


# *Manual de Técnicas de Vendas*





Prezado Distribuidor Independente,  
Parabéns por adquirir o Manual de Técnicas de Vendas, um material elaborado especialmente para você com o objetivo de apoiá-lo no desenvolvimento de seu negócio.

Neste material, você encontrará dicas, sugestões, argumentos, respostas a objeções e muitas outras importantes informações para ajudá-lo em seu dia a dia.

Aproveite essas informações para potencializar seu negócio, alavancar suas vendas, conquistar cada vez mais clientes e Distribuidores Independentes, crescer no Plano de Marketing Herbalife e realizar seus maiores sonhos!

Ótima leitura e sucesso!

<b>Um amplo mercado para explorar</b> .....	<b>04</b>
<b>A solução Herbalife em suas mãos (produtos)</b> .....	<b>05</b>
<b>Conclusão: só depende de você</b> .....	<b>06</b>
<b>A importância de ser produto dos produtos</b> .....	<b>07</b>
<b>Seja um mentor do bem-estar</b> .....	<b>09</b>
<b>A fórmula do sucesso</b> .....	<b>11</b>
<b>Ética nas vendas e no negócio</b> .....	<b>12</b>
<b>Use, Vista e Fale</b> .....	<b>14</b>
<b>Métodos de Negócio</b> .....	<b>15</b>
<b>Ferramentas de Vendas</b> .....	<b>18</b>
<b>Captação de clientes</b> .....	<b>24</b>
<b>Agendamento</b> .....	<b>28</b>
<b>Fechando a venda</b> .....	<b>28</b>
<b>Como lidar com objeções</b> .....	<b>30</b>
<b>Indicações</b> .....	<b>32</b>
<b>Venda de produtos da linha de Nutrição Interna</b> .....	<b>33</b>
Público-alvo .....	<b>33</b>
Identificação de necessidades .....	<b>33</b>
Autoavaliação do Bem-Estar .....	<b>34</b>
Perfis Nutricionais / Uso combinado de produtos .....	<b>36</b>
Aumente as possibilidades de vendas .....	<b>40</b>
Reposição de produtos .....	<b>41</b>
<b>Venda de produtos da linha de Nutrição Externa</b> .....	<b>42</b>
Público-alvo .....	<b>42</b>
Identificação de necessidades .....	<b>42</b>
Ficha do Perfil do Cliente Herbalife .....	<b>43</b>
Perfis de Cuidados Pessoais / Uso combinado de produtos .....	<b>45</b>
Demonstração .....	<b>50</b>
O planejamento .....	<b>51</b>
A hora da ação! .....	<b>59</b>
Fechando parcerias .....	<b>68</b>
Reposição de produtos .....	<b>70</b>
<b>Acompanhamento ao cliente</b> .....	<b>71</b>
<b>Recrutamento</b> .....	<b>72</b>
<b>Acompanhamento da Organização</b> .....	<b>74</b>
<b>Contando histórias de sucesso</b> .....	<b>75</b>
<b>Anúncios sugeridos</b> .....	<b>76</b>

# Um amplo mercado para explorar

## *Um amplo mercado para explorar*

Apesar de toda tecnologia disponível, a vida moderna favorece hábitos alimentares em sua maioria nada saudáveis que, associados ao sedentarismo e ao estresse, levam à obesidade e trazem riscos à saúde.

Cada vez mais as pessoas buscam qualidade de vida e estão conscientes sobre a importância de adotar hábitos saudáveis para manter o bem estar por muito mais tempo.

Os dados oficiais mais recentes mostram que metade da população brasileira está acima do peso saudável, e a outra parcela da população também precisa se prevenir de alguma forma, sinalizando, assim, que não há limites para a conquista de novos clientes e para o desenvolvimento do negócio Herbalife.



### **A solução Herbalife em suas mãos**

A Herbalife oferece produtos de nutrição, controle de peso e cuidados pessoais através de Distribuidores Independentes que compartilham suas experiências e seus resultados. São produtos com qualidade comprovada, alta tecnologia e todo o respaldo técnico e científico para garantir seus resultados e eficácia.



# Conclusão: só depende de você!

## ***Conclusão: só depende de você!***

E o que é preciso para que o sonho de um mundo saudável se torne realidade?

A resposta é: mentores do bem-estar!

Ou seja, pessoas que possam levar esses incríveis produtos até as casas

das milhões de pessoas e ajudá-las

a alcançar seus objetivos. E você,

Distribuidor Independente, tem

esse poder em suas mãos.

Portanto, cultive um estilo de

vida saudável por todos os

lugares em que passar.



## **A importância de ser produto dos produtos**

Um ótimo caminho para o Distribuidor Independente alcançar o sucesso no negócio Herbalife é ser um modelo e um exemplo para seus clientes. Essa é uma atitude dos grandes líderes da Herbalife, que visam fortalecer e dar credibilidade à marca, aos produtos e ao negócio. Esses líderes inspiram as pessoas a quererem ser iguais a eles – saudáveis, bem sucedidos, motivados e felizes. Eles são produto dos produtos Herbalife, e é por isso que a imagem que passam vale mais que mil palavras e atraem facilmente todos os que os rodeiam.

Portanto, uma boa sugestão é espelhar-se nesses grandes líderes, mudar suas atitudes e ser um produto dos produtos você também. Quando começa a usar os produtos diariamente, você conseguirá resultados que atrairão o interesse de todos e se sentirá muito mais confiante, afinal antes de adquirirem seu produto as pessoas precisam acreditar em você. Elas notarão as mudanças positivas e perguntarão o que você fez para conquistá-las. Somente quem conhece bem o que vende é capaz de responder com convicção para conquistar a confiança e o interesse do cliente.



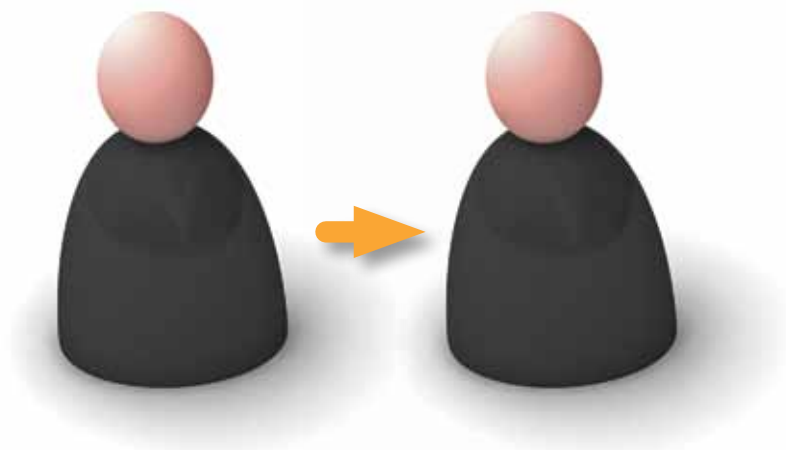
# A importância de ser produto dos produtos

Para auxiliá-lo nesse primeiro momento, peça ajuda ao seu mentor e siga esse passo a passo:

- Leia atentamente o Guia de Produtos e as outras literaturas Herbalife;
- Conheça todos os materiais disponíveis no myHerbalife.com.br; →
- Saiba, na ponta da língua, os benefícios de cada produto;
- Estipule metas pessoais e peça a ajuda do seu mentor na elaboração de seu programa Herbalife;
- Tire sua foto do “antes”; →
- Consuma os produtos de forma regular e correta e apaixone-se por eles;
- Tenha uma atitude positiva em relação à vida;
- Adote um estilo de vida saudável, consumindo alimentos saudáveis e praticando atividades físicas; →
- Obtenha seus próprios resultados e sua história de sucesso.



