

**Perguntas &
Respostas para
ter na ponta da
língua**



ÍNDICE

| | |
|--|----|
| 1. O que é a Rede Natura?..... | 04 |
| 2. É preciso ser Consultor Presencial para tornar-se um Franqueado Digital?..... | 04 |
| 3. Por que a Natura criou a Rede Natura?..... | 04 |
| 4. A Rede Natura nasceu incluindo os Consultores: todas as vendas eram feitas no Espaço de um Franqueado. Por que isso mudou? Agora é possível comprar diretamente da Natura?..... | 04 |
| 5. O que são as categorias de Franquia? Quais as diferenças entre elas?..... | 05 |
| 6. Como faço para aderir a uma nova categoria de franquia?..... | 06 |
| 7. O que eu faço caso sinta a necessidade de trocar de categoria?..... | 06 |
| 8. O que acontece quando um novo cliente chega até a Rede Natura por uma divulgação feita pela própria marca, sem ser trazido por um franqueado?..... | 07 |
| 9. O que acontece se um cliente vinculado ao meu Espaço clicar em uma mídia realizada pela Natura?..... | 08 |
| 10. Meus consultores estão com receio que a Rede Natura pode competir com eles. É verdade? | |
| 11. Mas custa caro ter um site da Rede Natura? | 08 |
| 12. Minhas CNOs se sentem ameaçadas. O que falo para elas? | 09 |
| 13. Além de poder vender para pessoas que moram longe dele, quais outros benefícios de vender pela Rede Natura? | 09 |
| 14. E por que os clientes de minhas consultoras irão comprar pela Rede Natura, se hoje eles já são muito bem atendidos por elas? | 10 |
| 15. Por que as promoções da Rede Natura são diferentes das da revista?..... | 10 |
| 16. Entendi que a Rede Natura é boa para minha CNO e para as CNS, mas se elas venderem muito pela Rede Natura a GR também ganha? | 10 |
| 17. Se uma CNO ficar preocupada com a Rede Natura, achando que a Consultora pode fazer pedido pela Rede Natura e não pelo Capta, o que eu posso dizer? | 11 |
| 18. A Rede Natura oferece algum suporte para que o Franqueado aprenda a praticar a consultoria digital? | 11 |
| 19. Fui cobrada indevidamente. O que devo fazer? | 12 |

20. Minha senha não funciona! Não consigo acessar meu Painel de Negócios e nem comprar em meu Espaço!12
21. Se consultores e CNOs tiverem dúvida, para onde eles ligam?13

1. O que é a Rede Natura?

A Rede é o site de comércio eletrônico de produtos da Natura. Cada pessoa que aderir à Rede passará a ser um Franqueado Digital e ganhará um endereço na internet só dele (um “Espaço”).

Basta fazer o cadastro (<http://cadastro.rede.natura.net>). E todas as compras realizadas pelos clientes finais no seu Espaço geram lucros.

2. É preciso ser Consultor Presencial para tornar-se um Franqueado Digital?

Não.

É possível ser Consultor presencial e Franqueado Digital ou escolher apenas uma das duas maneiras de atuar. Para aproveitar todas as oportunidades de lucros, o ideal é conciliar as duas atividades para oferecer mais possibilidades de escolha ao cliente.

3. Por que a Natura criou a Rede Natura?

A Rede Natura é uma das iniciativas para modernizar a marca Natura, e atender a um desejo crescente de muitos clientes.

Hoje em dia, as pessoas compram de maneiras variadas de acordo com a ocasião: se têm pressa, se encontram uma oportunidade vantajosa, se querem receber em casa... Motivos variados levam cada consumidor a escolher a maneira de fazer uma compra.

A Rede amplia a fronteira de negócios dos nossos Consultores. Em todas nossas análises, verificamos que o Consultor que vende com a revista e pela Rede ganha mais dinheiro: porque atende a mais clientes, de regiões diferentes e de perfis diferentes.

4. A Rede Natura nasceu incluindo os Consultores: todas as vendas eram feitas no Espaço de um Franqueado. Por que isso mudou? Agora é possível comprar diretamente da Natura?

