

Queremos renovar nossos compromissos com você, querida Consultora e querido Consultor de Beleza Natura

A Natura acredita na busca permanente pelo aperfeiçoamento. E é por isso que estamos em constante mudança e nos reinventando a todo momento, acompanhando as tendências do mercado e os novos hábitos de consumo dos clientes, criando novas experiências de compra e sempre priorizando **o impacto positivo na nossa rede.**

O que não muda é a nossa essência: a paixão pela cosmética e a paixão pelas relações. E essas duas paixões se materializam na Venda por Relações, o principal diferencial do nosso negócio e o que dá sentido à Consultoria de Beleza.

Neste momento, reafirmamos os **princípios que vão guiar as evoluções que faremos juntos no nosso modelo de negócio**, tendo a Venda por Relações como ponto central.

Confira os três princípios fundamentais:



O mundo é
mais bonito
com você

#1

Respeito e preservação do vínculo entre Consultora e Consultor de Beleza e seus clientes:

para a Natura, essa **relação deve ser frequente** e, apesar de resultar em uma transação comercial (ou seja, uma relação de compra e venda), ela vai muito além da venda de produtos. A Consultoria de Beleza é, por essência, a **Venda por Relações**, é levar **bem-estar, beleza e afeto** por meio dos produtos. É oferecer soluções cada vez mais personalizadas em uma relação de cuidado e confiança, que deve se manter ao longo do tempo. Por isso, é importante que a Natura também **conheça seu cliente**. Assim, com clientes identificados e o vínculo respeitado, conseguimos apoiar você na Consultoria de Beleza de hoje e nas evoluções futuras do modelo de negócio, deixando à sua disposição informações e ofertas relevantes.



Conheça as ações imediatas:

- Respeitamos o **vínculo entre Consultoras e Consultores e seus clientes** no Espaço Digital mesmo na existência de anúncios ou publicidades pagas em redes sociais feitos pela Natura. Isso significa que, se o cliente for atraído por essa publicidade e decidir comprar, ele sempre será direcionado para o Espaço Digital da Consultora ou Consultor de Beleza com o qual já tenha feito uma compra e mantenha uma relação frequente por meio da Consultoria de Beleza.
- Reconhecemos o vínculo entre Consultoras e Consultores e seus clientes por meio da **identificação** destes ao realizarem uma compra pela **Revista Interativa Espaço Natura**. Esta nova funcionalidade de identificação começa a funcionar agora em setembro.
- E já está no ar, no menu Meus Serviços Digitais, em Ofertas para Clientes, no Aplicativo Consultoria, a **Ferramenta de Relacionamento com o Cliente**, com a qual você pode visualizar as ofertas exclusivas de cada cliente e, com isso, **promover a melhor experiência de compra** com conveniência e personalização.

#2 Garantia de condições comerciais competitivas:

isto é, asseguramos que Consultoras e Consultores de Beleza sempre terão **melhor oferta** em comparação ao que a Natura tiver para os clientes em outros canais – como e-commerce (venda on-line da Natura ao cliente) e lojas próprias. Ofertas que antes estavam somente na venda on-line passarão, aos poucos, a estar também na Revista Interativa Espaço Natura. Exceções podem acontecer em alguns movimentos e dinâmicas comerciais específicas do on-line.

Mas, em todas elas, sempre teremos oportunidades para você levar para seu cliente!



Conheça as ações imediatas:

- **Reformulamos as regras de cupons de desconto.**

Com o objetivo de manter a competitividade saudável dentro do nosso modelo de negócio e da nossa rede, a partir do dia 26/9/2022, os cupons de desconto que Consultoras e Consultores de Beleza disponibilizam para seus clientes passam a ter porcentagem máxima de 15% (valor que é deduzido do ganho), com limitação de 50 aplicações.

#3

Estímulo ao empreendedorismo e apoio para seu negócio:

nosso compromisso é investir cada vez mais em capacitações e ferramentas para que você tenha sucesso na sua atividade de Consultoria e, conseqüentemente, aumente sua renda.

Reafirmamos nosso compromisso de melhorar os serviços que são essenciais para o seu negócio prosperar, como o atendimento, logística e serviços de crédito e pagamento. Conscientes dos desafios desses temas em algumas regiões do Brasil, não pouparemos esforços para alcançar níveis de excelência. Além disso, benefícios de saúde e educação, e a Central de Apoio Social, estão a serviço do seu desenvolvimento pessoal e do seu bem-estar. **E tudo isso será feito para você – e com você – em momentos de escuta e criação coletiva com a nossa rede.**



Conheça as ações imediatas:

- Começaremos em outubro o **Conselho Consultivo**, no qual, uma vez por mês, um grupo de Consultoras e Consultores de Beleza de todas as regiões do país e de vários perfis diferentes terão espaço para **construir conosco** novos modelos, ferramentas e produtos para a Consultoria de Beleza. **É a voz da nossa rede no centro das nossas decisões!**
- Reavaliaremos e ajustamos o **Programa de Logística Reversa** – tão importante para o nosso compromisso com a causa **Mais Beleza, Menos Lixo**. Em breve, ele será relançado, ampliando e equilibrando a atuação e as recompensas para todos os públicos envolvidos. Com isso, Consultoras e Consultores, franqueados e lojistas, além de clientes, estarão juntos para coletar embalagens e revistas que serão destinadas para a reciclagem.

Essas e outras mudanças serão detalhadas e comunicadas à medida que forem implementadas.

Vamos juntos potencializar a evolução da Consultoria de Beleza Natura!

Atenciosamente,

Agenor Leão

Vice-presidente de Negócios Natura Brasil

O mundo é
mais bonito
com você

