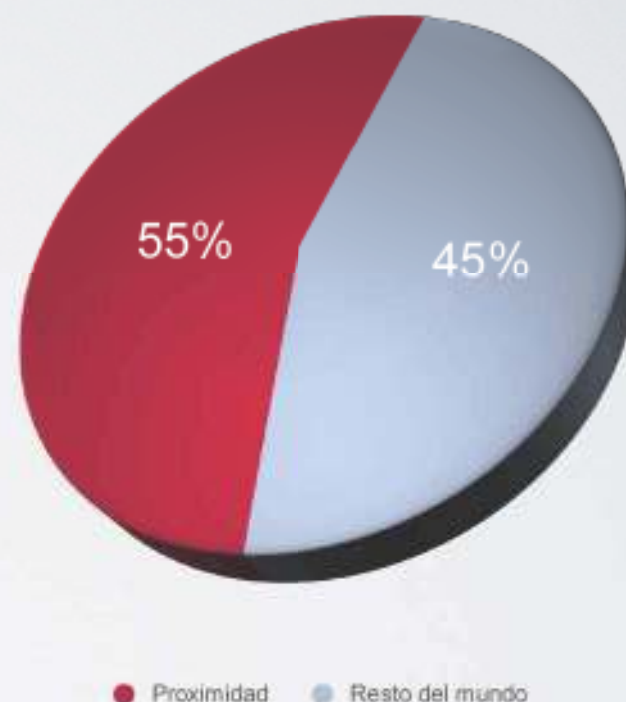








- Nuestros proveedores **crecen con nosotros**
- Desarrollo de riqueza para la **comunidad**
- **Relaciones de largo plazo** con nuestros proveedores
- **Capacidad para reaccionar** durante la temporada

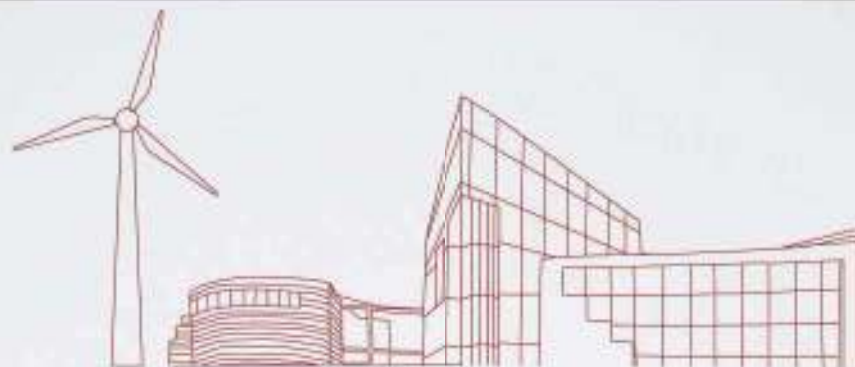




INDITEX

04 | Modelo de Negocio - Entrega dos veces por semana en todo el mundo





GALICIA	LEÓN	MADRID	ZARAGOZA	CATALUÑA	ELCHE	GUADALAJARA
<p>Arteixo (A Coruña) Zara 280.000m²</p> <hr/> <p>Narón (A Coruña) Pull&bear 52.000m²</p>	<p>Onzonilla (León) Zara 40.000m²</p>	<p>Meco (Madrid) Zara Zara Home 160.000m²</p>	<p>Zaragoza Zara 300.000m²</p>	<p>Tordera (Barcelona) Massimo Dutti Oysho Uterqüe 175.000m²</p> <hr/> <p>Palafols (Barcelona) Bershka 65.000m²</p> <hr/> <p>Sallent (Barcelona) Stradivarius 75.000m²</p>	<p>Elche (Alicante) (calzado) Zara Pull&Bear Massimo Dutti Bershka Stradivarius Oysho Zara Home Uterqüe 45.000m²</p>	<p>Cabanillas (Guadalajara) Pull&Bear 130.000m²</p>

Producción en proximidad

+

Logística muy eficaz

+

Sistema de tiendas propias



Rápida respuesta a la demanda

+

Renovación constante de la oferta

+

Orientado al cliente

INDITEX

05

sostenibilidad en Inditex

*fabricada con materiales 100% degradables
sin sustancias corrosivas. Igualmente, tú también
contenedor adecuado para su gestión.*

