

PORTADA

Categoría: 2.4 Sustentabilidad Ambiental.

Capítulo: General.

Título del caso: Dale una segunda vida a tu ropa.

Nombre de la empresa: Falabella Retail S.A.

Departamento: Gerencia de Comunicaciones.

Personas responsables del plan de comunicación: Ana Pedraza, Gerente de Comunicaciones de Falabella Retail e Isidora Sanhueza, Coordinadora de Comunicaciones Externas de Falabella Retail.

1) INTRODUCCIÓN (planteo y diagnóstico)

Falabella Retail constituye la red de comercialización omnicanal enfocada en moda, tecnología y hogar más importante de Sudamérica. Nuestras operaciones -que suman 103 tiendas distribuidas en Chile, Perú y Colombia- dan empleo a más de 24.500 colaboradores en la región, atendiendo sobre 16 millones de clientes.

Contamos con una estrategia de sostenibilidad enfocada en cuatro pilares estratégicos: +Verde, Talento y Cultura Ágil, Innovación en el Modelo de Negocios, y Desarrollo Local. Estos dan respuesta a lo que consideramos fundamental para el negocio que es seguir creciendo de la mano del cuidado ambiental, social y económico.

Bajo el pilar +Verde, cuidamos nuestro planeta promoviendo productos conscientes, operaciones sustentables y la economía circular. Estas tres líneas de acción tienen por objetivo utilizar los recursos de forma inteligente y eficiente.

Durante los últimos años hemos tomado mayor consciencia de la magnitud de nuestra operación y el alcance que tenemos. Como Falabella Retail estamos conscientes de nuestra responsabilidad en minimizar estos impactos e impulsar iniciativas que realmente marquen una diferencia, pero que por, sobre todo, perduren en el tiempo.

Debido a esto, hemos incluido a nuestros clientes en las acciones que vayan enfocadas en ser más conscientes con el medio ambiente y nuestros residuos, promoviendo medidas que incentiven e impulsen a cada uno a ser un actor de cambio. Desde Falabella Retail, hemos tomado el compromiso de llegar al 2035 con 90% de desechos reducidos, reciclados o reutilizados, entre ellas, la ropa.

En 2022 lanzamos el proyecto “Dale una Segunda Vida a tu Ropa” en Chile, Perú y Colombia, cuyo objetivo es que los clientes puedan extender la vida de sus prendas en desuso a través de tres opciones: renovar, donar y reciclar. En enero del 2023 sumamos una cuarta opción: intercambiar.

2) PROPUESTA/ENUNCIADO de campaña (estrategia)

“Dale una Segunda Vida a tu Ropa” nació en agosto del 2022 con el objetivo de incluir en nuestras tiendas iniciativas que impulsen un cambio real, en línea con nuestra estrategia de sostenibilidad que contempla diversas acciones de economía circular.

Este proyecto comenzó con un llamado a todos nuestros clientes: *“No la botes, dale una segunda vida a tu ropa”*, teniendo como centro de su ejecución la participación de cada uno de ellos.

El objetivo apunta a que toda la ropa que la gente ya no utiliza y bota, no se desperdicie. Desde Falabella Retail abrimos tres opciones sobre qué se puede hacer con la ropa en desuso: renovar, donar y reciclar.

- **Renueva con Taller F:** espacio +Verde de Falabella Retail disponible en 13 tiendas del país. Los clientes pueden acceder a servicios de renovación, reparación y personalización de sus prendas mediante diversas técnicas: estampados, bordados, tachas, perlas, strass, impresiones láser, cortes, deshilachados, entre otras. De esta forma, les permite alargar la vida útil de su ropa, con la opción de darle un sello nuevo, único y personalizado.
- **Dona a Fundación Soymás:** los clientes que no quieren renovar y transformar sus prendas, les dimos la opción de donarla. Si la ropa se encuentra en buen estado, puede ser depositada en los contenedores de reciclaje textil dispuestos en nuestras tiendas. Esta ropa es donada a Fundación Soymás -entidad sin fines de lucro que, a través de la venta de ropa usada en sus locales solidarios- ayuda a mejorar la calidad de vida de madres adolescentes y sus hijos.
- **Recicla junto a Rembre:** si nuestros clientes traen ropa que no está en buen estado, también se aprovecha. Esto porque se recicla a través de Rembre, empresa B gestora de residuos con capacidad y tecnología instalada para el reciclaje textil, y que certifica la trazabilidad y destino final de los productos. Rembre realiza todo el proceso de gestión mediante tres simples pasos: retiro, selección y conversión para transformar estos residuos en nuevos productos como eco-relleno o fibra aislante para la construcción.

Debido al éxito de “Dale una segunda vida a tu ropa”, en enero del 2023 quisimos expandir el paraguas de economía circular de esta iniciativa, que hasta el día de hoy se encuentra vigente, y sumamos una cuarta opción para nuestros clientes: intercambiar.

Invitamos a los clientes a renovar su clóset a través del intercambio de aquella ropa que ya no usan. Este encuentro llamado Feria Trueque +Verde tuvo su primera versión en enero de este año y luego una segunda jornada en marzo, donde también se sumó Perú y Colombia. Dado el éxito de esta iniciativa se hará una tercera versión en julio.

