

INTRODUCTION FROM JOSÉ LUIS

Hola a todos,

Gracias por tomar el tiempo para unirme a nosotros hoy para la transmisión en vivo del evento “Team Talk Live Mitie España”. Es realmente fantástico poder estar aquí y retransmitir en directo desde Madrid. Y es fantástico tener a tantos compañeros aquí en España que se han unido para este evento tan importante.

Hoy es una oportunidad para haceros partícipes de nuestros éxitos del año pasado. Descubriremos juntos cómo podremos hacer crecer nuestro negocio en tiempos de post-pandemia, como nos adaptaremos a los desafíos del futuro y cual será nuestro enfoque para la gama de servicios que ofrecemos.

Hablaremos del Plan Zero, el objetivo de Mitie para alcanzar emisiones netas cero de carbono para el 2025 y cómo todos y cada uno de nosotros podemos contribuir a conseguirlo también en España.

También hablaremos sobre el uso de la tecnología y como se puede convertir en una ventaja competitiva. Creo que, si nos enfocamos más en la “Ciencia del Servicio” de Mitie, seremos capaces de llevar el uso de la tecnología al siguiente nivel y lo podremos convertir en un elemento clave de nuestra propuesta de valor para nuestros clientes.

Entonces, ¿qué tenemos planificado para la sesión de hoy? Bueno, para empezar, tendremos una pregunta con 4 posibles respuestas y tendréis

que votar. Toda la audiencia, vosotros, tendréis la oportunidad de participar en esta emisión en vivo.

Luego escucharemos al Director Ejecutivo de Mitie, Phil Bentley, en un video especialmente grabado para esta sesión. Os dará su punto de vista, lo que está sucediendo a nivel de Grupo, cómo nos afecta en España, lo que Mitie significa para él y lo que está buscando en nuestra unidad de negocios en el futuro.

Cuando Phil termine, os hablaré con más detalle sobre nuestra estrategia y visión para Mitie España y compartiré algunas actualizaciones importantes. Explicaré cuales son nuestros planes para expandir el negocio y el papel que tú puedes desempeñar para que eso suceda.

Al final de esta sesión, tendrás la oportunidad de dar tu opinión, así que prepárate para hacerme una pregunta. Escuchar tus comentarios y tu opinión es una de las principales razones por las que estamos hoy aquí. Esta es tu oportunidad para expresar tu opinión y haré todo lo posible para responder a tus preguntas y resolver tus dudas.

Comencemos entonces con una pregunta a la que podéis contestar en vuestra pantalla...

[Audience participation]

Pregunta:

¿Qué es lo mejor de nuestra empresa en España?

- Cumplimiento de las obligaciones hacia los trabajadores
- Nuestra respuesta y atención a las necesidades de nuestros clientes
- Modelos de integración social
- Desarrollo tecnológico
- Estabilidad laboral

JOSE LUIS RESPONDS TO AUDIENCE PARTICIPATION & INTRODUCES PHIL'S VIDEO

SLIDE "MUCHAS GRACIAS"

Gracias a todos por participar.

Estas respuestas nos sirven de guía para saber en qué tenemos que mejorar. Después de un año que ha sido difícil para todos, estoy muy orgulloso de todos vosotros y de la capacidad de recuperación que habéis demostrado: habéis trabajado muy duro para hacer lo correcto por nuestros clientes y por nuestros compañeros, familiares y amigos. Y justamente eso es lo que Mitie significa para mí.

Dicho esto, me gustaría presentar el video exclusivo de nuestro Director Ejecutivo de Phil Bentley.

[Video content]

Introduction from Phil

Mitie Spain Messaging from Phil

JOSE LUIS' CONTENT SHARE

RESILIENCE OF OUR TEAM DURING THE COVID-19 PANDEMIC

SLIDE "PANDEMIA COVID-19"

Bueno, retomando lo que Phil acaba de decir, solo puedo expresar mi agradecimiento a todos por lo que habéis conseguido este año, a pesar de las dificultades causadas por la pandemia de COVID-19.

Bien sabéis que cuando el Gobierno de España declaró el Estado de Alarma en marzo del año pasado, la economía se detuvo. Nuestra dependencia del turismo, con alrededor de 80 millones de visitantes al año, se convirtió en un gran problema debido a que los aviones se quedaron en tierra y la mayoría de los viajes nacionales e internacionales se suspendieron.

La facturación de la empresa entre marzo y mayo cayó más de un 50% en comparación con el mismo período de 2019, y nos vimos obligados a tomar algunas decisiones difíciles.

