



Cartilha da Venda por Relações

Venda Direta

A Venda Direta é um modelo de negócios utilizado tanto pelas grandes marcas como por pequenas empresas para vender seus produtos e serviços diretamente aos consumidores finais, sem uso de um estabelecimento comercial fixo. O contato com os potenciais clientes é feito por meio de empreendedores independentes, que são chamados de revendedores, consultores, distribuidores, agentes, entre outros.

Em uma época de forte concorrência comercial, em que o sucesso de um negócio está diretamente ligado à satisfação plena dos consumidores, o modelo de Venda Direta se diferencia do varejo tradicional ao fomentar o contato pessoal e criar uma relação comercial humanizada.

Na maioria das vezes, o revendedor inclui entre os principais clientes seus amigos, familiares e colegas de trabalho, ou seja, pessoas da sua própria comunidade, o que aumenta a confiança nas marcas e a fidelização dos compradores.

Na Venda Direta, os produtos e serviços são oferecidos pelos revendedores aos potenciais clientes de diversas formas. As principais são:

 **Porta a porta (door to door):** modalidade mais tradicional. Nela, o revendedor vai à casa ou ao local de trabalho do cliente para demonstrar as características dos produtos ou serviços oferecidos, bem como apresentar seus benefícios e tirar todas as dúvidas no mesmo instante. As vendas podem ser concretizadas logo após a demonstração ou posteriormente.

 **Catálogo:** o revendedor deixa um catálogo de produtos e seus respectivos preços com os potenciais clientes, seja em seu local de trabalho ou em sua residência. A vantagem para o cliente é ter um tempo maior para analisar e selecionar os produtos ou serviços que mais lhe interessam e, assim, fazer o pedido diretamente ao revendedor. A estratégia do catálogo é bastante utilizada quando os produtos já são bem conhecidos pelos consumidores.

 **Evento social (party plan):** o revendedor promove uma demonstração na casa de um consumidor em potencial, que recebe amigos e familiares. Podem ser feitas apresentações também em locais de trabalho. A vantagem desta modalidade é apresentar o produto ou o serviço a mais de uma pessoa por vez e sanar as dúvidas de todos ao mesmo tempo. Além disso, fortalece o vínculo do revendedor com a sua comunidade de atuação.

 **Internet / Redes Sociais:** por meio das principais redes sociais, blogs ou aplicativos é possível enviar catálogos eletrônicos, apresentar vídeos sobre os produtos e serviços, tirar dúvidas, compartilhar experiências de outros consumidores, e selar o negócio sem perder o conceito de relacionamento pessoal entre revendedor e comprador.

Respeitando-se o modelo de Venda Direta descrito acima, o(a) Consultor(a) de Beleza Natura está desobrigado da emissão de nota fiscal e a Natura efetua o recolhimento do ICMS devido pelo(a) Consultor(a) de Beleza Natura, por substituição tributária. Vale ressaltar que qualquer outro formato de vendas, eventualmente adotado pelo(a) Consultor(a) de Beleza Natura, possui regras próprias e distintas.

Importante lembrar que o imposto de renda incidente sobre os rendimentos decorrentes do exercício da Venda Direta deve ser apurado e recolhido pelo(a) próprio(a) Consultor(a), conforme legislação federal.

A Associação Brasileira de Empresas de Vendas Diretas (ABEVD) é a entidade responsável por promover e desenvolver a Venda Direta no Brasil. Em seu site (<https://abevd.org.br/>) é possível consultar uma série de informações referentes ao setor e à atividade da Venda Direta no país.



Venda Por Relações

O jeito Natura de fazer negócios

A Natura adota o modelo de Venda Direta por acreditar na força do indivíduo e das relações, na oportunidade de desenvolvimento pessoal e no poder de transformação que geramos ao conectar pessoas em torno de propósitos comuns.

Ao longo dos anos, a Venda Direta na Natura foi construída como uma atividade que não é apenas comercial. A partir de produtos inovadores, que trazem soluções para as consumidoras e que incentivam mudanças sociais e culturais, surgiram relações ricas em reciprocidade.

Colocamos nossos(as) Consultores(as) de Beleza Natura no centro de nossas decisões e a nossa Venda por Relações possui uma proposta de valor baseada em 3 princípios: Propósito, Pertencimento e Prosperidade.

