

PLANETA MODA

EL SECRETO DE SU ÉXITO

Valeria, hija de Adolfo Domínguez y directora del departamento de eCommerce de la firma de moda, nos descubre los CINCO SECRETOS de su éxito.

JOVEN TALENTO
A pesar de su juventud
—33 años— Valeria
posee un impresionante
currículum en eCommerce.



En los tiempos que corren, ser capaz de incrementar tus ventas en un 911% en sólo tres años parece casi de ciencia ficción. Pero son los números de la tienda *on-line* de Adolfo Domínguez (la cual dirige la hija mediana del diseñador). Licenciada en Ingeniería Superior en Robótica Industrial, Valeria se incorporó a la compañía en marzo de 2011 tras una exitosa carrera profesional en EE UU. Desde entonces, ha aplicado en la empresa familiar su experiencia en el campo del comercio electrónico. Una experiencia que comparte ahora con los lectores de GQ.

1. INNOVACIÓN CONSTANTE

"Adolfo Domínguez siempre ha sido una empresa innovadora capaz de adaptarse y asumir nuevos retos. Fue la primera empresa de moda española en salir a bolsa, la primera en lanzar un perfume con su nombre y de las primeras en

aventurarse en el comercio electrónico, en 2000. Las estrategias digital, móvil y *omnicanal* son parte de la estrategia general. El objetivo es que el cliente pueda comprar cualquier artículo de la colección esté donde esté".

2. DEVOCIÓN POR EL CLIENTE

"Todo se hace pensando en su comodidad. Por eso, se ofrecen envíos y devoluciones gratuitos de manera que su casa se convierta en el probador. Se fomenta que el cliente se pruebe la ropa en la comodidad de su hogar. También hay un equipo de estilistas que trabaja con los diseñadores para crear *looks* completos y prendas relacionadas para asesorar".

3. GERENCIA A LA AMERICANA

"El equipo de eCommerce que lidero trabaja a la americana. Somos un equipo de mi generación en el que damos muchas oportunidades y libertad de actuación. Trabajamos mucho, pero nos

lo pasamos bien y quiero que la gente se sienta como un *socio* más. Todo el mundo participa del éxito y esto es algo poco español. No hay gran jerarquía, salvo la necesaria para que las cosas funcionen".

4. FIDELIDAD A LOS VALORES

"Existe una dualidad entre tradición e innovación. El peso de la empresa familiar es sustancial, pero compatible y enriquecedor para todas las estrategias de innovación. En *adolfo Dominguez.com* se respira en cada rincón la esencia de la marca, que se resume muy bien en esta frase de mi padre: 'Somos sencillez con poesía'".

5. EL CLIENTE ES EL EJE

Estamos abiertos a los comentarios de nuestros clientes. La información que nos aportan sobre la marca y el servicio que les ofrecemos es clave. Introducimos *user ratings* y *reviews* en nuestra web. Es un modo de potenciar la compra social. **GQ**