Desde seu lançamento, a Rede Natura vem sendo uma oportunidade de crescimento e aprendizado para todos nós. Um desses aprendizados foi que oferecer possibilidades de escolha aos nossos públicos nos torna mais inclusivos e nos aproxima de pessoas com preferências variadas. E queremos evoluir de forma que, cada vez mais, a Marca Natura esteja acessível para todos aqueles que desejem se relacionar com ela.

A presença dos Franqueados Digitais continuará sendo um dos principais diferenciais da Rede Natura e as relações construídas por eles – até agora e daqui para frente – continuarão sendo preservadas. Todas as vendas realizadas em Espaços de Franqueados seguirão gerando lucros.

Sempre que um Franqueado trabalhar para conquistar e ativar um cliente, ele será remunerado por isto. É por isto que temos tranquilidade em dizer que esta figura continua incluída.

Também é importante perceber que todos os esforços para manter a Natura viva na mente do consumidor final beneficiam a nossa rede como um todo. Ampliar nossa presença e prestar serviços diferenciados de acordo com o desejo do consumidor são ações que fortalecem atributos positivos sobre nossa marca – isto é bom para nossos Franqueados Digitais e é bom para nossos Consultores Presenciais.

5. O que são as categorias de Franquia? Quais as diferenças entre elas?

A Rede Natura é uma Franquia da Venda Direta Digital. Para melhor atender aos nossos franqueados e acolher suas particularidades, criamos uma segmentação que entrega benefícios e remuneração diferenciados para cada perfil.

| Benefícios | Consultores Digitais | Empreendedores Digitais |
|--|----------------------|-------------------------|
| Lucro *valor bruto | 20% | 25% |
| Acesso a todos os produtos do portfolio da Natura | X | X |
| Promoções novas a cada semana | X | X |
| Pagamento facilitado: cartão de crédito em até 6x, transferência bancária e boleto bancário | X | X |
| Entrega em todo Brasil, com frete extra rápido nas principais capitais | X | X |
| Frete grátis para compras acima de R\$99. Na região Norte e nos estados de Goiás, Mato Grosso e Mato Grosso do Sul, o valor para frete grátis é de R\$150 (GO e MS) e R\$250 (MT e NF) | X | X |
| Painel de Negócios para acompanhar suas vendas, gerir seus clientes e planejar suas ações | X | X |
| Acesso a conteúdos on-line sobre Marketing Digital e produtos | X | X |

| | | |
|---|---|---|
| Acesso a ferramentas de apoio às vendas | X | X |
| Suporte ao Franqueado via chat, telefone e redes sociais | X | X |
| Apoio de uma Gerente exclusiva | | X |
| Ter seu Espaço sugerido para clientes que chegaram até a Rede Natura sem um Franqueado | | X |
| Ter prioridade em convites para eventos de lançamento de produtos e outras iniciativas presenciais da Natura | | X |

A **taxa de adesão** é comum às duas categorias de franquia, no valor de R\$59,90.

Importante: caso seja Consultor(a) Natura Presencial (venda por meio da Revista Natura), Consultor(a) Natura Orientador(a) ou integre a Força de Vendas Natura (GRs e GVs), você não precisará pagar taxa de adesão.

O valor da **mensalidade** varia de acordo com a categoria selecionada pelo Franqueado:

Consultores Digitais

Mensalidade no valor de R\$1,90

Os Consultores Natura Orientadores (CNOs) e a Força de Vendas Natura estão isentos da taxa de mensalidade.

Empreendedores Digitais

Mensalidade no valor de R\$69,90

Qualquer END pode conquistar a isenção da mensalidade: basta somar R\$600 em vendas a cada mês.

6. Como faço para aderir a uma nova categoria de franquia?

Basta acessar seu Painel de Negócios.

A gestão de categorias fica em Configurações > Meus Dados > Administrar minha assinatura.

7. O que eu faço caso sinta a necessidade de trocar de categoria?

Você pode trocar de categoria quantas vezes forem necessárias. A cada alteração, é preciso esperar 3 meses para trocar novamente.

Em seu Painel de Negócios, a gestão de categorias fica em Configurações > Meus Dados > Administrar minha assinatura.

8. O que acontece quando um novo cliente chega até a Rede Natura por uma divulgação feita pela própria marca, sem ser trazido por um franqueado?