No processo de revitalização da Venda por Relações, implementamos um Plano de Crescimento da consultoria, no qual Consultores(as) de Beleza contam com cinco níveis de progressão: Semente, Bronze, Prata, Ouro e Diamante. A cada novo nível, aumenta a porcentagem de ganho nas vendas e se tem acesso a outros benefícios, como condições especiais de pagamento e ações de reconhecimento.

Acreditamos na Consultoria de Beleza como um caminho para que Consultores(as) tornem-se protagonistas das próprias histórias. Para isso, buscamos oferecer todo o apoio necessário para o sucesso de nossa rede. Além do suporte da nossa Força de Vendas e dos diversos Canais de Atendimento Natura, disponibilizamos também programas de formação comportamental, capacitações presenciais e virtuais de fácil acesso, via Site ou Aplicativo Consultoria, e um extenso material de apoio às vendas que auxilia a atividade de consultoria, como demonstradores e amostras, fitas olfativas, sacolas e embalagens.

Nossas revistas complementam esse apoio. Com a revista Espaço Natura, é possível apresentar aos clientes os produtos do ciclo. Já a revista Minha Natura, totalmente voltada a Consultores(as) de Beleza, traz dicas valiosas de estratégia de vendas e oportunidades, além de pontuar benefícios e apresentar histórias inspiradoras da consultoria.

Oferecemos também a opção de um espaço digital exclusivo que permite realizar vendas pela internet, e disponibilizamos peças de comunicação específicas e customizáveis para promoção de suas vendas através de redes sociais, ampliando assim a forma de atuação e relacionamento dos(as) Consultores(as) de Beleza Natura com seus clientes.

Ao vender nossos produtos, nossos Consultores e Consultoras cultivam sua autoestima e passam por processos de transformação pessoal, familiar e comunitária. O desenvolvimento individual é acompanhado pelo sentimento de pertencimento a uma rede, em que objetivos e princípios são compartilhados. Entre eles está a busca por construir um mundo melhor.

A vivência cotidiana do Bem-Estar-Bem deve se manifestar em cada contato do(a) Consultor(a) com um(a) cliente. Nesse momento, o(a) Consultor(a) não deve estar preocupado(a) apenas com a venda, mas com o que ele(a) tem a oferecer a quem está diante dele(a). Essa oferta é feita por meio de palavras – mas elas só ganham valor se forem seguidas por silêncio, de momentos de escuta e empatia.

Nesses diálogos, baseados na confiança, no cuidado e na atenção, Consultor(a) e consumidor(a) mantêm uma relação especial, prazerosa e transparente. A venda dos produtos ocorre como consequência disso.

Essa é a Venda por Relações, o jeito Natura de fazer negócios e de praticar a Venda Direta.



Por que estabelecemos regras para a venda de produtos e uso da marca Natura?

A Natura estabelece regras para a revenda de produtos e para o uso da marca por vários motivos, entre os quais vale destacar:

- Para proteger a reputação da marca Natura;
- Para evitar práticas de concorrência desleal entre revendedores(as), sejam estes Consultores(as) de Beleza, Franqueados(as) ou qualquer outro tipo de parceiro;
- Para garantir o cumprimento de obrigações contratuais da Natura com seus parceiros comerciais;
- Evitar possíveis riscos ao consumidor; e
- Cumprir regras tributárias inerentes ao modelo da Venda Direta.

A quem se aplicam estas regras?

As regras divulgadas neste material são aplicáveis a todos os revendedores de produtos da marca Natura, inclusive Consultores(a) de Beleza Natura (abrangendo também aqueles que atuam somente no meio digital – Rede Natura), Especialistas em Beleza Natura e mesmo a revendedores não cadastrados perante a empresa. Franqueados e outras categorias de parceiros estão sujeitos às regras de seus contratos firmados com a Natura.

