

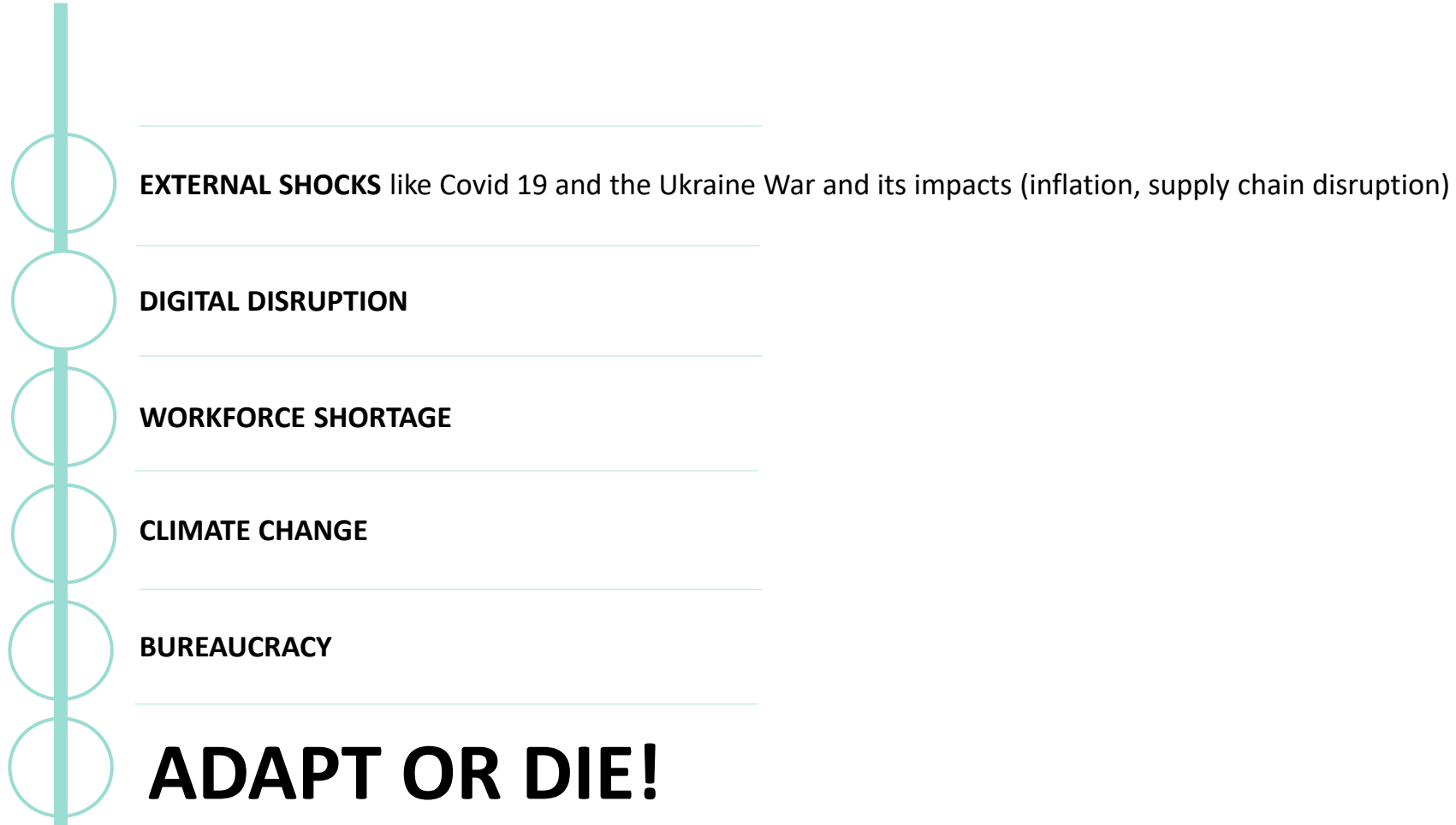


Die Transformation des Handels

Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Perspektive

Tina Müller CEO – designate Weleda AG, former CEO of the Douglas Group and Member of the Supervisory Board
Sanierungskonferenz SRH Hochschule-Heidelberg

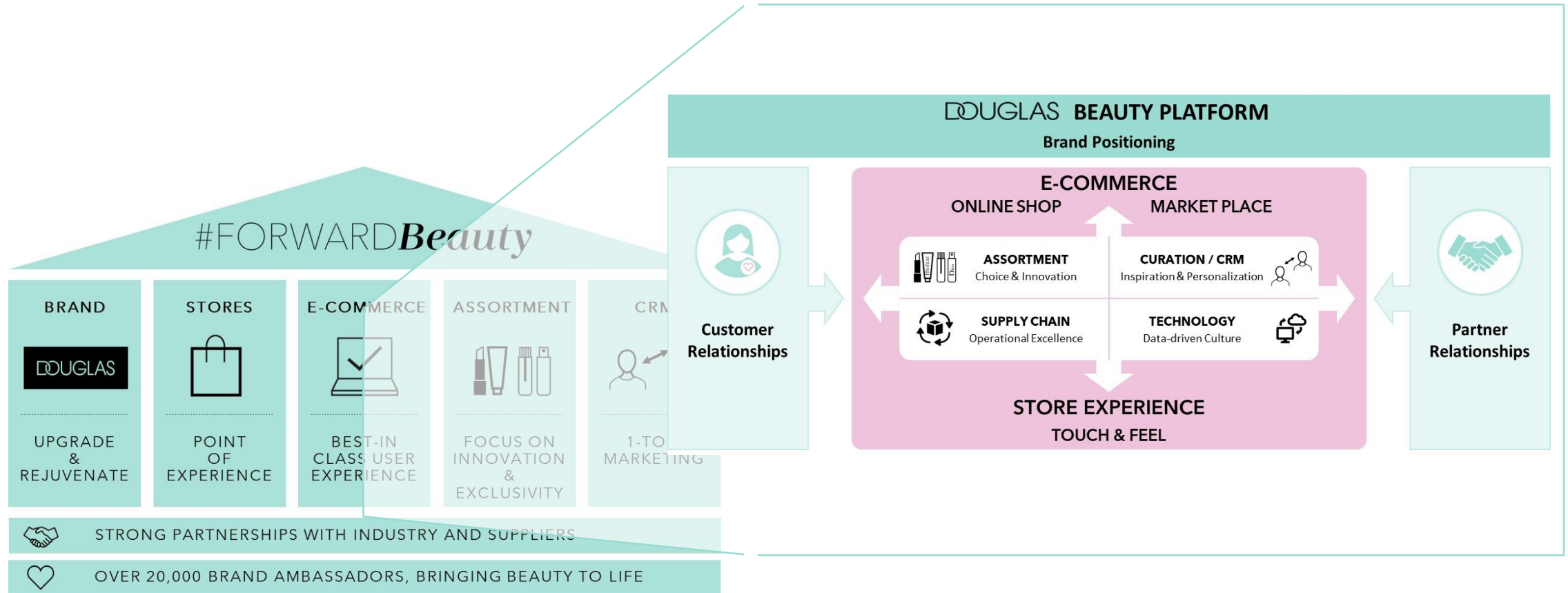
DISRUPTION IS CREATING A CHALLENGING ENVIRONMENT:



Note: All data reflecting FY 2020/2021

#FORWARDBEAUTY.DIGITALFIRST

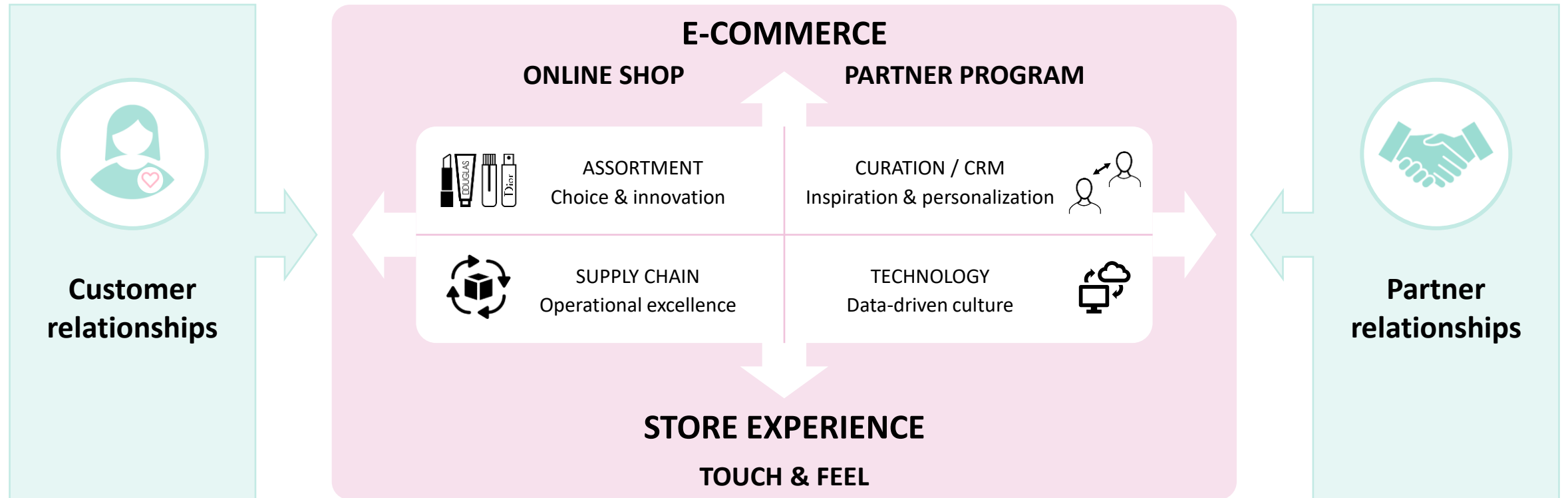
DOUGLAS BEAUTY PLATFORM



PREMIUM BEAUTY OFFERING WITH FIRST CLASS E-COMMERCE AND STORES

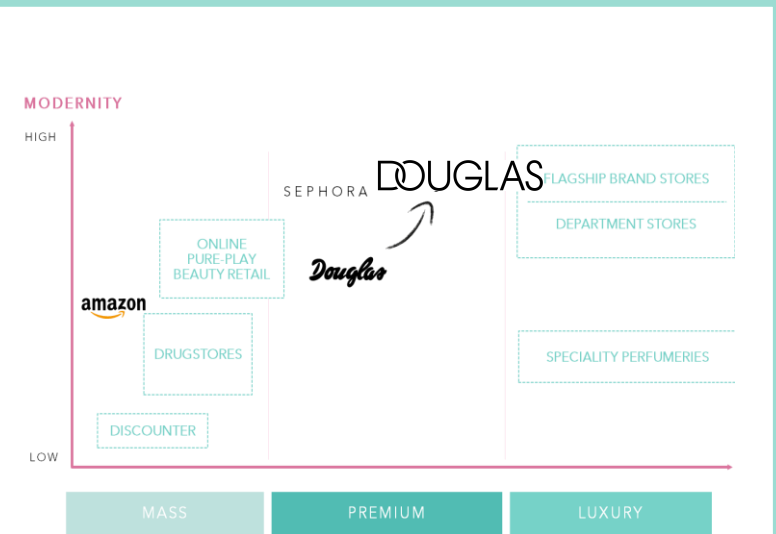
DOUGLAS BEAUTY PLATFORM

Brand positioning



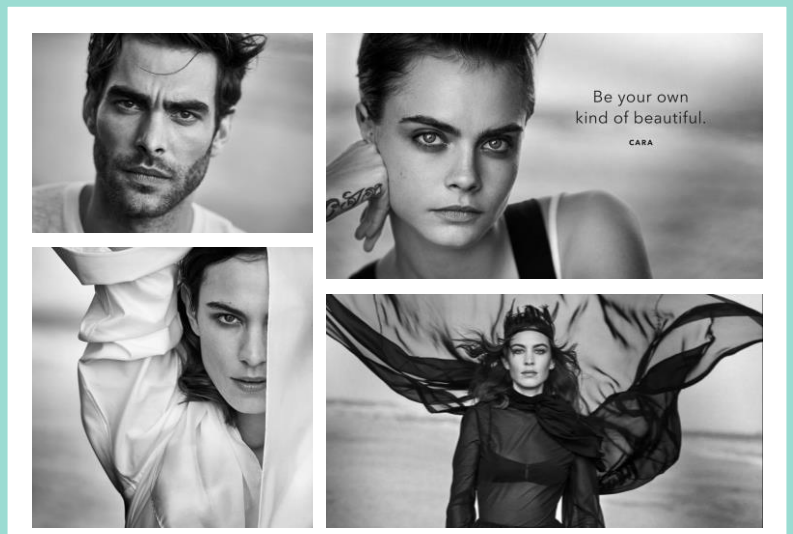
DOUGLAS BRAND REPOSITIONED AND MODERNIZED

POSITIONING



MORE MODERN AND PREMIUM POSITIONING

VISUAL LANGUAGE



