

## Preguntas frecuentes:

1. **He realizado mi pedido de c12 a un Punto de recogida, no puedo/debo salir a buscarlo ¿Qué hago?**

Desde Avon estamos haciendo un duplicado de tu pedido para enviártelo a la dirección de reparto que tenemos registrado en nuestro sistema. (Puedes verificarla en el apartado “Mi cuenta-Mi perfil” de tu página de distribuidora). No obstante, si tienes alguna duda, puedes llamar al teléfono de Atención a la Distribuidora: 918892929

2. **No puedo salir a entregar mi pedido de c12¿tendré más tiempo para poder pagarlo?**

**Incrementamos los días de crédito para tus pedidos de c-12, de 21 a 42 días.** Es decir, dispondrás de más días para pagar los pedidos que has recibido o estás recibiendo de la campaña anterior. Si tienes dudas mira tu impreso de pago de c12 y añade 21 días. Te enviaremos un ejemplo para calcularlo.

**Si eres Nueva distribuidora** (antigüedad < 4 campañas): no tendrás que tener pagado tu pedido anterior para poder tramitarte otro nuevo pedido, siempre teniendo en cuenta que tu límite de crédito es de 180€ ( suma total de todos los pedidos que realices a tus clientes o para ti misma)

#AvonEstáContigo



AL MAL TIEMPO LABIOS ROJOS

#YoMeQuedoEnCasa

## Preguntas frecuentes:

### 3. Mi pedido me va a llegar a casa, pero no se si debo abrir al repartidor por el posible contacto.

Se establece una nueva operativa obligatoria de entregas seguras sin contacto: Los repartidores depositarán el envío en la puerta del destinatario, llamarán y tomarán la máxima distancia posible antes del contacto, al menos 1 mt.

Con objeto de evitar el contacto con los destinatarios de los envíos, Correos Express tomará nota del DNI, nombre y apellidos, y no se recogerá la firma en las PDA's o análogos para envíos..

### 4. Mi pedido era contrarrembolso ¿Cómo hago para pagárselo al repartidor si no debo tener contacto con él?

El repartidor va a pedir al cliente que introduzca el **importe exacto** en un sobre abierto para evitar tener que devolver dinero y tener contacto.

Además es importante saber que si tu pedido es contrarrembolso **no debes utilizar la opción de envío a cliente, ya que el transportista cobraría a tu cliente el importe descontando tus comisiones, por lo tanto no tendrías ganancias**

#AvonEstáContigo



**SACA TU VENA EMPRENDEDORA**

#YoMeQuedoEnCasa

## Preguntas frecuentes:

### 5. Entonces ¿ahora no puedo enviar mi pedido a un punto de recogida aunque esté abierto? ¿Dónde voy a recibirlo?

Se han deshabilitado los envíos a puntos de recogida para enviarlos todos a domicilio según las recomendaciones vigentes. Podrás recibirlo en tu domicilio o cambiar la dirección temporal para que lo reciba un cliente tuyo directamente (excepto si eres pago contrarrembolso)

### 6. ¿Qué ocurre con los productos que tengo para devolver de c11 cuya garantía cumple ahora? ¿Y de C12?

De manera excepcional, se podrán hacer devoluciones de campaña 11 hasta campaña 14, es decir, 3 campañas de margen. Para las posibles devoluciones de c12 también se extenderá hasta c-15. Independientemente hay oficinas de correos abiertas, y según está establecido por el estado de alarma puedes ir a realizar este tipo de gestiones manteniendo las medidas de seguridad. Si deseas hacerlo así utiliza el código de devolución que tienes en la factura. Consulta horario de tu sucursal. Si un cliente desea hacer la devolución y no vive cerca de tu domicilio, una vez se levante el estado de Alarma puedes facilitarle el código de devolución que figura en su propia factura, consultándolo en tu página web - factura digital.

