



# Dicas de ouro para o líder VD Multimarcas

Neste flipbook, você encontrará algumas informações importantes relacionadas ao dia a dia da operação multimarcas, junto a uma série de dicas e sugestões exclusivas para facilitar a gestão da operação neste momento. O objetivo das dicas é te apoiar enquanto líder, no processo de virada da VD multimarcas, potencializando ainda mais o canal. Vamos lá?



**treinamento**  
VD FRANQUIAS

REVENDEDORES  
**GrupoBoticário**

# 1 Acolhimento de base

Para os revendedores Eudora, muitas mudanças no modelo de atendimento vão ocorrer, como você já viu na trilha para a Força de Vendas: Agentes da Beleza - Missão Vender Multimarcas. Por isso, o acolhimento de base bem estruturado é fundamental.





## Dicas para acolhimento de base eficiente:

**1 -** Oriente a Força de Vendas para que preste um atendimento atencioso, esclarecendo dúvidas, reforçando informações, principalmente sobre as mudanças do Clube GB e agregando valor ao contato do revendedor com todos da operação;

**2 -** Todo revendedor reativado (reinícios) deverá receber um reforço de orientação sobre as mudanças. Então, vale elaborar um roteiro para que a Força de Vendas lembre das informações mais importantes, conforme abaixo:

- a) Mudanças relacionadas ao clube de benefícios - Novo Clube GB
- b) Venda de Eudora na VD Multimarcas
- c) Existência de 2 ciclos e campanhas diferentes para Eudora e Boti
- d) Novo aplicativo para os revendedores Eudora

**3 -** Antes da virada Multimarcas (cerca de 4 dias de antecedência), organize a equipe para iniciar o contato com os revendedores de origem Boti, reforçando as informações sobre a mudança no modelo multimarcas e as alterações de nomenclatura do Clube GB. Assim, no dia da inauguração, o time poderá focar no atendimento aos revendedores de origem Eudora, que precisarão de atenção especial.



### #FIQUEDEOLHO

Vale ressaltar que o atendimento aos revendedores Eudora só passa ser responsabilidade do CP **APÓS** o momento de virada, por isso, até esta data não haverá informações referentes nos sistemas existentes.

# 2

## Mudança no Clube de Benefícios

O acolhimento ao revendedor Eudora é de extrema importância, pois são os mais impactados neste momento de virada. Por isso, promova encontros para esclarecer dúvidas e oriente bem o time sobre este tema, ressaltando sempre o benefício do revendedor em atuar com mais marcas e processos unificados, além das ferramentas, como o Ganhe Mais, e as ações de incentivos.

### DICAS

1 - Faça uma reunião diária com o time e peça para compartilharem e explicarem sobre os benefícios de revender multimarcas para o revendedor. Assim, em conjunto eles constroem e aprendem uns com os outros.

2 - Mantenha a escuta ativa e esteja pronto para acolher as insatisfações e incertezas dos revendedores;

3 - O período em que ocorre a suavização da lucratividade deve ser utilizado de forma inteligente, estando no discurso da Força de Vendas e fortalecendo os benefícios para o revendedor. Assim, as ações que irão impulsionar as vendas do revendedor devem ser uma prioridade para a

### RES

VD franq  
sendo 5  
em Club  
superpro  
segment



clubeGB



Revended  
**GrupoBot**

atuação comercial, principalmente aquelas voltadas para os revendedores que estão na faixa Prata e precisam migrar para a faixa Ouro. Trabalhe o potencial de crescimento da sua base e aproveite este momento de suavização que é super estratégico.



## #FIQUEDEOLHO

A nomenclatura de faixas do Clube muda para todos os revendedores, mesmo os de origem Boti. Então, o cuidado com a comunicação deve acontecer em todas as abordagens, ok?

Esta informação precisa estar muito clara para seu time, fomente com ações de treinamento.