*Pull and Bear control
which de*



RIGHT 
TO WEAR



Proveedores

Responsabilidad con los proveedores

- Obligado cumplimiento del **Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores**
- **Tested to Wear**: Metodología para la realización de las auditorías sociales de Inditex
- 2013: **1.592 proveedores** y **4.637 auditorías** realizadas
- **Planes de acción correctivos**
- **Clústers de proveedores**: Argentina, Brasil, España, Portugal, Marruecos, Turquía, Bangladesh, China y la India

Safe to wear

- **Estándar de seguridad** de producto de aplicación general y obligatoria para todos los proveedores
- **Desarrollado por Inditex** en conformidad con las regulaciones más exigentes del mundo
- Safe se centra principalmente en la **ropa para niños**
- Estándar de seguridad de producto de **aplicación general y obligatoria** para la totalidad del producto confeccionado, calzado y complementos destinados a Inditex
- Su aplicación se **verifica** en cualquiera de las fases del **proceso de producción**



Clear to wear

- **Estándar de salud** del producto de Inditex obligatorio para todos los proveedores
- Centrado en los **componentes de las prendas**
- **Desarrollado por Inditex** en conformidad con las regulaciones más exigentes a nivel mundial
- Su aplicación se **verifica** en cualquiera de las fases del **proceso de producción**
- **Programas de formación** para los proveedores de Inditex
- **37 laboratorios** en diferentes partes del mundo para analizar cada prenda producida



Tested to wear

- Estándar específico para los **1.400 proveedores** de Inditex
- **Identificación de cada fábrica y taller** que trabaja para Inditex
- Organizado a través de **clústers**
- **Los proveedores deben crecer** con Inditex
- Casi **4.000 auditorías** para ayudar a los proveedores a mejorar
- Acuerdo marco con **IndustriALL**



Green to wear

- Miembro del **CEO Water Mandate**
- **Plan Maestro para el Uso del Agua** en la Cadena de Producción
- Comprometidos con el **Vertido Cero**
- **Guía para el uso de químicos** en los procesos productivos: regula el uso y vertido de químicos. Obligatorio para los proveedores
- **Auditorías** a todos los proveedores
- Uso de **fibras sostenibles**. Algodón orgánico
- **Huella de carbono**. Seguimiento responsable de la vida de la prenda: desde la materia prima al desecho



Social to wear

Acciones de inversión en programas sociales con las que fortalecemos los lazos con las comunidades en las que estamos presentes



Programas de Asesoría Comunitaria

País: Argentina, Brasil, Chile, México, Perú, Uruguay, Venezuela, Bangladesh, Colombia
Inversión: 1.071.044
Beneficiarios: 142.988
Indicadores: 100% de las comunidades involucradas
Impacto: 100% de las comunidades involucradas
Mejoras: 100% de las comunidades involucradas

Programas de Acompañamiento

País: Brasil, República Dominicana, Ecuador, Perú, Uruguay, Colombia, Ecuador, Panamá, Venezuela, Colombia
Inversión: 2.044.000
Beneficiarios: 14.300
Indicadores: 100% de las comunidades involucradas
Impacto: 100% de las comunidades involucradas
Mejoras: 100% de las comunidades involucradas

Programas de Emergencias

País: Ecuador, Perú, México, Argentina, República Dominicana, Uruguay, Colombia, Ecuador, Panamá, Venezuela, Colombia
Inversión: 1.302.000
Beneficiarios: 40.000
Indicadores: 100% de las comunidades involucradas
Impacto: 100% de las comunidades involucradas
Mejoras: 100% de las comunidades involucradas

Programas de Emprendimiento Social

País: España
Inversión: 1.000.000
Beneficiarios: 1.500
Indicadores: 100% de las comunidades involucradas
Impacto: 100% de las comunidades involucradas
Mejoras: 100% de las comunidades involucradas

Patrimonio y Muestreo

País: Argentina, Argentina, Bangladesh, Colombia, Ecuador, España, EE.UU., España, Perú, Chile, Ecuador, México, Chile, Perú, México, Perú, México, México, Perú, México, Portugal, Bangladesh, Tailandia, Uruguay
Inversión: 2.000.000
Beneficiarios: 100.000
Indicadores: 100% de las comunidades involucradas

Programas Multisectoriales

País: Brasil, España, India
Inversión: 1.000.000
Beneficiarios: 100.000
Indicadores: 100% de las comunidades involucradas