NEW VISUAL LANGUAGE

LOGO



NEW LOGO

ECOMMERCE HAS A CLEAR STRATEGY

DOUGLAS

before

BUY PERFUME



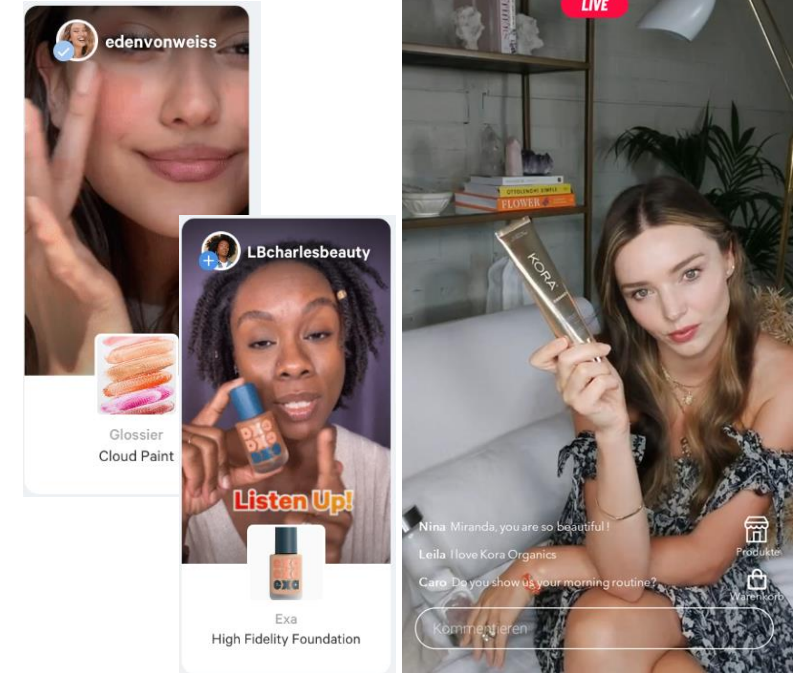
now

ONE STOP SHOPPING PLATFORM FOR BEAUTY



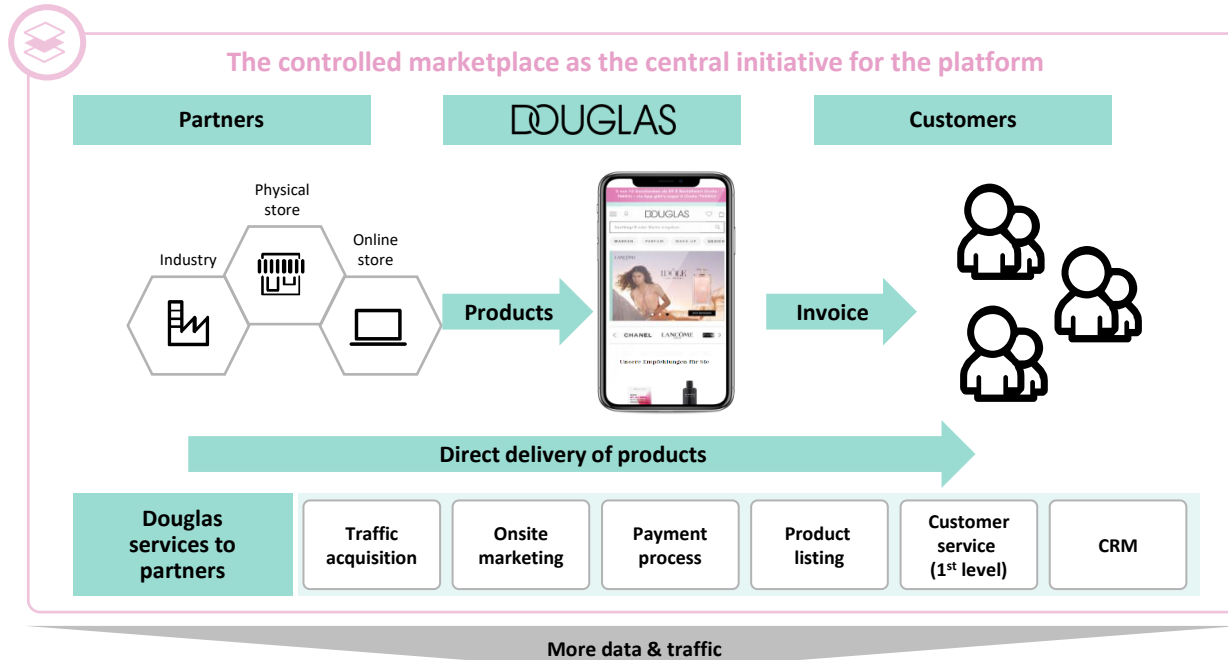
tomorrow

ONE STOP INSPIRATION AND SHOPPING PLATFORM FOR BEAUTY & BEYOND



FIRST DEDICATED MARKETPLACE FOR BEAUTY IN EUROPE: KEY ASPECT OF OUR PLATFORM

The introduction of a dedicated beauty platform...