Conheça as regras para a venda de produtos e uso da marca Natura

É PROIBIDO:

VENDA E EXPOSIÇÃO DE PRODUTOS:

1. Vender ou expor produtos em estabelecimento comercial, exceto em estabelecimento comercial cuja atividade principal seja a prestação de serviços do ramo de beleza, estética, saúde, bem-estar e hotelaria.
2. Manter produtos à venda em locais ao alcance dos consumidores (autosserviço), mesmo dentro de estabelecimento comercial cuja atividade principal seja a prestação de serviços do ramo de beleza, estética, saúde, bem-estar e hotelaria. A venda deve ser feita pelo(a) Consultor(a), e não pelo estabelecimento.
3. Vender ou expor produtos em ambientes públicos externos.
4. Expor produtos de forma visível para a via pública, mesmo se for em residência ou em estabelecimento cuja atividade principal seja a prestação de serviços do ramo de beleza, estética, saúde, bem-estar e hotelaria.
5. Vender produtos a pessoas ou empresas interessadas em realizar a posterior revenda dos produtos Natura.

USO DA MARCA NATURA:

6. Usar a marca Natura em materiais de comunicação/marketing, exceto se forem materiais oficiais fornecidos pela própria Natura ou cartões de visitas.
7. Usar materiais de comunicação/marketing que contêm a marca

Natura ou suas submarcas (ex: Tododia, Ekos, etc) em fachadas de quaisquer estabelecimentos comerciais, ou mesmo no interior de tais estabelecimentos caso a comunicação fique visível na via pública.

8. Identificar-se como sendo a própria Natura ou uma franquia Aqui Tem Natura, ainda que em meio digital.

9. Usar a marca Natura ou suas submarcas em anúncios em meios de comunicação em massa, por exemplo: rádio, televisão, revistas, jornais, panfletos, carros de som, outdoor, cavaletes, etc. No caso de marketing digital, deve ser observado o que prevê o Manual de Marketing Digital, disponível no Site Consultoria > Menu > Guias e Manuais e no Painel de Negócios do(a) Consultor(a).

10. Usar a marca Natura ou qualquer de suas submarcas na composição de razão social, nome fantasia, marcas, nome de estabelecimento ou na composição de nomes de domínio (ex.: www.acessa.natura.com.br, www.comprenatura.com.br, www.naturaconsultora.com, www.naturaconsultorasandra.com.br, www.lojanatura.com.br).

11. Praticar qualquer ato que desrespeite o Manual de Marketing Digital (disponível nas plataformas mencionadas no tópico 9) e/ou qualquer outra regra divulgada pela Natura.

ACONDICIONAMENTO DE PRODUTOS:

12. Vender produtos Natura vencidos, com prazo de validade insuficiente para o uso pelo consumidor ou armazená-los de forma inadequada, descumprindo as condições de conservação indicadas nas embalagens.

INTERNET:

13. Vender produtos Natura através de lojas virtuais e aplicativos, ou seja, sites na internet e aplicativos em que o meio de pagamento seja acessível no próprio site/app (ex: carrinho de compra e checkout com meios eletrônicos de pagamento), inclusive em marketplaces

(ex.: Amazon, Submarino, Americanas, Magazine Luiza, Carrefour etc.). É permitido apenas comercializar produtos Natura através do Rede Natura (rede.natura.net) e de sites e ferramentas de intermediação/ aproximação nas quais suas vendas são realizadas como pessoa física (ex.: Mercado Livre, OLX, Facebook, etc.)

14. Vender produtos Natura na internet através de pessoa jurídica.

CÓDIGO DE ÉTICA DA ABEVD:

15. Praticar qualquer ato que desrespeite as regras estipuladas nos Códigos de Ética da Associação Brasileira de Empresas de Vendas Diretas, disponíveis para consulta no site da entidade: <https://abevd.org.br>.

CANAL DE DENÚNCIAS:

Caso você queira denunciar à Natura alguma situação de irregularidade com relação a estas regras, você pode acessar ao site: www.ouvidorianatura.com.br.

DATA DE DIVULGAÇÃO E INÍCO DA VIGÊNCIA DESTAS REGRAS:

Esta cartilha foi publicada e está vigente desde 8 de fevereiro de 2019. Consultores que iniciaram seu cadastro antes desta data e necessitarem realizar ajustes na sua atuação, em função das alterações desta cartilha, terão até 8 de julho de 2019 para adequação às regras vigentes.