Programas acción social organizados

País: España, Francia, EE.UU., Perú, México, Colombia, Panamá
Inversión: 1.000.000
Beneficiarios: 100.000
Indicadores: 100% de las comunidades involucradas

Red de universidades

País: España, Bangladesh
Inversión: 100.000
Beneficiarios: 200 personas involucradas

Áreas del ciclo productivo de Inditex



INDITEX

ZARA

ZARA

06

presencia internacional





6.340 tiendas

88 mercados

	2013
tiendas en Europa	4,589
tiendas en América	548
tiendas en Asia y resto del mundo	1,203

INDITEX

07

la tienda en el corazón del modelo

ZARA

- Localizaciones únicas
- Escaparates
- Importancia del diseño de interiores
- Coordinación del producto
- Atención al cliente



La tienda ecoeficiente en el corazón del modelo

La ecotienda:

- Reducción de las emisiones de CO₂ asociadas en un 30%.
 - Lámparas de alta eficiencia y equipos de última generación
 - Diseño de climatización inteligente
 - Sistema de control centralizado
- Gestión eficiente del consumo de agua
- Utilización de productos ecológicos o de bajo impacto:
 - Certificación FSC o PEFC
- Tecnologías de la información



INDITEX

08

Flagship stores



INDITEX

08 | Flagship stores



Massimo Dutti Serrano, Madrid

INDITEX

08 | Flagship stores



Pull&Bear Tauentzienstrasse, Berlin

INDITEX

08 | Flagship stores



Uterqüe calle Picavia, A Coruña

INDITEX

08 | Flagship stores



Zara Home Paseo de Gracia, Barcelona

INDITEX

08 | Flagship stores



Oysho Fashion Street, Budapest



Bershka Via dell'Indipendenza, Bologna

INDITEX

08 | Flagship stores



Stradivarius Santander

INDITEX

08 | Flagship stores



Zara Via del Corso, Roma

INDITEX

08 | Flagship stores



Zara Paseo de Gracia, Barcelona

INDITEX

08 | Flagship stores



Zara 666 5th Avenue, New York



Zara Parkhouse, London



Zara New Cathedral St, Manchester

INDITEX

08 | Flagship stores



Zara Serrano, Madrid

INDITEX

09

Centro de distribución de Zaragoza



INDITEX

09 | Centro logístico de Zaragoza





superficie

300.000 m2



empleados

1.200 empleados



unidades repartidas

250 millones de unidades repartidas en 2014



unidades consolidadas

50 millones de unidades consolidadas de otros centros



distribución

distribuye a 1.700 tiendas en Europa, Norte-Centro América, Asia y Norte de África



distribución
terrestre

60%
150 millones



distribución
aérea

40%
100 millones



84 países

distribución
a 84 países



17 cargueros
semanales

17 cargueros
semanales
con import/export
desde el aeropuerto
de Zaragoza



250 camiones
semanales

250 camiones
semanales
con destino terrestre
Max. 325



- 1 - Recepción de prenda doblada
- 2 - Recepción de prenda colgada
- 3 - Stock de prenda doblada: Silos automatizados
- 4 - Stock de prenda colgada
- 5 - Reparto de prenda doblada: El carrusel
- 6 - Reparto de prenda colgada
- 7 - Expedición