#AvonEstáContigo



SIN COLAS  
EVITANDO "EL MOGOLLÓN"

#YoMeQuedoEnCasa

# Preguntas frecuentes:

## 7. ¿Cómo voy a vender c13 si no puedo salir de casa?

Utiliza todas las herramientas digitales que tenemos e informa a tus clientes que pueden seguir comprando sus productos avon:

**Mediante My Avon Store.** Si tienes abierta tu tienda de distribuidora, tus clientes podrán enviarte sus pedidos a través de nuestra web. Sólo tendrán que ir seleccionando los productos que deseen recibir a través del folleto virtual y hacerte la petición del pedido indicando tu nombre y apellidos para localizarte. De esta manera tú recibirás una solicitud en tu página de distribuidora que podrás aceptar e incluir esos productos en un pedido de forma automática.

**A través del folleto por Whatsapp.** Puedes enviarle el folleto a cada una de tus clientes y ellas hacer la solicitud de los productos que deseen recibir. Tú recibirás un mensaje con los productos solicitados y deberás incluirlos al hacer el pedido.

**Por teléfono.** Igualmente deberás ir añadiendo manualmente los códigos que te soliciten en un nuevo pedido

Información adicional disponible en la plataforma **AVON**  
**APRENDE**

#AvonEstáContigo



CON TUS REDES  
Y SIN IR A LA OFICINA

#YoMeQuedoEnCasa

# Preguntas frecuentes:

## 8. ¿Cómo voy a entregar lo que me han pedido mis clientes?

Avon está haciendo todo lo posible para ayudarte y por ello, te ofrecemos la **posibilidad de entregarles nosotros directamente el pedido a cada uno de tus clientes**. Tú solo tendrás que gestionar el pedido, de la entrega nos ocupamos nosotros.

Para ello, deberás hacer un pedido para cada uno de tus clientes y lo deberás hacer igual que siempre, sólo tendrás que tener en cuenta 2 cosas muy importantes:

**INCLUIR EN CADA PEDIDO DE CLIENTE EL CÓDIGO 108126.** De esta manera evitarás que tu cliente reciba productos que solo debieras recibir tú, como material, incentivos, productos agotados de campañas anteriores... **Sólo si el pedido es para ti, no tendrás que añadir ningún código adicional. CUANDO LLEGUES AL PASO 4 DE TU PEDIDO, DEBERÁS CAMBIAR LA DIRECCIÓN DE ENVÍO Y PONER UNA DE REPARTO TEMPORAL.** Es ahí donde incluirás el nombre y la dirección de tu cliente para que le sea entregado a él directamente. El envío a Punto de Recogida está deshabilitado.

Además, para ayudarte, **hemos rebajado el importe mínimo de pedido. A partir de 20€ podrás solicitar un pedido urgente sin gastos de envío adicionales.** Si el pedido fuera inferior a 20€, se cobrarían 4€ de gastos de envío.

**Si eres Distribuidora Contrarrembolso esta opción no estará disponible**

#AvonEstáContigo



ES TU MOMENTO PARA SER  
LA REINA DE LAS REDES

#YoMeQuedoEnCasa

# Preguntas frecuentes:

## 9. Pero y si vamos a hacer un envío a cada cliente directamente: ¿Cómo voy a ganar yo mi comisión?

→ Si perteneces al Club de Estrellas: tendrás tu comisión fija en cada uno de los pedidos

→ Si no perteneces al Club de Estrellas: tendrás una comisión mínima del 15% que podrá ir variando en función de la venta acumulada durante la campaña. Si hubiera que hacer algún ajuste de comisión al cierre de la campaña, se hará de manera manual.