I. Posso vender produtos Natura em uma loja física?

Não é permitido vender ou expor produtos Natura em lojas.

Apenas é permitido vender produtos Natura em estabelecimentos cuja atividade principal seja a prestação de serviços do ramo de beleza, estética, saúde, bem-estar e hotelaria. Importante ressaltar que a venda deve ser feita com o atendimento de um(a) Consultor(a) de Beleza e não é permitido fazer qualquer comunicação usando a marca Natura que seja visível da via pública.

II. O que é considerado um “estabelecimento comercial cuja atividade principal é de prestação de serviços”?

São estabelecimentos cuja atividade empresarial preponderante (principal fonte de receita) seja a comercialização de serviços. Sendo serviços do ramo de beleza, estética, saúde, bem-estar e hotelaria, é permitido vender produtos Natura no local, como uma atividade acessória, secundária e desde que a venda seja realizada por um(a) Consultor(a) de Beleza no local.

III. Trabalho em um salão de beleza e sou Consultor(a). Posso expor e revender produtos Natura no local?

Você pode revender produtos em salão de beleza, assim como em qualquer estabelecimento cuja atividade principal/preponderante seja a prestação de serviços de beleza, estética, saúde, bem-estar e hotelaria.

A exposição de produtos nestes locais deve ser feita somente no espaço interno, sem estar visível para a via pública e sem autosserviço

(produtos não devem estar ao alcance físico dos clientes).

IV. Quero vender produtos Natura em minha loja. Se eu começar a prestar serviços de cabelereiro no local, estarei autorizado(a) a vender?

Não, exceto se a atividade de prestação de serviços de beleza se tornar a atividade preponderante do estabelecimento.

V. Trabalho em uma clínica de estética que fica dentro de um shopping center. Posso revender produtos no local?

Sim, pois é um estabelecimento cuja atividade principal é a prestação de serviços do ramo de beleza, estética, saúde, bem-estar ou hotelaria. O fato de estar dentro de um shopping center é indiferente.

VI. O que são “ambientes públicos externos”?

São locais públicos ao ar livre. A venda e exposição de produtos Natura nestes locais não é permitida. Alguns exemplos do que não é permitido: veículos estacionados em vias públicas, carrinhos de rua, bancas em feiras ao ar livre, bancas de jornal, cesta de produto na calçada, entre outros.

VII. Minha residência pode ser considerada um estabelecimento comercial?

Se for um imóvel com acesso aberto ao público, pode ser considerado um estabelecimento comercial, devendo ser observadas as regras sobre vendas em estabelecimentos comerciais, como a proibição da venda quando não se tratar de estabelecimentos de prestação de serviços do ramo de beleza, estética, saúde, bem-estar e hotelaria.

Vale ressaltar que os produtos e materiais de comunicação/marketing que usem a marca Natura não devem estar visíveis da via pública.

VIII. Posso expor meus produtos em bazares, grêmios, eventos, feiras, etc?

Sim. Bazares, grêmios, feiras em espaços internos e outros eventos do tipo são excelentes oportunidades de negócio. Neste caso, a exposição e comercialização precisa ser de duração temporária, e realizada como pessoa física, cumprindo as regras do local. Lembre-se que os produtos não podem ficar expostos em ambientes públicos externos, tais como veículos, carrinhos de rua, bancas em feiras ao ar livre, cesta de produtos na calçada, entre outros.

IX. Posso usar meu carro para vender produtos Natura?

Caso você use seu veículo para realizar a revenda de produtos Natura, você não poderá estacioná-lo em vias públicas para exposição de produtos. Você poderá ir com seu veículo até os seus clientes e até mesmo expor produtos no veículo se estiver parado dentro de uma empresa, condomínio ou residência.

É importante que você tenha um cuidado especial com as condições de armazenamento dos produtos, não os deixando no calor, por exemplo.

Lembre-se que não é permitido fazer comunicação/marketing utilizando a marca Natura em vias públicas, por isso não é permitido adesivar veículos.

X. Por que não posso revender produtos a alguém que fará a posterior revenda?

Esta proibição se dá em virtude de aspectos tributários, bem como para garantirmos que os produtos Natura serão comercializados aos consumidores por revendedores capacitadas a praticar a Venda por Relações.