**Consuma, estude, treine e saiba tudo sobre cada produto das linhas de Nutrição Externa e Interna!**



### **Seja um mentor do bem-estar**

Assim que tiver seus próprios resultados com os produtos, você já se sentirá preparado para compartilhá-lo e levar a mensagem do bem-estar às pessoas que querem estar de bem com seu corpo.

As pessoas sabem o que devem fazer para emagrecer: basta ter uma alimentação saudável! Mas se é tão simples assim, por que é tão difícil sustentar uma dieta?

Muitas pessoas podem pensar que o fracasso em levar adiante um programa de emagrecimento é devido à fraqueza ou falta de força de vontade. Para emagrecermos temos de estipular metas, montar um plano e encarar desafios em vários momentos do nosso dia a dia. O que ocorre, entretanto, é que a maioria das pessoas não consegue manter-se motivada constantemente. Às vezes, um pequeno deslize no programa já é o bastante para fazer uma pessoa desistir de sua meta.

# Seja um mentor do bem-estar

É aí que entra o Distribuidor Independente Herbalife, exercendo seu papel de mentor do bem-estar, uma pessoa capaz de ajudar seu cliente a enfrentar os desafios e armadilhas que podem atrapalhar em um plano de uma vida saudável. Ele ajuda o cliente a pensar de forma diferente e positiva, baseado em estímulos emocionais, e a continuar motivado através de estratégias inteligentes para continuar no caminho para o sucesso. Ele identifica pensamentos e situações que podem fazer o cliente pensar em desistir de lutar pelo seu objetivo e está presente naqueles momentos em que a pessoa tem vontade de jogar tudo para o alto, ajudando-a a superar esses momentos com incentivo, apoio e motivação.

O mentor do bem-estar é aquele que ajuda a encontrar o caminho, a eliminar obstáculos e a tirar o melhor partido das capacidades de seu cliente. Seu principal objetivo é ajudar as pessoas na auto realização e no alcance das metas, alinhando-as com seus propósitos.

Saiba mais sobre como ser um mentor do bem-estar de sucesso:

- Leia este Manual de Técnicas de Vendas;
- Crie seu plano de ação;
- Participe continuamente do sistema de treinamentos Herbalife;
- Aproveite todas as oportunidades para estar com o seu cliente;
- Auxilie seu cliente a manter-se no plano, acompanhando-o e incentivando-o;
- Saiba ouvir e estar sempre à disposição de seu cliente;
- Mantenha a mente aberta para ajudar e motivar seu cliente a encontrar a melhor solução para seu problema;
- Recrute pessoas e aumente sua Organização.



*A fórmula do sucesso*

Produtos  
Herbalife



Alimentação  
leve e nutritiva



Atividade  
física



Apoio  
emocional



SUCESSO PARA O DISTRIBUIDOR  
INDEPENDENTE E PARA O CLIENTE

# Ética nas vendas e no negócio

## Ética nas vendas e no negócio

Para termos sucesso nas vendas e no negócio, devemos conhecer bem os valores da empresa, pois foi com base neles que ela foi fundada. É necessário que cada um desses valores seja conhecido e exercido corretamente para que a empresa possa crescer no caminho certo.

Façamos um comparativo com a construção de um prédio: para que ele fique de pé são necessários não apenas cimento e argamassa para selar os tijolos, mas também que ele seja forte e de boa qualidade.

Os valores da Herbalife são o cimento que mantêm o negócio!

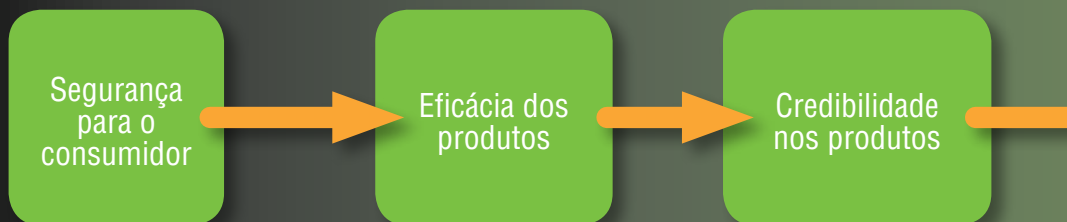
## Como praticar a ética durante as vendas

- Não associar alimentos com medicamentos;
- Promover a prática de exercícios físicos;
- Incentivar a alimentação saudável, variada e balanceada;
- Comunicar benefícios aprovados;
- Respeitar o papel de pais, educadores, autoridades e profissionais de saúde na orientação sobre estilo de vida saudável;
- Não associar textos ou figuras não aprovados a produtos.

## Problemas e riscos da mensagem incorreta



## A importância da mensagem correta



Utilize sempre as literaturas oficiais da Herbalife, como o Guia e Catálogos de Produtos. Leia e mostre para seus clientes, a fim de passar sempre a informação correta e proteger o seu próprio negócio!

Além disso, a Herbalife oferece gratuitamente excelentes vídeos de treinamento, uma forma didática e prática de treinar e preparar sua Organização para desenvolver o negócio de forma sustentável! Basta fazer o download no site [myHerbalife.com.br](http://myHerbalife.com.br).



Danos à reputação e  
imagem da Empresa

Perda da  
fidelidade  
à marca

Redução do  
consumo  
dos produtos

Venda  
ética e  
responsável

Satisfação do  
consumidor

Proteção  
da marca  
Herbalife

Uso contínuo  
dos produtos

## **Use, Vista e Fale**

São três passos simples que poderão abrir as portas do seu sucesso para as pessoas que convidar para o seu próprio negócio. Quando você aproveita todas as ocasiões para USAR, VESTIR e FALAR está no caminho de realizar todos os seus sonhos. O seu sucesso depende da sua determinação!

### **Use os produtos**

Quando começa a usar os produtos diariamente, você:

- Consegue resultados que atraem o interesse das pessoas;
- Percebe a melhora em sua aparência e bem-estar, o que lhe gera confiança nos produtos e vontade de recomendá-los aos outros;
- Torna-se “produto dos produtos”. As pessoas notarão a mudança e perguntarão como conseguiu.

### **Vista a marca**

Para vestir a marca você pode:

- Usar o bóton, roupas com o logo Herbalife e HFF;
- Colocar um adesivo de Distribuidor Independente Herbalife em seu carro;
- Exibir sua tableteira e outros itens promocionais;
- Distribuir o Catálogo de Produtos.