- **¿Cómo se desarrolla Feria Trueque +Verde?:** todos los clientes interesados se acercan a las tiendas (de Santiago y regiones) en las que se realiza este evento por cuatro días y pueden llevar un máximo de 5 prendas por día (vestuario de mujer, hombre y/o niños en buen estado y limpia). Esta ropa es clasificada según tipo de prenda, materialidad, estado y marca. A cada pieza se le asignan puntos +Verde, los cuales pueden ser 10, 20 a 30. Con estos, las personas seleccionan prendas que individualmente o en conjunto sumen el mismo valor del puntaje recibido. Las prendas que no son intercambiadas y que los clientes no se llevan, son donadas a Fundación Soymás.

El proyecto de Dale una segunda vida a tu ropa comenzó a comunicarse por nuestros distintos canales internos y externos desde agosto de 2022 a la fecha.

Nuestras redes sociales hasta hoy se encuentran activas con publicaciones en nuestro canal de YouTube, Instagram, Facebook y LinkedIn. Asimismo, continuamente estamos publicando sobre esta iniciativa en la sala de prensa del sitio institucional de Falabella Retail y en los canales internos de la compañía, como Portal F, Workplace y WhatsApp.

Para su lanzamiento se difundió un comercial en televisión abierta, en horario prime, protagonizado por Mariana di Girolamo, Felipe Braun y Mahani Teave, nuestros embajadores +Verde 2022.

Además de envió comunicado de prensa y se realizaron publrreportajes y pautas en televisión.

3) DESARROLLO/EJECUCIÓN DEL PLAN (tácticas y acciones)

Dale una segunda vida a tu Ropa fue difundida a todo público y se implementó un plan comunicacional que abarcó acciones de prensa como despacho de comunicados, enlaces en vivo con noticieros de alcance nacional, reportajes sobre economía circular y también publrreportajes que apuntaron a generar mayor conocimiento del programa.

Para generar awareness con los principales periodistas especializados que cubren la industria (desde empresas hasta sostenibilidad) hicimos el envío de un “seeding”: una manta de picnic elaborada con retazos de jeans reutilizados y que fue confeccionada en Taller F. A través de este ejemplo se pudo mostrar de manera concreta cómo materiales en desuso, pueden tener una segunda vida.

Las principales acciones del plan comunicacional de “Dale una segunda vida a tu ropa”:

- Pauta televisiva con comercial del proyecto.
- Despacho de comunicados a medios escritos, digitales, radio y tv, de alcance nacional y regional.
- Publrreportajes en los principales medios digitales para dar a conocer las distintas iniciativas que contiene la campaña.
- Entrevistas en noticieros matinales (despacho en vivo) invitando a la gente a participar de la iniciativa.
- Entrevistas radiales.
- Publicaciones de distinto material gráfico en el perfil de LinkedIn de Falabella Retail S.A., Instagram, YouTube y Facebook.
- Envío de mailing a base de datos de clientes Falabella Retail.
- Envío de newsletter mensual de Falabella Retail con el proyecto y posteriormente sus novedades, resultados, entre otros.
- Notas en sala de prensa del sitio institucional.

Desde que comenzó Dale una segunda vida a tu Ropa nos hemos desafiado a darle continuidad y seguir motivando e incentivando a nuestros clientes a que participen y sean parte de este cambio.

Por un lado, decidimos continuar comunicando desde la importancia de la economía circular y el impacto que ha tenido esta iniciativa no solo en el medioambiente, sino también en las personas gracias a la ayuda brindada a Fundación Soymás. Pero también desde el valor agregado, con las novedades que se han ido sumando durante las ferias con la participación de Market Ganga o con los nuevos servicios que va innovando Taller F durante el año, como, por ejemplo, adornos navideños hechos de retazos para Navidad o la posibilidad de transformar bolsos y carteras en desuso en el Día de la Madre, entre otros.

4) RESULTADOS Y EVALUACIÓN

Desde el lanzamiento de Dale una Segunda vida a Tu Ropa, la iniciativa ha sido difundida a través de diferentes hitos que han permitido mantener la comunicación “always on” en los diversos medios de comunicación: transformación con Taller F, reciclaje con Rembre, donación con Soymás, intercambio con Feria Trueque +Verde.

Las activaciones se han desarrollado en medios de alcance nacional como también en espacios de nicho. El kick off del proyecto Dale una segunda vida a tu Ropa fue presentado como el programa que agrupa todas las iniciativas de Falabella Retail, dentro de su estrategia +Verde, para extender la vida útil de aquellas prendas en desuso.

La comunicación captó el interés de las audiencias gracias a los conceptos que agrupa la campaña: renovar, donar, reciclar e intercambiar.

Los resultados comunicacionales se midieron en base al Reach (alcance) y Share of Voice (valorización total PR):

Total publicaciones medios (off/on line)	64
Total publicaciones LinkedIn	10

Valorización total PR	\$606.889.432 CLP
Alcance medios (off/on line)	87.306.731 usuarios
Alcance LinkedIn	153.588

Asimismo, los impactos de Dale una segunda vida a tu ropa desde su inicio en agosto del 2022 a la fecha son:

Toneladas de ropa reciclada en Chile	12,7 ton.
Toneladas de ropa donada en Chile	3,8 ton.
Servicios agendados en Taller F	+55 mil servicios de renovación, reutilización y reparación de todo tipo de prendas.
Cantidad de participantes en Feria Trueque	5.602 clientes
Prendas intercambiadas	25.215 prendas.