... reinforces market leadership

- Establishes the one-stop-shop for beauty
- Boosts cross-selling through increased online and offline traffic
- Enlarges brand and product assortment
- Adds new (profitable) revenue streams without any additional inventory
- Improves data analytics and enhances 360° customer view
- Marketplace as the game changer in the European beauty landscape

Source: Company information

ATTRACTIVE ASSORTMENT WITH >300,000 BEAUTY AND HEALTH PRODUCTS SUPPORTED BY THE ACQUISITION OF AN ONLINE PHARMACY

FAST GROWING TREND BRANDS



EXCLUSIVE BRANDS



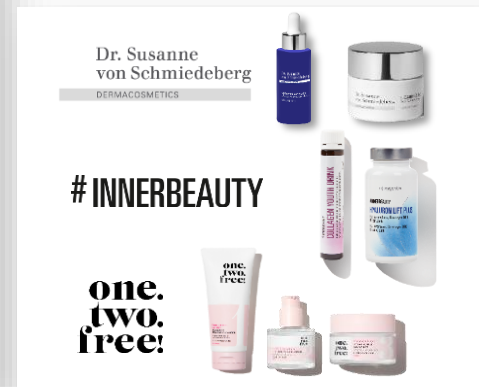
DOUGLAS COLLECTION



MARKETPLACE



NEWLY-CREATED OWN BRANDS



HAIR



DERMA COSMETICS, DISAPO



ACCESSORIES & JEWELLERY



PHARMACY COMMUNICATION TO CUSTOMER MAILING, PRINT, TV & DIGITAL

DOUGLAS

**BEAUTY ×
GESUNDHEIT**



**5-FACH BEAUTY POINTS
AUF DEINEN EINKAUF**

Dein Online-Code:

*Einmalig einlösbar bis zum XX.XX.2022 auf douglas.de oder in der Douglas-App. Nur gültig mit der Douglas Beauty Card oder Beauty Card Premium. Jedes Produkt kann nur einmalig bepunktet werden. Ausgeschlossen sind Gutscheinkarten. Der Coupon ist nicht nachträglich für bereits gekaufte Ware einlösbar.

**JETZT NEU
AUF DOUGLAS.DE**

APOTHEKEN-PRODUKTE
von unserem Apotheken-Partner

- ✓ Apotheken-Kosmetik ✓ Erkältung
- ✓ Schmerzmittel ✓ Nahrungsergänzung
- ✓ Zahnpflege ✓ Schwangerschaft & Stillzeit
- ✓ Ernährung & Sport

Schau vorbei und entdecke die zahlreichen Gesundheitsprodukte, die von unserem Apotheken-Partner angeboten werden!




DOUGLAS

Gesundheit trifft auf Schönheit

**Neu: APOTHEKEN-PRODUKTE
AUF DOUGLAS.DE**

**BEAUTY ×
GESUNDHEIT**

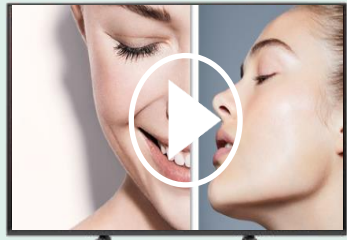
- ✓ Apotheken-Kosmetik
- ✓ Erkältung
- ✓ Schmerzmittel
- ✓ Nahrungsergänzung
- ✓ Zahnpflege
- ✓ Schwangerschaft & Stillzeit
- ✓ Ernährung & Sport





Entdecken Sie das **neue Apotheken-Sortiment** unseres Apotheken-Partners - denn Schönheit und Gesundheit gehören für uns zusammen.



DOUGLAS



**TV
June 22**



**JETZT NEU
BEI UNS
APOTHEKEN
PRODUKTE**




DOUGLAS

**BEAUTY ×
GESUNDHEIT**

Beauty - Gesundheit



Entdecken Sie das neue Apotheken-Sortiment auf Douglas.de und in der Douglas-App. Nur gültig mit der Douglas Beauty Card oder Beauty Card Premium. Jedes Produkt kann nur einmalig bepunktet werden. Ausgeschlossen sind Gutscheinkarten. Der Coupon ist nicht nachträglich für bereits gekaufte Ware einlösbar.

Top-kategorien




-  **Erkältung**
Entdecken Sie...
-  **Schwangerschaft**
Entdecken Sie...
-  **Vitamine & Mineralstoffe**
Entdecken Sie...

Hausapotheke

Mindestens 100 Produkte sind im Angebot und immer aktuell zu Ihren Gunsten. Ein umfassendes Sortiment für Ihren persönlichen Gesundheitsbedarf zu allen für eine gute gesunde Hausapotheke.

-  **Handdesinfektion**
-  **Schmerzmittel**

Unsere Themen-Highlights im April

-  **Beauty in den Wechseljahren**
Für jede Frau ist es ein besonderes Kapitel im Leben. Hormonelle Veränderungen können die Haut, das Haar und die allgemeine Gesundheit beeinflussen. Wir haben die besten Tipps für eine gesunde Haut im Wechseljahr.
-  **Get your Vitamin D**
Vitamin D ist ein essentielles Vitamin für die Gesundheit. Es ist wichtig für die Knochen, das Immunsystem und die allgemeine Gesundheit. Wir haben die besten Tipps für eine gesunde Vitamin D-Einnahme.
-  **Integritätssystem unterstützen**
Ein intaktes Immunsystem ist die Grundlage für eine gute Gesundheit. Wir haben die besten Tipps für eine gesunde Immunsystemunterstützung.