Com essas atitudes você chama atenção para o que tem a oferecer e atrai pessoas com quem pode conversar sobre seus resultados e negócios.

### **Fale com as pessoas**

Sempre que as pessoas se aproximarem, não tenha medo nem receio de falar com elas. Conte sua história de sucesso com o uso dos produtos e ganhos financeiros. Lembre-se: os resultados vendem!

Convide para uma apresentação, mostre os produtos e fale sobre a Oportunidade de Negócio.



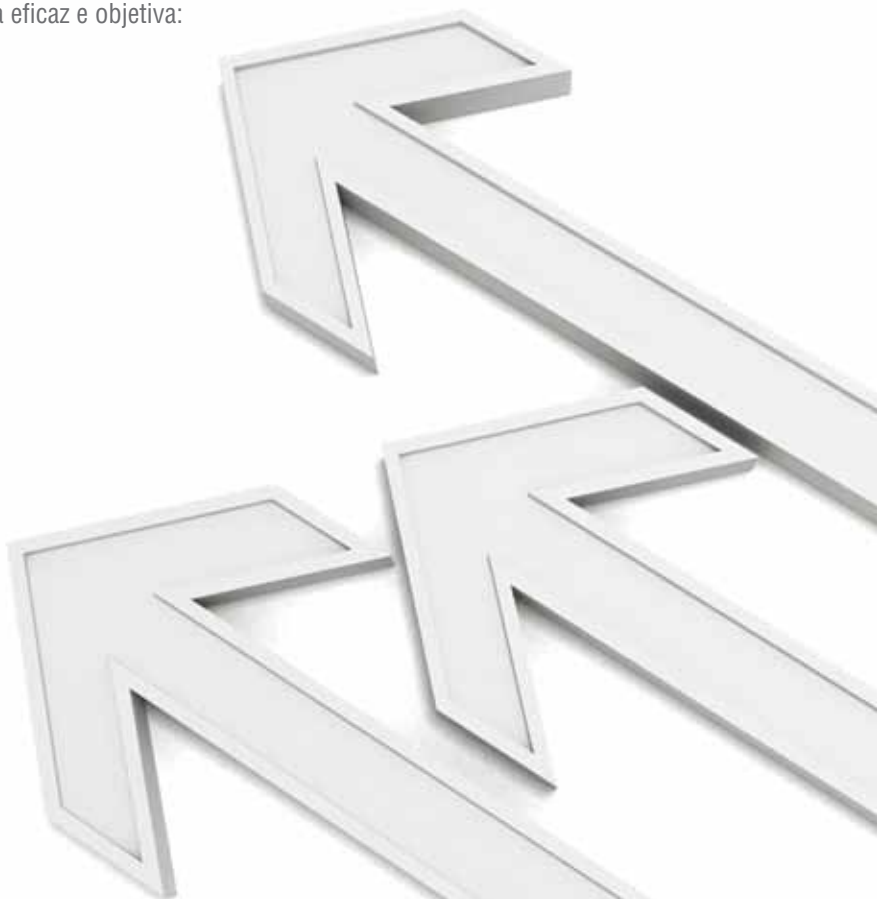
## **Métodos de Negócio**

Agora você já sabe que há um amplo mercado-alvo para explorar, que tem excelentes produtos em mãos para satisfazer as necessidades desse mercado, que deve ser um produto dos produtos para gerar credibilidade, quais as suas responsabilidades como o mentor do bem-estar, como desenvolver tudo isso de forma ética e quais são as 3 chaves que abrirão as portas para o sucesso.

Conheça os três Métodos de Negócio Herbalife para que você, Distribuidor Independente, possa construir seu próprio negócio de forma eficaz e objetiva:

### **1. Método Tradicional**

O Método Tradicional foi desenvolvido por Mark Hughes. É a utilização da filosofia Use, Vista e Fale em todas as ocasiões, como uma forma de desenvolver o negócio Herbalife para alcançar o sucesso.



## 2. Espaço Vida Saudável

O Espaço Vida Saudável, também conhecido como EVS, é um local reservado para que você, Distribuidor Independente Herbalife, possa:

- Apresentar a Oportunidade de Negócio;
- Captar novos clientes;
- Treinar sua Organização;
- Apresentar os produtos.

Além disso, traz diversas vantagens para o consumidor, como:

- Socializar-se com outras pessoas;
- Trocar informações sobre bem-estar e qualidade de vida;
- Receber informações sobre o Negócio Herbalife;
- Conhecer e degustar os produtos.

Consulte a Revista Espaço Vida Saudável (código #5046), saiba mais sobre todas as vantagens que o Espaço traz para você e sobre as Normas de Conduta que protegem esse Método de Negócio.



### 3. Plano Total

O Plano Total é o Método de Negócio que visa captar novos clientes através de uma apresentação ou demonstração dos produtos da linha de Nutrição Externa, para que os clientes conheçam e experimentem esses produtos em um ambiente reservado e sintam os efeitos em sua pele imediatamente, antes de comprá-los.

O objetivo é servir como porta de entrada para que, durante a demonstração, também sejam apresentados os produtos da linha de Nutrição Interna e a Oportunidade de Negócio.

Confira na página 50 como realizar uma demonstração dos produtos de Nutrição Externa.



## Ferramentas de Vendas

A Herbalife também disponibiliza para você diversas Ferramentas de Vendas que dão apoio aos Métodos para a realização do seu próprio negócio, a fim de auxiliá-lo a iniciar um diálogo e a fazer apresentação dos produtos e da Oportunidade de Negócio. Além disso, uma ferramenta complementa a outra, ou seja, podem ser usadas em conjunto para potencializar a ação.

Conheça as diferentes ferramentas e escolha as melhores para você e sua Organização. Adapte-as às diversas situações e agarre todas as oportunidades para conversar com as pessoas!

### Bóton

Os bótons servem como publicidade do seu próprio negócio, para gerar perguntas e interesse sobre o que você tem a oferecer.

É uma ótima forma de fazer contato e conversar com pessoas que ainda não conhece.



## Inauguração do Negócio

Evento de celebração da sua decisão de fazer o negócio Herbalife com dedicação e empenho. Nesta ocasião, você tem a oportunidade de falar sobre os produtos e o próprio negócio.

O objetivo é fazer com que as pessoas se motivem com a sua decisão e desejem fazer o próprio negócio Herbalife também.

## Caderno de Apresentação

Auxilia na apresentação da empresa para um possível novo consumidor ou Distribuidor Independente.

Ele o ajudará a conduzir sua apresentação permitindo que todos os principais tópicos sejam contemplados em seu discurso, a fim de fazer a promoção da empresa e da Oportunidade de Negócio.

Pode ser adquirido pelo código #5116, ou na versão mini através do código #6704.



## Pesquisa

É uma forma de aproveitar a circulação de pessoas nas ruas para abordá-las com uma pergunta sobre bem-estar e nutrição, que o auxilie a iniciar uma conversa. Por exemplo: “Você está satisfeito com o seu peso atual?”.