INDITEX

09 | Centro logístico de Zaragoza

Inversión: RFID

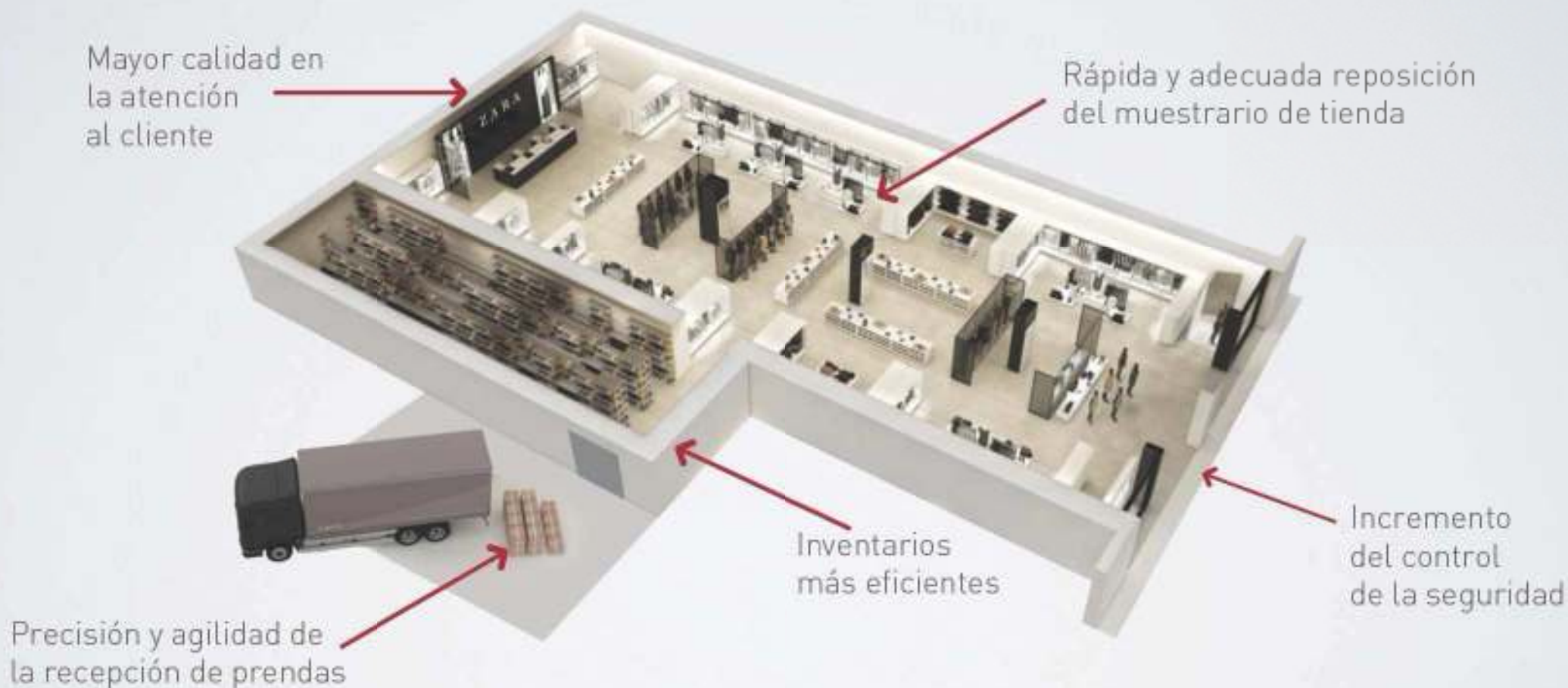
Identificación individualizada de cada prenda.

Conocimiento inmediato de dónde se encuentra cada prenda en todo el proceso de distribución hasta su venta.

Precisión, rapidez y mejor atención al cliente en tienda.



Ventajas de RFID. Mejora de la calidad del trabajo en tienda



RFID: Codificación en los centros logísticos

Proceso innovador de codificación de prendas que mejora el flujo de trabajo de la plataforma de distribución



INDITEX

09 | Centro logístico de Zaragoza



Stocaje

INDITEX

09 | Centro logístico de Zaragoza



Clasificación

INDITEX

09 | Centro logístico de Zaragoza



Expedición

INDITEX

09 | Centro logístico de Zaragoza



Expedición



Transporte

INDITEX

09 | Centro logístico de Zaragoza

RFID: Recepción en tienda

Identificación instantánea de las prendas necesarias para la exposición en tienda

Lectura global, ágil y precisa de todos los envíos



INDITEX

09 | Centro logístico de Zaragoza

RFID: Gestión ágil del inventario

Conocimiento exacto e inmediato del número de prendas existentes en tiendas.



INDITEX

09 | Centro logístico de Zaragoza

RFID: Reposición en tienda

Advierte inmediatamente de las prendas que se necesita reponer

Precisión en la información que permite una mejor atención al cliente



RFID: Atención al cliente




RFID: Grado de implantación en Zara

800 tiendas implantadas en 22 mercados



vídeo RFID



10
Equipo humano



INDITEX

10 | Equipo humano

Cultura empresarial

Fuerte orientación comercial

- SSCC al servicio de las tiendas y departamentos comerciales
- Iniciativa propia
- Espíritu emprendedor
- Inconformismo
- Ambición con humildad
- Autocrítica