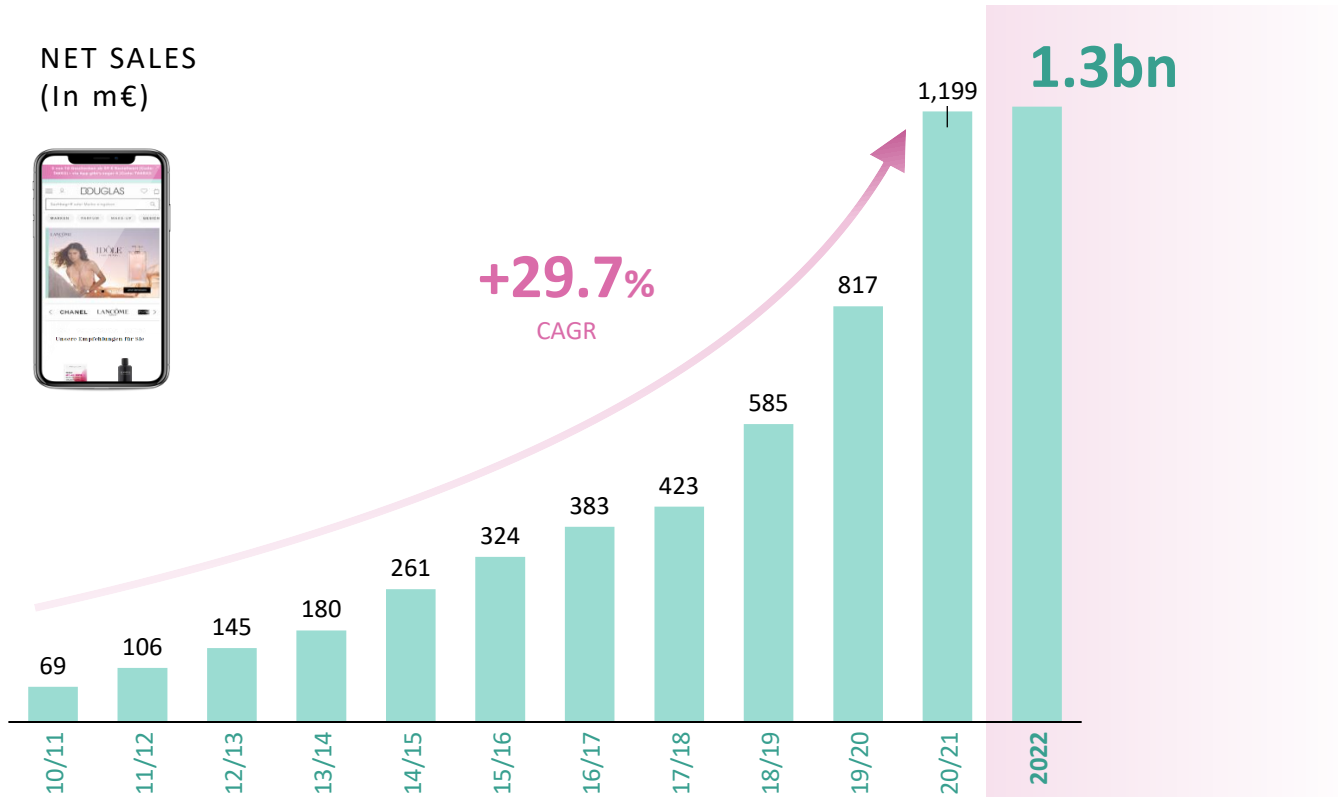
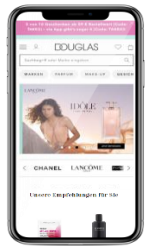
Wichtiges: Bitte beachten Sie, dass diese Informationen nicht als Ersatz für ärztliche Beratung zu verstehen sind. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an Ihren Arzt oder Apotheker.

E-COM AND BRICK & MORTAR COMPLEMENT EACH OTHER

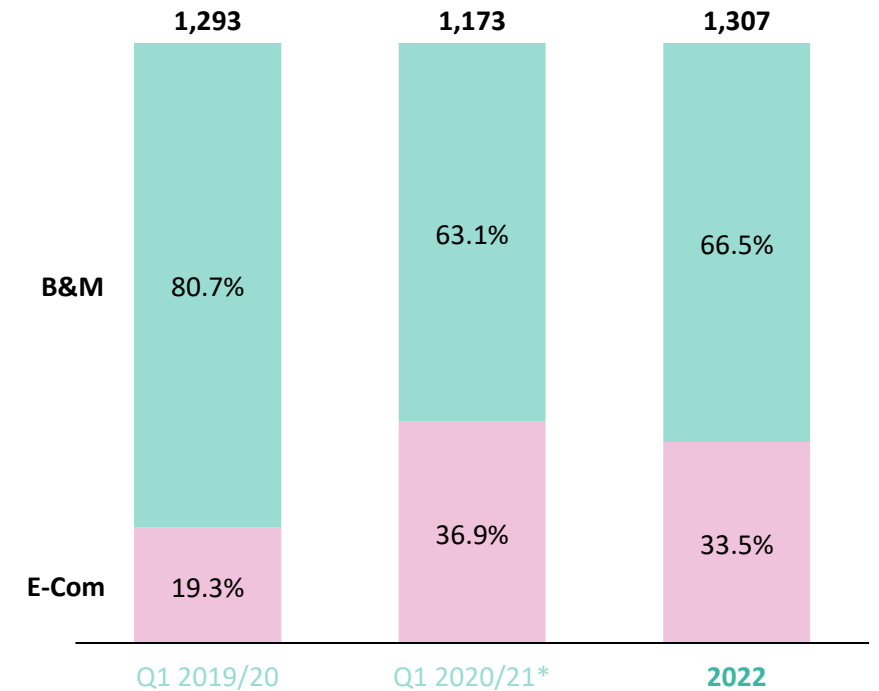
E-COMMERCE SALES SHARE >30%

IMPRESSIVE LONG-TERM E-COM GROWTH

NET SALES
(In m€)