## Anúncio em Jornal

É uma maneira de divulgar a Oportunidade de Negócio e a venda de produtos em um meio de grande circulação.

Verifique no caderno 4 do Manual de Oportunidade Internacional de Negócios as diretrizes de publicidade e os exemplos de anúncios na página 76 desse manual, e lembre-se:

- Não é permitido utilizar imagens de produto;
- Nenhum tipo de divulgação ou anúncio pode ser feito para EVS.

## Roadshow

É um estande ou módulo volante que pode ser disponibilizado em centros comerciais e eventos com o objetivo de gerar contato com consumidores e Distribuidores Independentes em potencial através da divulgação dos produtos e da Oportunidade de Negócio Herbalife.

Verifique as diretrizes desta ferramenta no Guia de Normas para Roadshow disponível para download no [myHerbalife.com.br](http://myHerbalife.com.br).



## Amostras

É uma forma de presentear potenciais consumidores e Distribuidores Independentes, a fim de conquistá-los e permitir que experimentem os produtos antes de adquiri-los.

Podem ser entregues amostras do Shake Sachê, do sachê das Sopas Instantâneas e da Barra de Proteína sabor Citrus, pois ambos contêm as informações nutricionais em suas embalagens individuais.



## Visita de Degustação

É uma visita na casa de um futuro cliente a fim de estreitar o relacionamento com ele. Você pode levar alguns produtos da linha de Nutrição Interna e prepará-los junto com o anfitrião, para que ele aprenda como é simples e prático. Em seguida, poderão degustar juntos e comprovar como são saborosos. Dessa forma, ele poderá tomar a decisão de adquirir os produtos com a segurança de que já os conhece.

## Manhã/Tarde/Noite da Beleza

É uma oportunidade de reunir algumas pessoas para apresentar os produtos de Nutrição Externa Herbalife, ressaltando a importância de ter uma rotina de cuidados pessoais.

Durante essa reunião, pode ser feita uma demonstração desses produtos, a fim de ensinar aos participantes como usá-los e permitir que eles sintam seus efeitos antes mesmo de comprá-los.

Conheça o material que o auxiliará na condução do seu evento no site [myHerbalife.com.br](http://myHerbalife.com.br).

## DVD Você Merece Muito MAIS

Importante ferramenta para os novos Distribuidores Independentes conhecerem mais sobre a empresa e a Oportunidade de Negócio Herbalife, além das histórias de superação e sucesso dos membros das equipes de Chairman's Club e Presidentes do Brasil.

Adquira o DVD Você Merece Muito MAIS através dos códigos:

1 unidade: #9685 / 5 unidades: #9345



## Convites Pessoais

É um material para ser entregue pessoalmente em diversos lugares (na rua, próximo ao EVS, aos seus conhecidos ou em qualquer ocasião) convidando a conhecer os produtos, a Oportunidade de Negócio, a ir a um evento ou ao EVS.

Os convites de EVS podem ser adquiridos diretamente na Herbalife através dos códigos #9959, #9960, #9961 e #9962, além de modelos exclusivos para download no [myHerbalife.com.br](http://myHerbalife.com.br).



## Catálogo

É uma grande vitrine dos produtos, capaz de despertar o interesse das pessoas e aumentar suas vendas.

A chave do sucesso é transformar catálogos em um bom negócio. Por isso é fundamental colocar os catálogos na rua e nas mãos dos clientes.

Quanto mais catálogos você distribuir, mais pessoas conhecerão os produtos e suas características e mais chances você terá de vender!

Os principais fatores de sucesso do uso desta ferramenta são:

- Surpreender o consumidor com novidades: novos produtos, promoções, artigos, cardápio, adesivos perfumados, texturas etc.;
- Gerar frequência de visita ao cliente: a cada nova edição uma nova visita;
- Provocar a vontade de experimentar os produtos: com fotos bem apetitosas, receitas e dicas;
- Oportunidade de apresentar os itens promocionais da empresa.

Peça pelos códigos:

#5174 – pacote com 10 unidades.

#5175 – pacote com 20 unidades.

#5176 – pacote com 50 unidades.

## Reuniões

As Reuniões de Oportunidade permitem ao Distribuidor Independente treinar e recrutar diversas pessoas, e mesmo tempo aumentar a Organização.

Pequenas reuniões com apenas um participante também podem gerar grande sucesso. Elas não apenas proporcionam um ambiente mais pessoal e constroem confiança, como também são efetivas em captar a atenção do consumidor ao que é dito sobre os produtos.

## Jantar de Negócios

É uma forma descontraída de apresentar a empresa, os produtos e a Oportunidade de Negócios Herbalife, com o objetivo de recrutar novos Distribuidores Independentes.

Conheça o material que o auxiliará na condução do seu evento no site [myHerbalife.com.br](http://myHerbalife.com.br).



## PIBE (Programa de Incentivo ao Bem-estar)

O PIBE é uma ferramenta que tem como principal objetivo fazer com que as pessoas descubram os benefícios dos produtos Herbalife de forma divertida.

Consiste na formação de grupos que se reúnem e se auxiliam mutuamente a se manterem no Programa, um motivando o outro, rumo aos seus objetivos pessoais de controle de peso. O participante mantém ou perde pontos de acordo com a sua fidelidade ao Programa. Será vencedor aquele que atingir primeiro o seu objetivo, mantendo o maior número de pontos.

Verifique as diretrizes desta ferramenta nos Guias disponíveis para download no [myHerbalife.com.br](http://myHerbalife.com.br).



## 20 Passos para o Sucesso

Tem foco nos novos Distribuidores Independentes. É um material onde consta a apresentação do Plano de Marketing de maneira flexível e didática para que ele aprenda de forma gradual como subir na escalada de sucesso.

O material 20 Passos para o Sucesso está disponível para download no [myHerbalife.com.br](http://myHerbalife.com.br).



## Cartão de Visita

É uma ferramenta essencial de divulgação pessoal e profissional, onde constam os principais dados de contato do Distribuidor Independente. Quando um conhecido pensar em Herbalife, deve lembrar de você e saber como te encontrar. Por isso, é muito importante estar sempre com uma boa quantidade de cartões de visita em mãos e entregar ao maior número de pessoas possíveis.



## Café da Manhã Saudável

É uma forma de oferecer aos seus clientes a possibilidade de começar o dia de uma maneira prática, nutritiva e com muita energia através do consumo dos produtos Herbalife! Durante o encontro, você pode falar sobre os produtos e a Oportunidade de Negócio enquanto serve o Shake para seu cliente.

## Autoavaliação do Bem-Estar

Tem como objetivo principal ajudar as pessoas a refletirem sobre seu estilo de vida e conscientizá-las para uma vida saudável.

É uma ótima oportunidade de começar uma conversa com foco na melhora da qualidade de vida, possibilitando ao Distribuidor Independente fechar vendas e obter indicações.

A Autoavaliação do Bem-Estar pode ser adquirida através do código #5472 ou através de download no [myHerbalife.com.br](http://myHerbalife.com.br).