Consumidores que chegam até nós sem vínculo prévio com um Espaço podem escolher a forma como desejam fazer a compra: **atrelada a um franqueado ou não, por meio de uma loja on-line comum.**

Venda Direta Digital



- Consumidor chega até o site por meio da divulgação do Franqueado
- Franqueado oferece suporte ao cliente escolher os produtos e realizar a compra
- Site exibe foto, nome, contatos e mensagem personalizada do Franqueado
- Franqueado oferece novas oportunidades (lançamentos, promoções) de acordo com o que conhece sobre cada cliente
- Cliente pode contar com a intervenção do Franqueado quando precisa de suporte pós-venda

Ideal para:

- Clientes que já conhecem um Franqueado
- Clientes que valorizam o suporte diferenciado que o Franqueado pode

Loja On-line



- Consumidor chega até o site por meio da divulgação da Natura
- Cliente escolhe os produtos e realiza a compra sozinho
- Ambiente é genérico
- Natura procura reativar o cliente de acordo com o perfil em que se encaixa e com seu histórico de compras.
- Cliente recorre diretamente à Central de Relacionamento quando precisa de suporte pós-venda

Ideal para:

- Clientes que não conhecem um Franqueado
- Clientes que preferem um fluxo comum de compras pela internet

- oferecer
- Clientes que aceitam a abordagem comercial do Franqueado

- Clientes que preferem não compartilhar seus dados de contato com um Franqueado

9. O que acontece se um cliente vinculado ao meu Espaço clicar em uma mídia realizada pela Natura?

A Rede Natura deseja que clientes e Franqueados mantenham o vínculo entre si e estabeleçam relações duradouras. Uma das maneiras de estimular esta ligação é por meio do uso de informações do histórico de navegação (cookies).

Quando identificamos que um cliente acessou o Espaço de um CND, levamos esta pessoa de volta a este Espaço em seu próximo acesso, mesmo que ele clique em uma mídia realizada pela Natura (portanto, que não estará vinculada ao Espaço de nenhum Franqueado) ou digite apenas “rede.natura.net”.

Importante: isto não acontecerá se o cliente estiver utilizando outro dispositivo ou navegador.

10. Meus consultores estão com receio que a Rede Natura pode competir com eles. É verdade?

Pelo contrário, a **Rede Natura foi feita para eles** e não para competir com eles. Vejam:

- O consultor passa a poder vender para todo Brasil e a Natura entrega. Sua área de atuação aumenta!
- Ele passa a poder atender a um novo perfil de clientes – as pessoas que não se identificam com a venda direta presencial – e a trabalhar ocasiões em que costumava perder para a concorrência (ex.: entrega para presente, cliente com pressa etc.). Ele se torna mais versátil!
- O Espaço fica disponível 24h por dia todos os dias da semana. Mais tempo vendendo, até quando ela está de férias. Soma lucros!

Por estes motivos é que é tão importante que ele se cadastre.

11. Mas custa caro ter um site da Rede Natura?

Não. Diferentemente de uma pessoa nova, os consultores presenciais da Natura não pagam nenhuma adesão para ter seu site funcionando. Qual franquia tem adesão zero hoje em dia? O único custo que

existe é o de uma pequena mensalidade (de apenas R\$1,90!). Não existe cessação enquanto o Franqueado estiver ativo (pagando essa pequena mensalidade). Você pode ver detalhes no site de cadastro.

Ainda que a maior parte das suas vendas aconteça presencialmente, é importante ter a Rede Natura como uma ferramenta adicional. Assim, você nunca perde vendas.

12. Minhas CNOs se sentem ameaçadas. O que falo para elas?

A REDE NATURA TAMBÉM É BOA PARA NOSSAS CNOs.

As CNOs também são nossas Consultoras, portanto todos os argumentos acima valem para elas também.

Além disso, construímos um mecanismo para que elas ganhem ainda mais com a Rede Natura:

- Para cada Consultora do grupo que tiver uma venda na Rede Natura, a CNO ganha R\$ 2,00.
- Por sua influência natural sobre outras Consultoras, ela também tem boas oportunidades de ganhos na campanha CND indica CND.
- Confira também o benefício para o indicador de saldo no material detalhado.