SALES SHARE E-COM AND BRICK & MORTAR



*impacted by lockdowns in FR and PL in November 2020 and DE and NL in December 2020 (in Q1 2021/22 only lockdown in NL beginning 18 Dec 21)


#FORWARDBEAUTY.DIGITALFIRST: RESULTS

IMPRESSIVE E-COMMERCE GROWTH DYNAMICS

GROUP

FY 2020/21 (VS. PY)

 **€1,199m** +46.8%
E-Com net sales

 **3.2%** +0.4%pts
Conversion rate


 **€64.8** +1.4%
Average basket (incl. VAT)

 **38.7%**
E-Com sales share

 **63.0%** +3.3%pts
Mobile sales share

 **27.0%** +5.5%pts
App sales share**

 **+44.4%**
New customers in E-Com*

 **+29.3%**
Number of visits

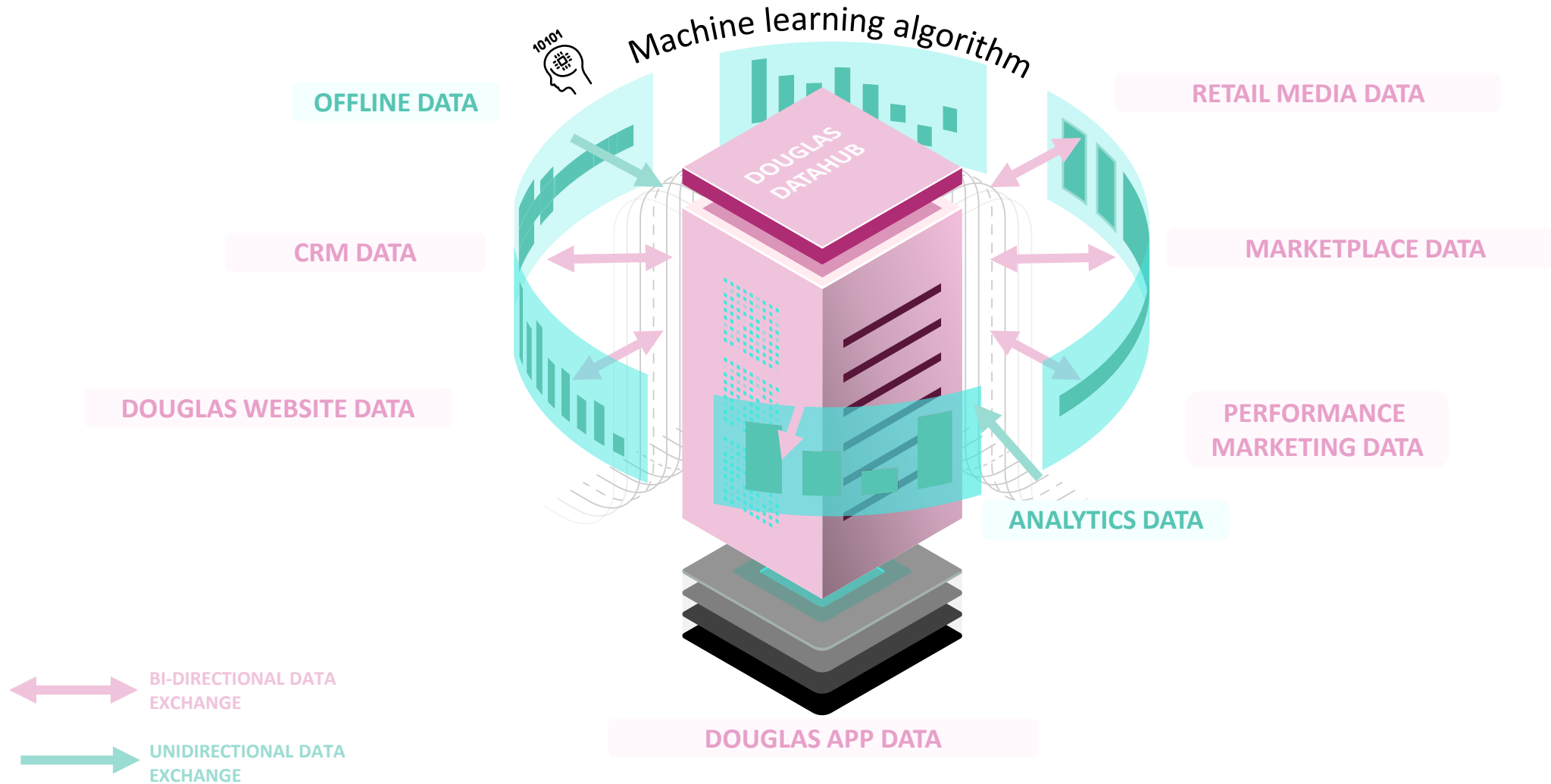
Source/countries included:

*New customers in E-Com (incl. WI): Monthly KPI Development Report, excluding BG and Baltics

**App share shows data for AT, BE, CH, DE, IT, NL, PL only.

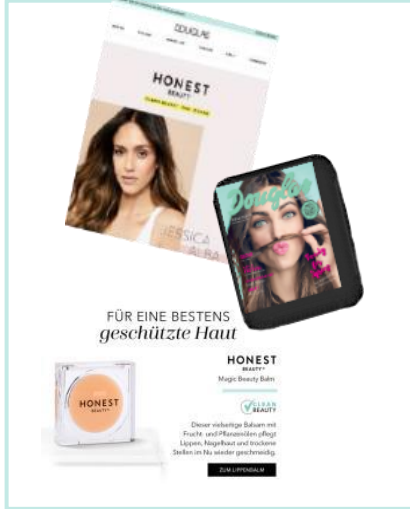
Traffic, CR, AOV, Mobile sales share, App sales share based on Frontend tracking tools: Adobe, GA, Webtrekk