## Festa Shake/Coquetel

É uma confraternização onde você pode convidar parentes, amigos e conhecidos a fim de apresentar os produtos Herbalife. Podendo ocorrer em sua casa ou outro local, você tem a chance de oferecer a degustação de produtos e aproveitar para promover ainda a Oportunidade de Negócio!

## Revista de Presidentes

Revista com as histórias que marcaram a vida dos grandes líderes: os membros das equipes de Chairman's Club e Presidentes. Material motivacional que incentiva os clientes a quererem entrar para o negócio e alcançar o próprio sucesso.

Peça pelo código #5108.



## Captação de clientes

Agora que você já conheceu as infinitas possibilidades de desenvolver o próprio negócio Herbalife, saiba como aprimorar e potencializar suas ações para colher excelentes resultados. O primeiro passo para realizar vendas é a captação de clientes. E onde esses clientes estão? Em todos os lugares!

Só depende de você e da sua ATITUDE para:

- Aproveitar todos os momentos em que estiver com pessoas para falar do próprio negócio e convidar para conhecer os produtos e a oportunidade;
- Ir à busca das pessoas, em todos os lugares e a todo o momento.

## Círculo de Influência

A melhor maneira de começar a fazer contatos é falar com as pessoas que você conhece, pois se sentirá mais à vontade para falar sobre a Herbalife e seus produtos. Além disso, eles confiam em você e irão apoiá-lo. Esse grupo é o que chamamos de “Círculo de Influência”, e é a forma mais fácil de começar a construir seu próprio negócio.



Monte uma lista, também conhecida como “lista quente”, para ajudá-lo a identificar essas pessoas:

- Membros da família (pais, irmãos, marido/esposa);
- Parentes (tios, primos, sobrinhos, cunhados etc);
- Amigos;
- Vizinhos;
- Colegas de trabalho;
- Pessoas de sua comunidade (comerciantes, por exemplo);
- Pessoas que fazem parte da sua lista de cartões de natal;
- Pessoas que fazem parte da sua lista para convites;
- Pessoas que fazem parte da sua lista de e-mails (de acordo com o Guia de Boas Práticas na Internet, disponível no [myHerbalife.com.br](http://myHerbalife.com.br));
- Pessoas da sua academia;
- Pessoas conhecidas através de parentes;
- Pessoas conhecidas através de seus filhos;
- Pessoas conhecidas através do seu cônjuge;
- Profissionais que costumam prestar serviço para você (contador, gerente e funcionários de bancos, babá, professores, operadores de caixas, entregadores, dentista, jardineiro, cabeleireiro, corretor de seguro, síndico, zelador, advogado, mecânico, massagista, veterinário etc.).



## Novos contatos

Conheça algumas sugestões dos diversos locais onde você pode conhecer novas pessoas e fazer novos contatos:

- Academias de ginástica;
- Supermercado;
- Spas, resorts, hotéis, pousadas;
- Clubes e centros comunitários e esportivos;
- Agências de modelos;
- Universidades;
- Metrô, ônibus, táxi;
- Bancos;
- Festas;
- Salões de beleza / cabeleireiros;
- Floriculturas.

## Como abordar novos clientes

O segredo de uma captação de clientes está no modo como você o aborda. Como já dito, o primeiro passo para fazer novos contatos é ter uma atitude positiva! Afinal, ela é determinante para o sucesso da venda. Se você acredita que pode fazê-la, certamente a fará!

Podemos dizer que uma pessoa de sucesso em vendas deve ter, entre outras, as seguintes ATITUDES POSITIVAS:

- Entusiasmo;
- Concentração nos pontos positivos;
- Orgulho e investimento na sua atividade profissional;
- Investimento em si mesmo;
- Persistência positiva;
- Busca de meta pessoal;
- Aprendizado com os desafios;
- Bom humor, acima de tudo!

***Se estiver confiante e seguro, seus contatos terão êxito, pois sua confiança será transmitida.***

## Técnicas de abordagem

Algumas pequenas ações poderão se tornar grandes ferramentas para demonstrar firmeza ao falar com um cliente potencial. Conheça algumas delas:

- Olhar nos olhos da outra pessoa demonstra a atitude: “Minha atenção é exclusivamente sua nesse momento”;
- Sorrir demonstra a atitude: “Estou contente e me interesso por você!”;
- Tórax projetado para frente demonstra a atitude: “Sinto-me seguro em tudo que estou compartilhando com você”;
- Aperto de mãos firme (mas sem “espremer” a mão da outra pessoa) demonstra a atitude: “Não temo restrições”.

## Scripts de abordagem

Existem diversas formas de abordar uma pessoa que você não conhece e iniciar um diálogo. O importante é que essa abordagem seja informal e amigável.

Comece atraindo a atenção da pessoa para você através de um assunto qualquer, como, por exemplo:

*“Está frio/calor, não é?”*

*“Você viu como essas frutas estão baratas?”*

*“A festa está boa, não está?”*

*“Adorei a sua camisa.  
Combinou muito com você.”*



Assim que o primeiro contato já tiver sido estabelecido, faça algumas perguntas abertas a fim de extrair alguma informação que poderá servir de gancho para inserir a Herbalife na conversa, como por exemplo:

***“Está interessado em ter um estilo de vida mais saudável?”***

***“Pretende controlar seu peso?”***

***“Quantos kgs quer perder?”***

***“Já tentou alguma coisa antes para perder peso?”***

***“E quais foram os resultados?”***

De acordo com as respostas, atente-se às informações mais importantes e insira a Herbalife gradualmente na conversa.

***“Tenho os produtos ideais para você controlar seu peso de forma saudável e ganhar uma energia incrível. E não é medicamento, é alimento!”***

***“E ainda te ofereço um acompanhamento gratuito, feito por mim, para ajudá-lo a ter os resultados que pretende e responder-lhe qualquer dúvida que tenha.”***

***“Gostaria fazer uma autoavaliação do bem-estar? Podemos agendar um encontro para apresentar os produtos e te passar todas as informações?”***

Não seja invasivo, ou seja, se perceber que a pessoa realmente não está interessada, não insista. Entregue-a um cartão de visita e coloque-se a disposição caso mude de ideia. Pergunte se conhece alguém que se interessaria em ter um estilo de vida mais saudável ou ganhar uma renda extra. Pegue o telefone dessa pessoa indicada e entre em contato com ela impreterivelmente. As indicações são muito importantes neste processo. As pessoas indicadas provavelmente se interessarão em conhecer a Herbalife, já que possuem algum perfil ou necessidade que as levaram a serem indicadas.



# Agendamento

## Fechando a venda

### **Agendamento**

Sempre que for agendar encontros, é importante observar que quem conduz o agendamento é você!

Assim:

- Faça com que a pessoa perceba que sua agenda está lotada e, sendo assim, os únicos momentos em que poderão se encontrar são os oferecidos por você. Agenda lotada demonstra segurança e credibilidade;
- Ofereça opções fechadas de tempo: “eu tenho dois dias nesta semana para conversarmos, dias A e B, nos horários X e Y. Qual deles é melhor para você?”;
- Após a escolha do horário, reforce que você está lançando a data em sua agenda e que naquele dia e hora combinado você estará inteiramente à disposição para conversar com ele.