Tuvimos que tramitar el ERTE para muchos de nuestros compañeros. También tuvimos que ingeniar nuevos protocolos de salud y seguridad para poder seguir prestando nuestros servicios donde fuera posible. Esto fue especialmente importante en los centros que el Gobierno de España definió como servicios esenciales, como la limpieza de

hospitales, centros logísticos y otros centros donde la higiene es la máxima prioridad.

Fue un desafío para todos nosotros, pero respondisteis de forma extraordinario. No solo manteniendo nuestros servicios a pesar de todo, sino también mostrando una flexibilidad asombrosa en una situación tan difícil.

Mantener las cosas lo más parecido posible a la normalidad de siempre era muy importante. También lo era la renegociación de decenas de contratos, lo que significó que nuestros héroes de primera fila, nuestros equipos de supervisión operacional y los departamentos de selección y contratación de personal se mantuvieron activos desde el primer día adaptándose a los protocolos COVID-19 en cada uno de sus centros de trabajo, pero siempre prestando el servicio que nuestros clientes esperan.

Se demostró que los desafíos difíciles también pueden crear nuevas oportunidades. Generamos nuevas ventas a través de la venta de productos como por ejemplo las mascarillas y el gel hidroalcohólico. Los clientes habituales nos solicitaban limpiezas profundas y la desinfección de sus instalaciones.

¡Y durante la peor pandemia en los últimos 100 años, me enorgulleció especialmente el hecho que hemos seguido adelante y hemos ganado nuevos contratos!

En julio de 2020, AENA nos adjudicó el contrato de control primario de pasajeros en 52 aeropuertos españoles. Durante el año pasado, también obtuvimos contratos clave con la Universidad Complutense de Madrid y el Museo de Arte de Cataluña.

Ahora hablaré del video. Es para mí un honor presentar a todos vosotros un video que muestra la historia, los clientes y el futuro de Mitie España.

[VIDEO MITIE SPAIN]

THE SCIENCE OF SERVICE

SLIDE "LA CIENCIA DEL SERVICIO"

Todas estas noticias son muy buenas y, a medida que el mundo vuelve lentamente a la “nueva normalidad”, continuaremos con nuestra búsqueda de más oportunidades para expandir nuestro negocio, centrándonos en los servicios que ofrecemos.

En este momento, más de la mitad de nuestros servicios son de limpieza, un tercio son servicios auxiliares y el resto son una amplia combinación de otros servicios, como mantenimiento, jardinería y el control de acceso.

Necesitamos comprender el concepto de la “Ciencia del Servicio”, traducirlo en lo que hacemos y ampliar nuestra oferta.

Esto significa profundizar nuestro conocimiento en muchas áreas y encontrar formas inteligentes de mejorar la eficiencia de nuestros servicios, a través de soluciones técnicas e innovadoras.

Significa utilizar la tecnología adecuada para adaptar estas soluciones a nuestros clientes y demostrar la ciencia y el pensamiento detrás de ellas.

Hemos adoptado un enfoque científico para desarrollar la flexibilidad y la capacidad que necesitamos para llevar los recursos rápidamente a donde se necesitan. De esa manera, podemos ofrecer nuestros servicios de manera eficiente, a un ritmo y en formas en las que nuestros competidores nunca habían pensado.

Un buen ejemplo es nuestro Método de Manhattan. Es una herramienta de gestión que desarrollamos para dar respuesta a los picos y valles en los flujos de los pasajeros en los aeropuertos. Tenemos que extender el uso de esta tecnología a más centros de trabajo y clientes donde la carga de trabajo es variable.

Es un gran desafío, ¡pero estoy seguro de que estamos preparados para él!

SLIDE "NUESTROS DESAFÍOS"

Entonces, ¿cómo será el éxito? Bueno, nuestra ambición es duplicar el tamaño de nuestro negocio en el transcurso de los próximos 5 años.

Creo firmemente que podemos utilizar la tecnología como una ventaja competitiva. Puede convertirse en una parte clave de nuestra propuesta de valor y ayudarnos a llevar el negocio al siguiente nivel.

Tendremos que mantener nuestra excelente ratio de retención de clientes. Y necesitaremos a cada uno de vosotros, por lo que toda nuestra gente que ha estado ERTE regresará a trabajar lo antes posible.

Lo importante es que hagamos un uso completo de los recursos dentro del Grupo para impulsar la innovación tecnológica y la sostenibilidad. Esto será la clave para desarrollar nuevos negocios y ganar nuevos contratos.