DOUGLAS DATA HUB IS THE CORE ELEMENT OF OUR OMNICHANNEL-STRATEGY



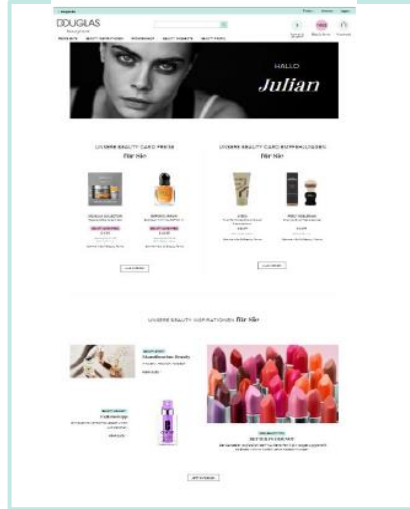
CRM: OUR LOYALTY PROGRAM IS THE ENABLER FOR 1:1 COMMUNICATION

CRM newsletter



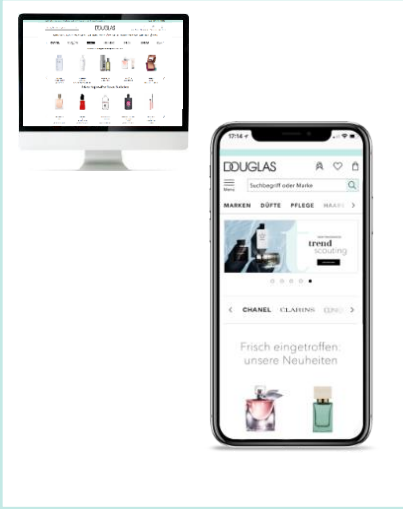
- › Personal beauty tips
- › Individualised product news
- › Targeted product recommendations

CRM webshop




- › Personalised start page
- › Beauty points, coupons & rewards
- › Inspirational content

CRM Douglas App



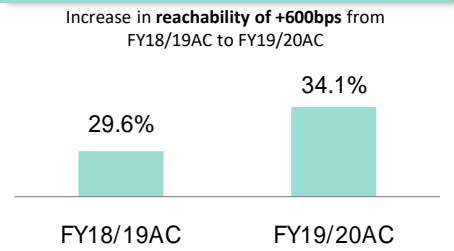
- › Personalised offers
- › Inspirational content
- › Push notifications

Point-of-sales screen and receipt

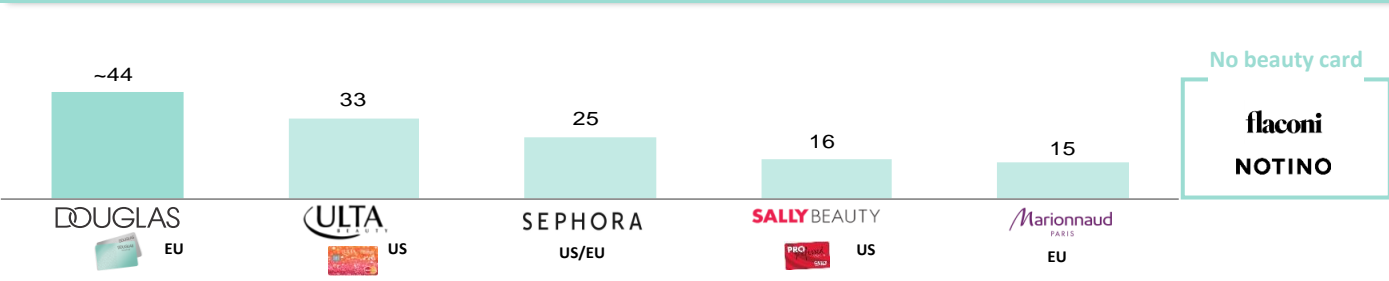


- › Customer master data
- › Personal salutation
- › Information on beauty points
- › Personalised offers

