Modelo de Venta Directa online

Todas las dudas para clientes están resueltas en https://www.avon.es/ayuda

Dudas frecuentes de cliente

1. ¿Cómo puedo encontrar a una Asesora?

¡Te va a ser muy fácil encontrar a la Asesora que encaje contigo! Puedes entrar en nuestro buscador de Asesoras en: https://www.avon.es/representative/

Encuentra aquí más información https://www.avon.es/asesoramiento-personalizado

2. Ya conozco a una Asesora pero no sé cómo comprar en su tienda online

En la sección Encuentra a tu Asesora, puedes hacer clic en "¿Conoces a quién estás buscando? Si incluyes el nombre y apellido, teléfono o email de tu Asesora te aparecerá su tienda, si es que está abierta.

Encuentra aquí más información https://www.avon.es/asesoramiento-personalizado

3. ¿Cómo pedir en Avon?

Encuentra aquí toda la información https://www.avon.es/como-pedir-con-avon

4. ¿Puedo anular un pedido?

Es posible cambiar el pedido de Avon hasta el momento de pagar. Una vez confirmado y pagado, ya no será posible cancelarlo ni modificarlo.

5. ¿Cuál es mi talla?

Puedes consultar nuestra guía de tallas aquí**: https://www.avon.es/guia-de-tallas**

6. ¿Cuáles son los gastos / tiempos de envío?

Costes:

Standard: Por pedidos por encima de 29,90€: gratis, por debajo 4,90€

Tiempos:

La agencia de transporte enviará un email/sms cuando tu pedido esté en reparto.

Península y Baleares:

6/8 días laborables

Canarias, Ceuta y Melilla:

11/15 días laborables

Dudas frecuentes de Asesora

1. **¿Cómo funciona este nuevo modelo?**
   En Avon Academy tienes un curso donde resolverán todas tus dudas sobre este nuevo modelo. Modelo de Venta Online | Avon Academy

2. **¿Cómo debo hacer para empezar a recibir pedidos directos de cliente?**
   Es imprescindible para recibir tu margen comercial de pedidos de cliente que envíes esta documentación a: atenciondistribuidora@avon.com
   -DNI (Imagen o PDF)
   -Certificado de titularidad bancaria (Imagen o PDF)

3. **No quiero vender online ¿No puedo vender de manera tradicional?**

Este modelo de venta directa digital es una opción más que te brinda Avon, no se elimina ninguna de las opciones de venta anteriores. Tu eliges cómo vender.

4. **¿Cuál es mi margen comercial por mis pedidos online?**

Tu margen se mantiene independientemente de la forma que escojas para vender.

5. **¿Cuál es el gasto de gestión?**

En este nuevo modelo es Avon el que realiza el cobro del pedido por ti. A nivel legal y fiscal se exige que haya un cobro por la prestación de esos servicios.
Este será de 0,5.

6. **¿Quién asume los gastos de envío?**

Es el cliente quien a la hora de hacer su pedido quien elige la forma de envío y asume esos gastos.

7. **Mi cliente no ha recibido su pedido / quiere hacer una devolución.**

Por favor, indícale que nos escriba con el detalle a este email: atencionalcliente@avon.com

8. **¿Qué pasa con mi margen comercial si mi cliente hace una devolución?**

Si el cliente hace una devolución del perdido o parte del mismo se te hará un ajuste en el saldo de tu siguiente pedido personas, descontando el margen comercial del producto devuelto. Si el cliente hace una devolución de todos los productos del pedido, se te devolverá los gastos de gestión.

Argumentario para Asesoras

¿Por qué Avon incorpora este nuevo modelo de e-commerce?

- AVON es una compañía que ha apostado por la transformación tecnológica. El modelo de e-commerce basado en el asesoramiento aporta beneficios y facilidades tanto al consumidor como a la red de Asesoras de AVON España, que les permite llegar a nuevos clientes, y facilidades a la hora de realizar la gestión y envío de productos.

¿Por qué debería vender con el nuevo modelo?

- El modelo de e-commerce con asesoramiento es una nueva opción que permite llegar a nuevos clientes y facilita la gestión e impulsa el negocio online. AVON se encarga directamente del pago, entrega y devoluciones.

- Este modelo de e-commerce mantiene la comisión y ganancias de las Asesoras.

- Este nuevo modelo ofrece la oportunidad de reducir la carga de trabajo de las Asesoras, que ahora pueden enfocar su negocio en aportar valor a la venta.

¿Por qué debo pagar un gasto de gestión?

- En este nuevo modelo es Avon el que realiza el cobro del pedido por ti. A nivel legal y fiscal se exige que haya un cobro por la prestación de esos servicios.

- El coste de 0,5€ por pedido es un precio prácticamente anecdótico. Si una Asesora quisiera crear su propia pasarela de pago los costes serían muy superiores. Sin tener en cuenta la complejidad de gestionar directamente este tipo de servicios.

¿Cómo sabemos que este modelo será beneficioso para la Asesora?

- Este modelo se ha implementado con éxito en muchos otros mercados Avon. Países de nuestro entorno como Italia, Alemania e Inglaterra llevan varios años trabajando de esta forma.
- En estos países se ha comprobado que la mayoría de las ventas online se hacen a través de Asesora.
- El resto de competidores de venta directa llevan ya tiempo apostando por este modelo

¿Por qué los clientes van a poder comprar a Avon directamente?

- ¿Sabes que aun podemos llegar todos a muchos más clientes? Hay muchos clientes que aún no compran en Avon. Son aquellos desconocen nuestro modelo o les resulta confuso el comprar a través de Asesora, por tanto de primeras no desean ningún tipo de vinculación y quieren optar por comprar directamente en Avon.

- No queremos que ninguno de esos clientes se queden sin comprar sus productos y que se vayan a la competencia. Queremos darle la oportunidad de conocernos y así tras su primer pedido, informarles a través de email de las ventajas que tiene comprar asociado a una Asesora, así como facilitarle que contacte con una de ellas.

- Queremos crecer juntos apostando el uno por el otro: aumentar la participación de mercado de Avon y crear conocimiento de marca nos permite a todos tener éxito. Al atender a todo tipo de clientes y hacer crecer la marca, podemos garantizar un Avon más fuerte para todos nosotros

- Esta opción traerá nuevos clientes a las Asesoras. En 2021 el 10% de las ventas digitales a través de Asesora en Avon Inglaterra, son de clientes que primero fueron clientes directos de Avon.

<u>Me preocupa que Avon contacte directamente a mis clientes y ya no me compren a mi</u>

- La mejor opción para un cliente es comprar asociado a una Asesora. Tu eres insustituible. Avon es fuerte gracias a sus Asesoras, es lo que nos diferencia de la competencia. Un cliente atendido por una Asesora, es un cliente que repite su compra y aumenta su pedido promedio.

- Uno de los pilares principales de la estrategia de Avon de este año es hacer crecer el negocio online asociado a Asesora.

- Avon cuenta con herramientas digitales profesionales con los que puede diferenciar a qué Asesora está asociado cada cliente, por lo que cualquier contacto con ese cliente siempre estará presente la información y los enlaces a la tienda de la Asesora.