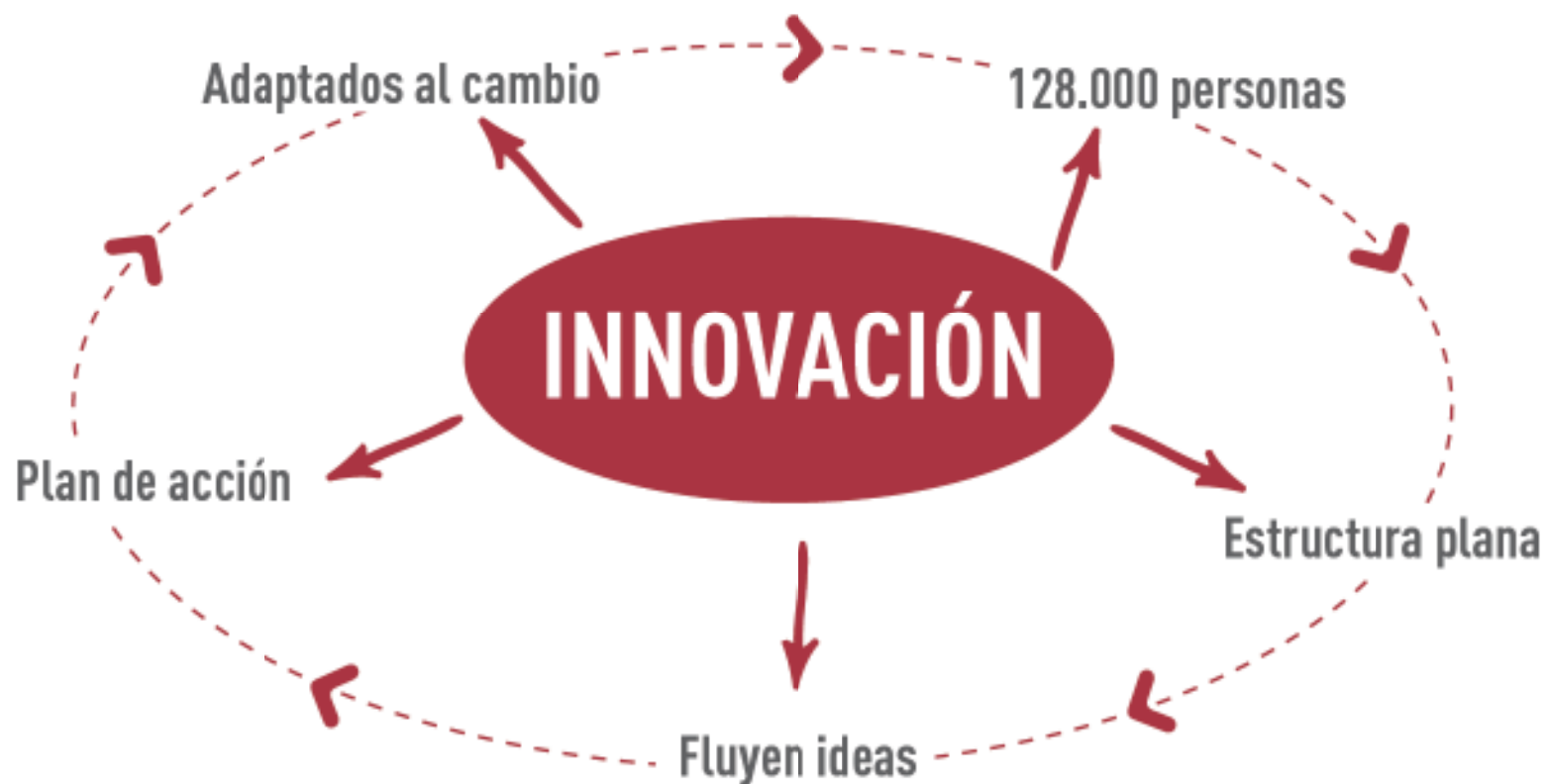


Equipo humano

Responsabilidad con los empleados

- Formación: Consiste en planes personalizados y continuados, de varias semanas de duración, que incluyen periodos de formación en tienda.
- Promoción interna: Alrededor del 20% de la plantilla participa en procesos de promoción interna al año
- Diversidad: 30 nacionalidades en SSCC y 140 en todo el grupo
- Evaluación del desempeño
- Adaptación constante al negocio





INDITEX