Household penetration⁽¹⁾

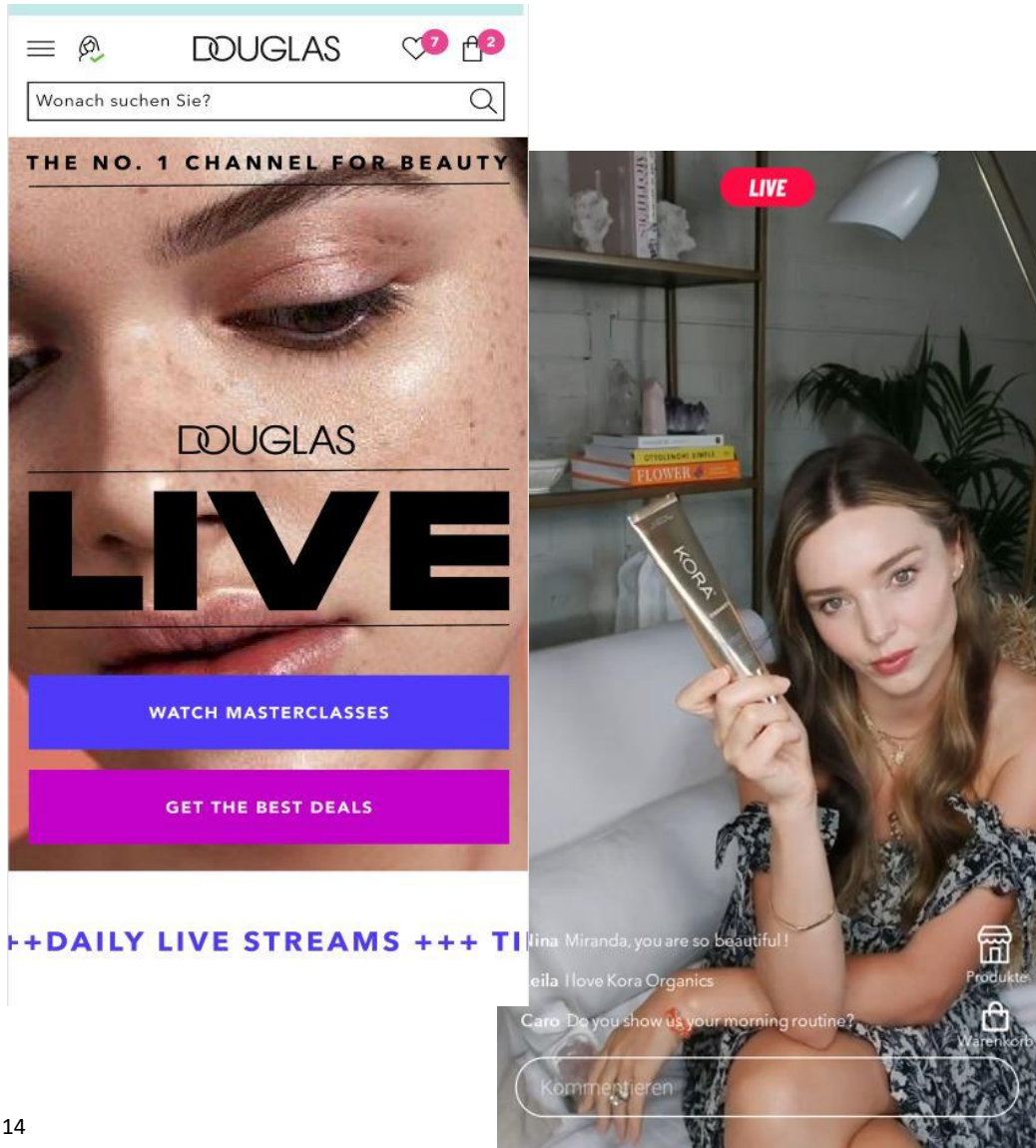


Beauty Card members Douglas vs. selected beauty specialists (m)⁽²⁾



(1) Includes core countries: DE (excl. NB, PD), FR, ES, IT, NL, PL. (2) Based on published figures for number of Beauty Card members by the respective companies, Douglas as at Sep20AC.

SOCIAL COMMERCE DRIVING THE COMMUNITY



>170k

UNIQUE VIEWERS TO DOUGLAS LIVE

+256%

PURCHASES PER YEAR FOR DOUGLAS LIVE SHOPPERS IN COMPARISON TO ALL ECOMMERCE SHOPPERS

+209%

ANNUAL SPEND FOR DOUGLAS LIVE BUYERS IN COMPARISON TO ALL ECOMMERCE SHOPPERS

60%

OF DOUGLAS LIVE SHOPPING IS VIA THE APP

FROM POINT OF SALE TO POINT OF EXPERIENCE

STORE CLUSTERS

LUXURY
PREMIUM
MAINSTREAM
FLAGSHIP
NEW FORMATS

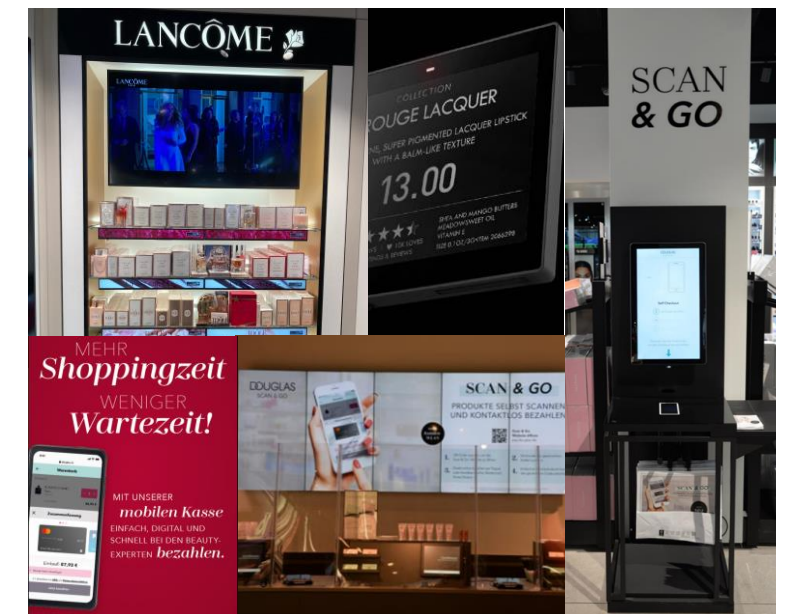
TARGETED ASSORTMENT &
SERVICES

NEW STORE CONCEPT



FOCUS ON SERVICE & CONSULTATION
DIGITISATION (BEAUTY MIRROR)

NEW SERVICES



CUSTOMER ORIENTED THROUGH
SEVERAL SERVICES:

mobile cash register | ESL (electronic shelf labels) |
Scan&Go (Scan products yourself and pay contactlessly |
Screens (Lcd Stripes on shelves)

FLAGSHIP STORE CONCEPT

BEAUTY
LOUNGE



SERVICE
POINT



ORGANIC
BEAUTY



NICHE
PERFUMES



OMNICHANNEL SERVICES FOR A SEAMLESS CUSTOMER JOURNEY

Key Drivers for Success:

- 1) Launch and scale **Ship from Store**
- 2) Offer contactless **in-store or curbside pick-ups** with flexible **payment online or in-store**

#FORWARDBEAUTY.DigitalFirst: Integrating the stores into our platform



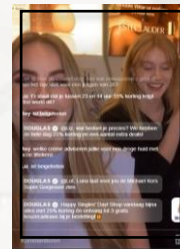
Instore Pick up



Ship from Store



"Bella"
Instore Order &
Customer Profile



Douglas LIVE
Instore



Instore
Payment



Click & Meet



Instore Returns





KEY LESSONS: SENSE OF URGENCY AND POWER OF AGILITY

DISRUPT YOURSELF BEFORE YOU
GET DISRUPTED
DESTRUCT YOURSELF TO CREATE
SOMETHING NEW
DON'T COMPROMISE ON THE
LONGTERM
THINK IN SCENARIOS
DEVELOP A VISION & STRATEGY
EMBRACE TECHNOLOGY
SHOW AMBIGUITY TOLERANCE
TOLERATE FAILURES



MOVE FROM A
„BYSTANDER TO
A „PATHFINDER“