Pra você ficar por dentro, confira as faixas detalhadas:

## SUMÓRIO DAS MUDANÇAS:

Eu segmenta a base com um todo em 3 segmentos em MCB e 7 segmentos em GB. Eudora segmenta apenas em 4 segmentos e segue mesma régua de segmentação do Clube GB.



**Os Vips do Clube GB possuem + Benefícios comparado com o Meu Clube Boti**



**Sem segmentação para RE**

**Vips**

EUDORA + RUBI + EUDORA + RUBI + EUDORA + ESMERALDA + EUDORA + DIAMANTE +

# 3

## Mudança na experiência de atendimento do revendedor origem Eudora

### Dicas sobre atendimento em cada ponto de contato:

1 - **No ER:** busque trabalhar com crachás de identificação para distinguir se é a primeira vez do revendedor no ER e qual a sua origem. Saber de antemão essa informação básica pode melhorar muito a experiência de compra no presencial. Não se esqueça de intensificar as ações de ciclo, sempre usando criatividade e empatia. Ao final de cada encontro, vale fazer uma pesquisa rápida de satisfação, para ter feedbacks registrados e base para ações de melhoria.

### **Lembre-se:**

Novos revendedores passarão a compor sua base, e você e sua equipe precisarão aprender sobre o que eles gostam e o que funciona para eles. Estude sua base e com o time impulse o potencial de crescimento deles e a mudança dentro do Clube GB.

Muitas novidades estão acontecendo para o revendedor de origem Eudora. Por isso, é importante que você oriente a Força de Vendas sobre a melhor forma de lidar com essas mudanças. Lembre-se de que o objetivo é fazer uma transição leve e cuidadosa!



2 - **No App:** Incentive o revendedor a baixar o novo App e mantenha-se próximo dessa nova base, entendendo suas dificuldades e fornecendo o máximo de informações que possam ajudá-lo a compreender a ferramenta;

3 - **Com a Força de Vendas Local:** tenha alguém dedicado a contatar o revendedor Eudora no primeiro dia de Operação Multimarcas, fazendo um contato ativo e reforçando o convite para visitar o ER e as instruções sobre as mudanças. Esta é uma ação importante, pois o time tende a abordar mais o revendedor de origem Boti por já ter contato e proximidade.



## #FIQUEDEOLHO

Faça contato com os VIPs de Eudora logo nos primeiros dias da virada. Estar próximo desse público e destacar as mudanças em relação ao Clube é muito importante. Esse contato vai ajudar a amenizar possíveis situações de conflito e insatisfação.

# 4

## Uma nova marca para os revendedores

Revender uma nova marca, por mais que seja uma ótima possibilidade, pode gerar insegurança. Por isso, conhecimento é a chave! Nesse período de mudança, ajude o revendedor a organizar sua agenda de estudos.

### Dicas:

- 1** - Sugira que ele dedique 1 hora por dia, separando os estudos por categoria (perfumaria, corpo e banho, cabelos, maquiagem, etc.). Por meio da UB, ele pode aprender mais sobre os produtos de cada marca e obter mais segurança e confiança;
- 2** - Proponha para seu time um plano de estudos parecido. Além de adquirir conhecimento, eles podem apoiar o revendedor nesse período;
- 3** - Você também pode separar um tempo na sua rotina diária para estudar, mas, diferentemente da equipe, foque, nesse momento, no entendimento da sua base de revendedores, sua faixa no Clube, seu perfil de compras e evoluções. Assim, você conseguirá planejar ações mais assertivas.
- 4** - Promova encontros com as revendedoras para experimentação de produtos.



# Mudança do limite de crédito do revendedor



Como parte do procedimento padrão, o limite de crédito de todos os revendedores (tanto origem Eudora como origem Boti) é revisado periodicamente pela área financeira. Através do histórico de pagamento e volume de compras, são definidos novos limites de crédito para cada revendedor.

Se o histórico for positivo, o limite de crédito atenderá às suas expectativas e permitirá o uso do valor de forma proveitosa. No entanto, se o histórico for abaixo do esperado, o limite de crédito poderá ser reduzido. **É importante lembrar que esse limite é reavaliado a cada ciclo.**

Com a virada da VD Multimarcas, há uma mudança adicional: todos os revendedores ganharão um prazo extra de 30 dias para quitar seus débitos pendentes, independentemente da origem.