### **Fechando a venda**

Parabéns! Você conseguiu agendar o encontro com seu futuro cliente! Agora é o momento de efetivar a venda.

Todos têm a habilidade de vender, mas algumas pessoas não percebem. Por exemplo, ao convencer um amigo ou conhecido, você está vendendo suas ideias. Vender significa apenas ajudar alguém a visualizar as vantagens de seu produto ou serviço, e isso é uma arte!

Conscientize-se de que está fazendo mais que uma simples venda. Você está ajudando as pessoas a se mostrarem e a se sentirem bem ao explicar a importância de uma nutrição saudável e dos cuidados pessoais. Uma apresentação de sucesso, com posicionamento firme, termina com as pessoas se interessando por aquilo que você tem, ao invés de sentirem que apenas lhes foi vendido algo.

Atente-se a algumas dicas muito importantes para fazer com que o momento seja um sucesso:

- Seja sempre pontual. Isso demonstra responsabilidade e respeito. Caso ocorra um imprevisto e necessite atrasar, ligue com antecedência para avisar o cliente;
- Vá sempre bem vestido e de preferência usando o bóton ou alguma roupa com o logo da Herbalife;
- Esteja sempre com os materiais em mãos – literaturas e produtos;
- Estude anteriormente o que será conversado com o cliente;
- Sinta-se pronto para administrar objeções, sempre com atitudes positivas;
- Na presença do cliente, use expressão corporal positiva: balance a cabeça afirmativamente, mas com naturalidade, enquanto faz perguntas. Sorria e demonstre sua segurança e prazer em representar produtos de altíssima qualidade e confiança;
- Procure sempre entender as necessidades do cliente;
- Conduza o diálogo para o resultado que você deseja. Não se deixe conduzir!

# Como lidar com objeções

## Como lidar com objeções

Quando o cliente coloca uma objeção é porque tem dúvidas e inseguranças quanto ao produto ou serviço e passa estas dúvidas para que o vendedor as solucione. Isto acontece de forma inconsciente.

Esteja preparado para enfrentar as objeções. Veja abaixo alguns passos a serem seguidos que, certamente, o ajudarão a contorná-las:

**1.** Ouça atentamente a objeção até o fim, não interrompa o cliente enquanto ele fala;

**2.** Colocada a objeção, tente “ler” o que está nas entrelinhas, pois nem sempre o cliente se expressa claramente e muitas vezes existe um motivo encoberto. Para isso, reproduza a pergunta com suas palavras;

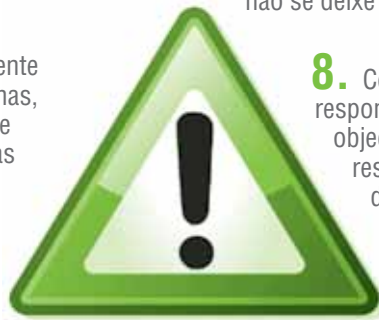
**3.** Mostre compreensão. Dessa forma você estará ganhando confiança e simpatia. Deixe claro que você se preocupa com ele e que não está somente interessado em vender;

**4.** Geralmente a melhor maneira de responder às objeções é perguntando “Por quê?”. Mostre que você deseja saber o que especificamente o cliente está precisando;

**5.** Hora de sanar as dúvidas. Dê mais informações sobre o seu serviço e/ou produto. Fale o que o cliente está querendo saber;

**6.** Apresente a solução. Quando o cliente perceber que o problema foi compreendido você poderá demonstrar como seu produto irá preencher as necessidades dele;

**7.** Hora da ação! Acerte no alvo: seja criativo e encante o cliente. Conduza o diálogo para o resultado que você deseja: não se deixe conduzir!



**8.** Certifique-se de que respondeu integralmente às objeções. Você pode pensar que respondeu todas as questões do cliente, porém existe a chance de não ter sido suficientemente claro, ou novas dúvidas podem ter surgido.

**9.** Caso realmente não saiba responder a pergunta do cliente, diga que vai verificar com o seu Patrocinador ou com a empresa e em breve dará uma resposta;

**10.** Quando for responder às objeções, comece a frase sempre concordando com seu cliente. Veja algumas objeções típicas:

**Cliente:** “Esses produtos estão caros.”

**Você:** “Eu pensava a mesma coisa que você, mas quando percebi a alta qualidade e comparei com produtos similares do mercado, percebi que podem custar até 30% menos. Além disso, duram muito mais e seu custo diário acaba sendo menor. Qual produto você gostaria de pedir hoje?”

**Cliente:** “Preciso falar com meu marido.”

**Você:** “Entendo. Mas, como ele não ouviu essa nossa conversa, certamente irá precisar de mais informações. Que dia e hora podemos nos encontrar para falarmos com ele?”

**Cliente:** “Vou pensar sobre o assunto...”

**Você:** “Sobre o que exatamente você pensará? Sobre o preço? Sobre a eficiência dos produtos? Se houver algo em que eu possa ajudar, por favor, avise e terei o maior prazer em responder suas dúvidas.”

**Cliente:** “Mas esses produtos são realmente eficientes?”

**Você:** “Todos os nossos produtos são aprovados por médicos, cientistas e uma equipe de profissionais que asseguram a escolha e a qualidade dos melhores ingredientes durante todas as fases de sua produção, desde a semente até o alimento. A Herbalife conta com laboratórios e centros de nutrição que desenvolvem pesquisas científicas sobre nutrição humana. Além disso,

estudos controlados têm sido publicados assegurando a eficácia e segurança do uso dos Substitutos Parciais de Refeição como mais uma das ferramentas científicas para o manejo do excesso de peso.”

**Cliente:** “E onde eu posso ter mais informações sobre nutrição e estilo de vida saudável?”

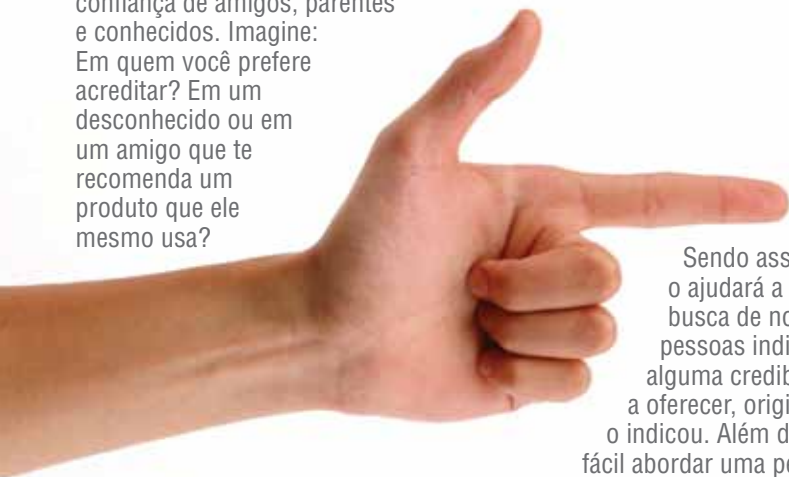
**Você:** “A Herbalife possui o Instituto de Nutrição Herbalife, um recurso que promove a excelência no campo da nutrição para o público em geral. Acesse o site [InstitutoHerbalife.com.br](http://InstitutoHerbalife.com.br) e conheça. Além disso, possui o Conselho para Assuntos Nutricionais, formado por médicos do mundo inteiro que divulgam os princípios de nutrição, atividade física e estilo de vida saudável.”