IMPORTANTE:

Para que sua CNO seja elegível a estes benefícios, ela precisa estar cadastrada como Franqueado, então é muito importante que vocês estimulem suas CNOs a efetuarem o cadastro na Rede Natura. Do contrário, elas perderão todas estas oportunidades.

Novidade: Estamos evoluindo nossos sistemas para que as vendas da Rede Natura sejam contabilizadas na remuneração da CNO. Assim que tivermos as datas de implantação, vocês serão comunicadas.

13. Além de poder vender para pessoas que moram longe dele, quais outros benefícios de vender pela Rede Natura?

- Na Rede Natura o risco de calote é ZERO porque quem paga é o cliente final, no site.
- Por isso mesmo, o CN que está com uma pendência no SPC pode vender normalmente na Rede.
- Ele também ganha tempo, pois não precisa separar produtos e entregar. A Natura faz isso por eles. Com isto, sobra mais tempo para divulgar o Espaço e entrar em contato com clientes.
- Ela também pode aproveitar o fato de que há algumas promoções diferentes da Revista e comprar produtos para abastecer seu estoque presencial.

14. E por que os clientes de minhas consultoras irão comprar pela Rede Natura, se hoje eles já são muito bem atendidos por elas?

Aqueles clientes que já são muito bem atendidos hoje devem continuar sendo atendidos desta maneira. A oportunidade está em trazer novos clientes e aumentar a frequência quando a consultora não tem possibilidade de encontrar o cliente. A Rede veio para somar (não para dividir). Precisamos que nossos clientes tenham a possibilidade de escolher a forma como querem consumir nossos produtos. **A Rede Natura é boa para nossos CNs.**

15. Por que as promoções da Rede Natura são diferentes das da revista?

Há promoções que coincidem e há promoções diferentes. Isto tem algumas razões:

- Há oportunidades em comprar tanto pela internet como presencialmente.
- A Internet tem uma dinâmica muito rápida. Se um produto se esgota, podemos retirá-lo do ar e trocar por outro; podemos fazer promoções que são válidas apenas por alguns dias ou horas. Existe uma flexibilidade que é característica do comércio on-line. E o cliente espera por isso.

Isso permite com que a Rede não precise ter tantos produtos em promoção (ao mesmo tempo) como na revista, e abre a possibilidade de fazer um rodízio entre eles para o que o cliente sinta que tem sempre algo “fresquinho” no site.

16. Entendi que a Rede Natura é boa para minha CNO e para as CNS, mas se elas venderem muito pela Rede Natura a GR também ganha?

Claro! Todo o volume de pontos vendidos por suas CNs e CNOs na Rede Natura conta para a soma de pontos do seu plano de carreira. Além disso, o volume de pontos delas durante o ciclo também conta como multiplicador para seu prêmio ciclal! Por isso, a GR tem todo o incentivo para convidar as CN para a Rede Natura. Vamos ainda montar campanhas e outras formas de incentivos para que as GR possam se beneficiar ainda mais da Rede. Ah, e a GR pode (e deve!) ser Consultora Digital. Para seu benefício como franqueada e para compreender o modelo – assim, ela estará capacitada a ajudar seus CNOs e CNs.

17. Se uma CNO ficar preocupada com a Rede Natura, achando que a Consultora pode fazer pedido pela Rede Natura e não pelo Capta, o que eu posso dizer?