## #FIQUEDEOLHO

Para o revendedor que já é Multimarcas, mas de forma separada (um cadastro em Eudora e um em Boti), seu limite de crédito não será somado. Valem as mesmas regras descritas acima para toda a base. Mantenha seu time informado!

## Dica:

quanto mais o revendedor usar seu limite de crédito, maior será o limite disponibilizado. Então, colabore criando ações para incentivá-lo a pagar na data correta.

# 6

## Comunicação Multimarcas

Para ficar por dentro de toda a comunicação para a Operação Multimarcas, sua primeira ação deve ser mudar seu perfil na extranet para **VD Multimarcas**.

### Dicas para reforçar na sua rotina:

1 - Acesse a aba **Materiais** para ter acesso às informações dos ciclos Eudora e Boticário;

2 - Acesse na aba **Comunicados** a informação **Promo Fora da Guia**. As promoções relâmpago são comunicadas de forma esporádica. Por isso, caso algo esteja faltando no perfil VD Multimarcas na Extranet do revendedor, abra um chamado no CSF e solicite os ajustes.



### #FIQUEDEOLHO

Nos primeiros meses da mudança, verifique diariamente a Extranet para entender a programação dos eventuais disparos de comunicação.

**Temos um Manual de Operações da VDF disponível, não deixe de acessá-lo!**

# Acompanhamento de resultados

Nesta mesma trilha de treinamentos disponível na UB, no módulo sobre Indicadores, você encontrará uma tabela que o guiará em que ferramenta você pode acompanhar cada indicador.





## Cadastro de promoções



## Ciclos de Eudora e Boti descasados

Com os ciclos descasados, o revendedor e a Operação Multimarcas como um todo só têm vantagens. Dá uma olhada!

- 1 -** Promoções e ações de venda em momentos diferentes nas duas marcas, aumentando o potencial de vendas e lucratividade;
- 2 -** Vamos manter cada vez mais alta a atividade na operação, realizando mais visitas no ER com dois ciclos promocionais acontecendo em datas diferentes;
- 3 -** Além disso, os ciclos descasados permitem que a organização das campanhas e ações possa ser feita com maior foco e espaço de tempo, possibilitando melhores condições de implementação e verificação de resultados.



Nos momentos de virada de ciclo, as promoções com diversos produtos Eudora serão comuns e acontecerão de forma muito rápida. Então, caso você perceba que algum produto que consta em promoção na Revista do Revendedor não está com o código promocional correto no sistema, basta abrir um chamado no CSF e solicitar a correção.

### Dica:

Enquanto o ajuste não acontece, você pode criar uma lista com os códigos em questão e deixar à disposição de quem estiver no caixa para facilitar a operação e gerar menos impactos no tempo de atendimento.



# 10

## Impactos no estoque

Um grande aliado no seu dia a dia será seu planejamento de estoque. Você pode eleger os Top 10 produtos mais vendidos e zelar pela organização do seu estoque. Isso será essencial para visualizar melhor o abastecimento.

### Dica:

Não se esqueça de seguir o plano de PCOF (Plano de Capacitação e Formação da Operação Logística dos Franqueado) e acompanhar as instruções disponíveis na UB (em caso de dúvidas, fale com o consultor comercial do GB que atende seu CP).





DICAS DE OURO // DICAS DE OURO //



**Líder**, esperamos que tenha gostado das nossas dicas de ouro para a operação multimarcas. Estamos confiantes de que essas dicas serão úteis para você melhorar a eficiência da sua equipe e a satisfação dos seus revendedores.

Esse guia apresenta dicas e alternativas. Antes de colocá-las em prática é importante validar com o franqueado/operador.

Lembre-se de que você sempre pode recorrer a este guia caso precise de orientação, ok?

Desejamos a você uma ótima gestão!