**Cliente:** “Mas não tenho uma imagem muito boa da Herbalife...”

**Você:** “A Herbalife está há mais de 30 anos no mundo, e hoje já está presente em mais de 80 países, mudando a vida das pessoas com seus incríveis produtos e a excelente Oportunidade de Negócio. Também patrocina diversos eventos e atividades físicas e esportivas em todo o mundo. Além disso, possui mais de 70 programas de responsabilidade social que ajudam crianças carentes em situação de risco a terem um estilo de vida saudável através da alimentação balanceada e da prática de atividade física.

## Indicações

O mercado o qual a Herbalife está inserido, o de Vendas Diretas, é construído principalmente pelas indicações, ou seja, um cliente satisfeito indicando um amigo para também consumir os produtos ou para desenvolver o negócio, formando assim uma rede de clientes. O grande potencial de alcance e fidelidade nos produtos e no negócio é devido ao fato de ser baseado na indicação e confiança de amigos, parentes e conhecidos. Imagine: Em quem você prefere acreditar? Em um desconhecido ou em um amigo que te recomenda um produto que ele mesmo usa?



Sendo assim, pedir indicações o ajudará a encurtar o caminho na busca de novos clientes, já que as pessoas indicadas já trazem consigo alguma credibilidade no que temos a oferecer, originada na pessoa que o indicou. Além disso, é muito mais fácil abordar uma pessoa indicada do que uma sem nenhuma indicação, pois ela já tem pelo menos uma ideia do que é o produto ou o negócio e de alguma forma precisa deles.

Uma boa sugestão é fazer premiações para valorizar a atitude de um cliente em nos indicar outra pessoa. Além de motivá-lo, você poderá divulgar entre os clientes e dentro da Organização os ganhadores desses prêmios, fazendo o reconhecimento dessas pessoas e promovendo a vontade de outra em fazer o mesmo ato. O prêmio pode ser algum produto ou algum desconto na compra. Mas lembre-se: não poderão ser dados prêmios em dinheiro.

## Venda de produtos da linha de Nutrição Interna

### **Público-alvo**

A linha de produtos de Nutrição Interna da Herbalife oferece produtos de controle de peso e nutrição diária, desenvolvidos para adultos saudáveis que buscam bem-estar e estilo de vida saudável. Qualquer pessoa que não esteja nessa situação, ou seja, que tenha algum problema de saúde ou que tenha alguma necessidade nutricional específica (gestantes, lactantes, crianças, adolescentes e idosos) precisam de orientação de um nutricionista ou médico - que são os únicos profissionais capazes e aptos a avaliar as necessidades nutricionais individuais destas pessoas.

### **Identificação de necessidades**

Identificar as necessidades de seu cliente é fundamental para conduzir a apresentação dos produtos de forma objetiva. Isso fará com que você ofereça um atendimento e acompanhamento personalizado e que seu cliente tenha os resultados esperados, adaptados ao próprio perfil e cotidiano.

E como identificar as necessidades nutricionais do seu cliente? Aplicando a Autoavaliação do Bem-Estar, uma Ferramenta de Vendas desenvolvida especialmente com esse objetivo, que está disponível para download no site [myHerbalife.com.br](http://myHerbalife.com.br). Peça ao seu cliente para preenchê-la de forma consciente e verdadeira. Ao final, analise as respostas e entenda qual é o objetivo, as dificuldades e as necessidades específicas daquele cliente. A partir daí, é possível definir o perfil nutricional e indicar os principais produtos mais adequados para ele.



## AUTOAVALIAÇÃO DO BEM-ESTAR HERBALIFE.

O nosso estilo de vida e opções alimentares afetam o nosso bem-estar. É possível fazer grandes mudanças com pequenas ações no seu dia a dia, começando por identificar seus objetivos pessoais e fazendo escolhas mais saudáveis. Esta autoavaliação pode ajudá-lo neste processo.

Data	Idade	Peso (kg)	Altura (m)
------	-------	-----------	------------

### PERGUNTAS

	Sim	Não
1. Você cozinha alimentos saudáveis em todas as refeições?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Em suas refeições você dá preferência à carne de aves, carne magra, peixes e proteínas vegetais?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Você ingere frutas e legumes cozidos pelo menos 5 vezes ao dia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Em seu dia a dia costuma consumir cereais integrais?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Você costuma consumir leite pelo menos 3 vezes na semana?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Você sempre faz um café da manhã completo com alimentos saudáveis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Você tem um consumo regular de água todos os dias?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Você evita bebidas gasificadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Você costuma fazer lanches saudáveis durante o dia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Você utiliza suplementos nutricionais?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Você pratica atividades físicas regularmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Você costuma ter tempo para fazer refeições equilibradas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Você se alimenta nos horários corretos sem pular refeições?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Você costuma ter energia e disposição para cumprir seus desafios diários?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Você se inspira com 80 anos com saúde e disposição?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Seu comportamento é mais calmo do que antes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Você evita "beicar" durante o dia quando estressado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Alimentação Saudável

Estilo de Vida

	Sim	Não
18. Você já fez dietas de controle de peso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Você acha fácil manter o peso que deseja?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Você está feliz com o seu corpo e seu peso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qual era o seu manequim quando você estava em sua melhor forma?	<input type="text"/>	
É o mesmo de hoje?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
O que você faria se estivesse em seu peso desejado?	<input type="text"/>	
Quando tempo acha que levaria para chegar ao seu peso desejado?	<input type="text"/>	
<small>Levante-se que se aproximarão recomendações sobre os hábitos a seguir ao ideal.</small>		

Controle de Peso

Quais são seus objetivos pessoais?

Perder peso	Controlar peso	Manter seu peso para sempre	Ter uma vida mais saudável
-------------	----------------	-----------------------------	----------------------------

Outros:

Agora que completou a sua autoavaliação, você está mais perto de atingir seus metas de bem-estar. Assimile ativar os quadros SIM e NÃO você respondeu em cada área e reflita por qual você pode começar suas mudanças.

Alimentação Saudável	Estilo de Vida	Controle de Peso
Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>

Se você respondeu SIM para a maioria das questões, parabéns, você já tem um estilo de vida bem saudável!

Se você respondeu NÃO para a maioria das questões, certamente não está contente com seu atual estilo de vida. Este pode ser o momento para a mudança e a Herbalife pode ajudá-lo a iniciar este processo.

\*Este questionário é apenas uma auto-avaliação e não é uma avaliação (avermelho) médica ou nutricional. Não se propõe a diagnosticar qualquer patologia ou condição associada. Para uma avaliação nutricional ou de saúde, procure um médico ou nutricionista.