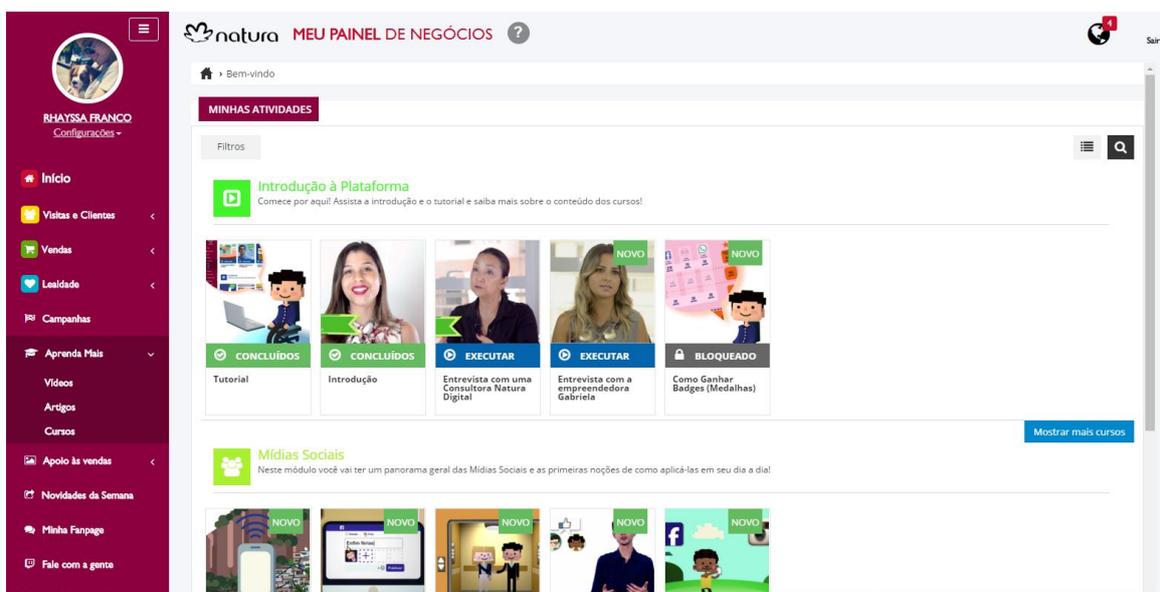
Tranquelize a CNO. A Rede soma. Na grande parte dos casos, não vale a pena fazer um pedido de clientes presenciais pela Rede. Em primeiro lugar, porque o ganho é menor: ela tem direito a **21%** ou **16%** do valor dos produtos. Em segundo lugar, porque a CN precisaria pagar o valor integral da compra para resgatar os lucro apenas 30 dias depois. Em terceiro lugar, porque ela teria que pagar o frete, que pode ser significativo.

Além disso, temos outros incentivos na venda presencial - as campanhas, promoções diferentes daquelas praticadas na Rede. O ideal é trabalhar os dois modelos de forma complementar. Um não substitui o outro.

18. A Rede Natura oferece algum suporte para que o Franqueado aprenda a praticar a consultoria digital?

Sim! A Rede Natura oferece cursos digitais e conteúdo para ativação dos clientes, além de promover a interação entre os franqueados por meio de grupos de discussão.

Para ter acesso aos conteúdos, basta navegar em seu Painel de Negócios (seções Aprenda Mais, Conteúdo Digital Gratuito e Novidades da Semana).





19. Fui cobrada indevidamente. O que devo fazer?

A Rede Natura oferece os seguintes benefícios para a Força de Vendas, CNOs e CNs:

- GV e GR: taxa de adesão e mensalidade (categoria CND) gratuitas.
- CNO: taxa de adesão e mensalidade (categoria CND) gratuitas.
- CN: taxa de adesão gratuita

Os benefícios são aplicados automaticamente. Caso, por um equívoco, haja cobrança, você pode acionar a equipe por meio do canal exclusivo que criamos para dar suporte às Gerentes de Relacionamento:

redenaturagrs@natura.net.

20. Minha senha não funciona! Não consigo acessar meu Painel de Negócios e nem comprar em meu Espaço!

A primeira coisa a fazer é usar a opção E esqueci minha senha.

Caso você não consiga resolver o problema desta forma, fique à vontade para acionar a equipe por meio do canal exclusivo que criamos para dar suporte às Gerentes de Relacionamento:

redenaturagrs@natura.net.

21. Se consultores e CNOs tiverem dúvida, para onde eles ligam?

DE TELEFONES FIXOS: 0800 777 2467

DE CELULARES: 0300 173 2467

*De segunda a sábado, das 9h às 21h, exceto feriados.

Para quem já é Franqueado Digital, vale conferir a **Seção Dúvidas Frequentes** no Painel de Negócios.

Criamos também um canal exclusivo para dar suporte às Gerentes de Relacionamento:

redenaturagr@natura.net

Vamos juntos fazer a Rede Natura crescer!

**REDE NATURA: É BOM PARA A NATURA,
É BOM PARA NOSSOS CONSULTORES E
É BOM PARA VOCÊ.**