Our sustainability ambitions

Y no podemos subestimar la importancia de la sostenibilidad en esta ecuación. Los clientes de hoy en día esperan más de nosotros que los mejores servicios y los mejores precios. Son más exigentes que nunca en la forma en la que llevamos nuestro negocio. Quieren saber que nos preocupamos por nuestra gente y la suya, poniendo la seguridad siempre en primer lugar.

Nuestros clientes están interesados en el objetivo de Mitie de alcanzar emisiones netas de carbono cero para 2025, y eso es algo a lo que todos y cada uno de nosotros podemos contribuir en España.

- Somos pioneros en la consecución de la Etiqueta ECO de la Unión Europea para la limpieza de interiores en algunos contratos. Es una etiqueta que certifica la eficiencia de nuestras

prácticas medioambientales. Cada uno puede ayudar al llevar a cabo los procedimientos de limpieza de acuerdo a las especificaciones.

- Estamos comprometidos y tomando los primeros pasos para cambiar la flota a una flota más sostenible.

Confío en que, si podemos diseñar y prestar nuestros servicios con un claro enfoque en la sostenibilidad, podremos posicionar nuestro compromiso con Plan Zero como un diferenciador clave de nuestros competidores en España.

También es importante que seamos una empresa que abraza la diversidad. Un equipo diverso nos ofrece una diversidad de ideas y puntos de vista que pueden conducir a importantes avances. Puede ayudarnos a comprender mejor a nuestros clientes. Y lo más importante, perspectivas diversas a menudo conducen a mejores decisiones que nos benefician a todos.

Nuestra contribución a la comunidad es otra área en la que podemos demostrar que Mitie España es una empresa responsable y que se preocupa por las personas y los lugares donde trabajamos.

Esperamos completar muy pronto la creación de dos “Centros Especiales de Empleo” más en los próximos meses. Tras el éxito de nuestros Centros en Madrid y Castilla-La-Mancha, hemos seguido trabajando para impulsar la integración de personas con discapacidad también en las comunidades autónomas de Canarias y Cataluña, ayudando a las personas a trabajar con Mitie.

Q&A SESSION

Bueno, creo que ya he hablado suficiente. Este es tu evento, y quiero escuchar lo que tienes que decir e intentaré responder a tus preguntas lo mejor que pueda. Veo que ya hay algunas preguntas. Así que empezaré a contestar la primera.

CLOSING MESSAGE

Bueno, gracias por todas tus preguntas. Desafortunadamente, se nos acaba el tiempo. Pero, por favor, si tienes más preguntas, no dudes en ponerte en contacto conmigo en cualquier momento. Tu voz siempre será importante en Mitie y siempre queremos saber qué tienes en mente.

Antes de despedirme, quiero darle las gracias a una persona muy especial. Como algunos de vosotros ya sabéis, muy pronto Carmen Jiménez, nuestra Directora de Recursos Humanos, dejará la empresa. Carmen lleva luchando contra una enfermedad desde hace muchos años y ahora necesita paz y tranquilidad y tiempo de calidad con su familia.

En 2001, Carmen empezó como asistente de contratación, luego pasó a Jefe de Contratación en Madrid, Jefe de Relaciones Laborales y finalmente ascendió a Directora de Recursos Humanos. Los hitos fundamentales de Carmen en nuestra empresa son:

- La reestructuración del departamento de RRHH para lograr la eficiencia que tiene actualmente.
- La negociación de 3 convenios colectivos a nivel de empresa
- La creación de 2 centros especiales de empleo
- La tramitación de 1800 expedientes de ERTE con el Gobierno de España mientras se encontraba en una etapa muy avanzada de su enfermedad.
- Solicitud y seguimiento de las subvenciones de la seguridad social en el departamento de contratación

Carmen siempre ha sido apasionada en su trabajo, pero al mismo tiempo, su carácter tranquilo y su perfil técnico nos ha ayudado a todos nosotros a mantener nuestro enfoque. Destaca por su fidelidad a nuestra empresa.

Agradecidos por los 20 años durante los que Carmen ha dado lo mejor de sí y por su contribución excepcional al éxito de nuestro negocio, solo queremos decir “gracias”, que cuida de su familia pero que también se deje cuidar.

Ahora, todo lo que me queda es daros las gracias a todos los que habéis asistido hoy a esta sesión.

Espero que habéis disfrutado de esta charla en vivo en equipo tanto como yo, y que asistáis a alguna de las otras sesiones programadas que se celebrarán durante los próximos días. ¡Os veré muy pronto a todos, y con un poquito de suerte en persona! ¡Muchísimas gracias otra vez!