XI. Quero abrir uma loja Natura, como eu faço?

Se você está interessado em abrir uma loja oficial, temos um modelo de franquias para consultoras chamado Aqui tem Natura.

Para saber mais: Acesse <https://consultoria.natura.com.br/webfv/tags/empresaria-de-beleza>; ou procure informações de Empresária de Beleza na página minha profissão do seu Site Consultoria, ou ainda; escreva para expansaofranquias@natura.net.

XII. Posso fazer um banner em um formato próprio, mencionando minha atividade de Consultoria?

Não é permitido criar materiais de comunicação/marketing usando a marca Natura ou suas submarcas. Para divulgar sua atividade de Consultoria você deve usar somente os materiais oficiais fornecidos pela Natura. A única exceção é o cartão pessoal, que pode ser feito, desde que se identifique claramente como Consultor(a) e não seja distribuído em vias públicas. Lembre-se de respeitar todos pontos apontados na seção Marca Natura deste documento.

XIII. Como posso divulgar minha atividade de Consultoria de Beleza Natura?

Você pode divulgar sua atividade de Consultoria de Beleza através da distribuição de cartões pessoais ou usando materiais oficiais fornecidos pela Natura, e todos os meios digitais, mensageria digital (listas de distribuição), entre outros, desde que respeitando o Manual de Marketing Digital, o qual é divulgado no Painel de Negócios do(a) Consultor(a) e no Site Consultoria > Menu > Guias e Manuais.

Toda comunicação (física ou digital) deve ser feita de modo que deixe clara que a venda é feita por um(a) Consultor(a) de Beleza Natura.

Vale lembrar que não é permitido fazer comunicação com a marca Natura ou suas submarcas (ex: Tododia, Ekos, etc) em fachadas de estabelecimentos comerciais, ou mesmo no interior de tais

estabelecimentos caso a comunicação fique visível na via pública, bem como é proibido usar a marca Natura ou submarcas em anúncios em meios de comunicação em massa, por exemplo: rádio, televisão, revistas, jornais, panfletos, carros de som, outdoor, cavaletes, etc.

XIV. Há uma Loja Natura próxima a mim. Que tipo de cuidados devo adotar?

Você pode revender produtos como Consultor(a) de Beleza mesmo estando próximo(a) a uma loja ou franquia Natura. No entanto, vale ressaltar que não é permitido realizar propaganda em vias públicas.

É preciso, ainda, observar as demais regras estabelecidas pela Natura, que são aplicáveis mesmo que não haja alguma loja ou franquia próxima a você.

Toda comunicação (física ou digital) deve ser feita de modo que deixe claro que a venda é feita por um(a) Consultor(a) de Beleza Natura.

Vale lembrar que não é permitido fazer comunicação em vias públicas, bem como é proibido usar a marca Natura ou submarcas em anúncios em meios de comunicação em massa, por exemplo: rádio, televisão, revistas, jornais, panfletos, carros de som, outdoor, cavaletes, etc.

XV. Posso criar um site para vender produtos Natura?

Você pode se tornar um(a) Consultor(a) Digital na Rede Natura. Para criar seu cadastro acesse <https://cadastro.rede.natura.net/>. Assim você terá uma página para revender os produtos aos seus clientes e contará com todo o suporte da Natura para o seu negócio. Exceto através da Rede Natura, você não pode criar um site para revender produtos Natura.

No entanto, você pode criar blogs e perfis em redes sociais para divulgar sua atividade como Consultor(a) de Beleza Natura e conquistar novos clientes, desde que não haja meio de pagamento no próprio site.

Além disso, você pode revender produtos Natura em sites de intermediação/aproximação nos quais suas vendas são realizadas como pessoa física (por exemplo: Mercado Livre, OLX, etc). As vendas de produtos Natura nestes sites precisam ser feitas sempre por pessoas físicas, e não por pessoas jurídicas.

XVI. Sou obrigado(a) a praticar os preços previstos na Revista Espaço Natura?

É permitido a qualquer Consultor(a) conceder descontos em qualquer proporção e definir condições comerciais livremente, uma vez que os preços divulgados na revista e sites da Natura são mera referência.



www.natura.com.br