- Hasta 79€ 15%-
- Desde 80€ a 179€ 25%
- Desde 180€ a 279€ 30%
- A partir de 280€ 35%

### Ejemplo: Sólo Cosmética

Paso un 1<sup>er</sup> pedido de 25€ → se me aplicaría un 15% de comisión

Paso un 2<sup>o</sup> pedido de 20€ → se me aplicaría un 15% de comisión

Paso un 3<sup>er</sup> pedido de 40€ → se me aplicaría un 25% de comisión,  
pues la venta acumulada de los 3 pedidos es >80€

Paso un 4<sup>o</sup> pedido de 100€ → se me aplicaría un 30% de comisión,  
pues la venta acumulada de los 4 pedidos es >180€

Y al final de la campaña, me harán el ajuste de los 3 primeros pedidos al 30% que es el margen máximo que he conseguido alcanzar

#AvonEstáContigo



AL MAL TIEMPO LABIOS ROJOS

#YoMeQuedoEnCasa

## Preguntas frecuentes:

### 10. Si mi cliente recibe la caja ¿Dónde va la factura?

Te activaremos la factura electrónica. De esta manera evitaremos que tu cliente reciba la factura en su caja. Tú podrás ver las facturas en tu página de distribuidora desde el mismo momento en el que el pedido sea facturado. Sólo tienes que pinchar en “Mi cuenta- Factura electrónica” y pinchar sobre la factura que quieras visualizar.

### 11. ¿Y si yo no quiero factura digital?

Si quieres desactivar la factura electrónica, puedes hacerlo accediendo al apartado “Mi cuenta- Mi Perfil” de tu página de distribuidora y activar de nuevo la Factura en Papel. Por favor, ten en cuenta que si desactivas la factura digital y envías un pedido a tu cliente, recibirá la factura dentro de su caja.

De la misma manera que no se enviará la factura en la caja, tampoco se enviará el impreso de pago.

Si aun así quisieras que te enviemos de nuevo el impreso de pago, por favor, ponte en contacto con Atención a la distribuidora en el tlf. 918892929

#AvonEstáContigo



**SACA TU VENA EMPRENDEDORA**

#YoMeQuedoEnCasa

# Preguntas frecuentes:

## 12. ¿Cómo voy a efectuar el pago si no puedo salir de casa?

NO te preocupes, podrás efectuar el pago de manera digital:

→ **Pago con tarjeta:** a través de tu página de distribuidora en el apartado “Mi cuenta- Hacer un pago con tarjeta”. Sólo tendrás que indicar el importe del pago que quieras realizar e indicar los datos de tu tarjeta bancaria. La actualización de tu saldo se realizará al día siguiente

→ **Transferencia online:** puedes realizar una transferencia directa a nuestro número de cuenta del **BSCH:** ES03 0049 1500 06 2510388917. En este caso, es muy importante **que indiques en el concepto tu número de cuenta como distribuidora** para que podamos identificar el pago correctamente

### ¿como procedo si a un cliente le falta algún producto?

El AJUSTE en el PRECIO lo tendré que realizar yo con el cliente, y llamar a Att. Distribuidora para que se me haga el ajuste en mi cuenta en el siguiente pedido.

#AvonEstáContigo



**SIN COLAS  
EVITANDO "EL MOGOLLÓN"**

#YoMeQuedoEnCasa

## Preguntas frecuentes:

### 13. ¿Cómo voy a cobrar a mis clientes si no puedo salir y ellos reciben directamente el pedido?

Te recomendamos utilizar los distintos medios digitales que existen (puedes consultar con tu banco otras opciones disponibles):

BIZUM

PAYPAL

TRANSFERENCIA BANCARIA

[Vídeo métodos de pago](#)

### 14. No sé utilizar todas las herramientas digitales que me estáis diciendo. ¿Qué hago?

No te preocupes que a lo largo de esta semana desde Avon te ayudamos, vamos a impartir una serie de cursos para que puedas utilizar todas las herramientas y sacarles el mejor partido para que tus ventas continúen.

Consulta **Avon Aprende** tenemos toda la información y formación para ti!!!

Revisa tu email y/o pregunta a tu delegada o líder.

#AvonEstáContigo



CON TUS REDES  
Y SIN IR A LA OFICINA

#YoMeQuedoEnCasa