Este perfil pode ser destinado à Total care e Distribuidor Independente

### AUTOAVALIAÇÃO DO BEM-ESTAR

Nome: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Telefone: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Data nascimento: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

#### Resultado da autoavaliação:

Alimentação Saudável  Estilo de Vida  Controle de Peso

## AUTOAVALIAÇÃO DO BEM-ESTAR HERBALIFE.

### FATORES-CHAVE PARA O BEM-ESTAR

#### 1. Dieta equilibrada

Escolher os alimentos certos em quantidade suficiente, incluindo frutas e legumes coloridos, proteína e apenas a quantidade suficiente de gorduras boas, é essencial para uma dieta equilibrada. Também pode-se considerar a possibilidade de obter vitaminas, minerais

e fibras através de suplementos alimentares, assegurando, assim, os nutrientes em falta na sua alimentação e que são necessários para o bom funcionamento do corpo.

A Herbalife possui 4 linhas de produtos para uma boa alimentação diária, que atendem às necessidades de nutrientes do corpo, ajudando a manter a disposição e boa forma. Conte com seu Distribuidor Independente Herbalife para obter produtos e esclarecimentos sobre como consumi-los.



#### 3. Beber bastante água

Beber muita água é um fator importante na manutenção de um peso saudável e de uma dieta alimentar nutritiva.

A água desempenha um papel essencial; ajuda o organismo a processar nutrientes, mantém uma circulação regular e um equilíbrio adequado de fluidos.



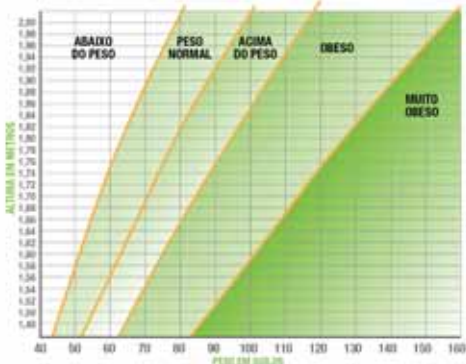
#### QUAL QUANTIDADE DE ÁGUA DEVO BEBER?

Em geral é importante beber dois litros de água por dia.

Quando fizer exercício físico terá de beber mais para repor a água perdida com a transpiração. Uma dica para ajustar e manter a hidratação enquanto treina é sempre ter ao seu lado uma garrafa de água. Normalmente, pode contar na sua sensação de sede. Esta sensação, aliada ao simples fato de prestar atenção a quantos copos de água bebe durante o dia, pode ajudá-lo a manter o corpo hidratado.

#### 4. Peso Saudável

O gráfico abaixo é baseado em dados utilizados pela Organização Mundial de Saúde para classificar baixo peso, sobrepeso e obesidade em adultos. Localize na tabela seu peso e altura e verifique em qual faixa de classificação de peso você se encontra.



Seu Distribuidor Independente Herbalife é:

#### 2. Fazer exercício físico regularmente

A atividade física regular é essencial para conquistar o bem-estar. O exercício físico traz uma série de benefícios,

entre eles o controle do peso, a manutenção do osso e músculos fortes, além de ajudar a reduzir o stress. Descubra qual tipo de exercício físico se adapta melhor ao seu estilo de vida e divirta-se!



Indique abaixo o nome de 4 pessoas que você gostaria que também se beneficiassem com a Autoavaliação do Bem-Estar.

1. Nome: \_\_\_\_\_  
Telefone: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_  
Relação com você: \_\_\_\_\_

2. Nome: \_\_\_\_\_  
Telefone: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_  
Relação com você: \_\_\_\_\_

3. Nome: \_\_\_\_\_  
Telefone: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_  
Relação com você: \_\_\_\_\_

4. Nome: \_\_\_\_\_  
Telefone: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_  
Relação com você: \_\_\_\_\_

#5472

 HERBALIFE

## Perfis Nutricionais

Classificamos os principais tipos de perfis nutricionais para que você, Distribuidor Independente, possa indicar de forma mais objetiva os produtos Herbalife mais

recomendados para cada tipo de cliente. São eles: Alimentação Equilibrada, Disposição, Praticidade, Movimento.

## ALIMENTAÇÃO EQUILIBRADA

Se o seu cliente está preocupado em ter uma alimentação equilibrada e as dietas que já fez foram grandes desafios, você pode oferecer produtos que possuem os nutrientes necessários, auxiliando-o a consumi-los da forma adequada, para que se mantenha no programa e consiga os resultados desejados.

### Uso combinado de produtos

#### Substituto Parcial de Refeição

**Shake** - Pó para preparo de bebidas para controle de peso<sup>1</sup>  
Substituindo 1 ou 2 das 3 principais refeições diárias pelo Shake, diminuirá o consumo de calorias e ingerirá todos os nutrientes necessários.



#### Lanches Saudáveis

#### Sopas Instantâneas

- Mistura para sopas instantâneas  
Alimento leve, nutritivo e com baixas calorias, perfeito para ser consumido entre as principais refeições, para reduzir os picos de fome, ou como entrada no almoço ou jantar.



## Barras de Proteína



Excelente opção para momentos de desejo por doces, já que são cobertas por chocolate. Ajudam a reduzir os picos de fome, possuem proteínas de alto valor biológico e poucas calorias.

## Suplemento Alimentar

### Herbalifeline - Óleo de peixe com ômega 3 em cápsulas<sup>2</sup>



Ômega 3 em cápsulas, que auxilia na manutenção de níveis saudáveis de triglicerídeos (gorduras "ruins"). Além disso, possui 54% da ingestão diária recomendada de vitamina E.

**dicas!** Para motivar seu cliente e fortalecer sua posição de mentor do bem-estar, incentive-o a:

- Manter-se firme em sua atitude e determinação para atingir seu objetivo;
- Incorporar atividade física em sua vida;
- Ingerir em média 2 litros de água por dia;
- Abandonar de vez os falsos prêmios (como doces e gorduras);
- Montar um plano realista e bem estruturado com alimentos que se encaixem às suas necessidades.

## DISPOSIÇÃO

Se o seu cliente se sente cansado, sem ânimo ou estressado e por isso precisa de mais disposição para enfrentar a correria do dia a dia, ofereça uma solução nutricional própria para nutrir adequadamente o corpo, renovar as forças e trazer mais energia.

### Uso combinado de produtos

#### Substituto Parcial de Refeição

**Shake** - Pó para preparo de bebidas para controle de peso<sup>1</sup>



Substituindo 1 ou 2 das 3 principais refeições diárias pelo Shake, diminuirá o consumo de calorias e ingerirá todos os nutrientes necessários.

#### Nutrição

A cafeína é um estimulante leve do sistema nervoso central, motivo pelo qual pode o fazer sentir mais disposto e alerta depois de consumi-la.

Portanto, ofereça produtos que forneçam esse poderoso estimulante:

**Chás** – Pó para preparo de bebidas

Bebidas de baixas calorias que, além da cafeína, contêm chá preto e chá verde em sua composição.



**N-R-G pó** – Pó para preparo de bebidas à base de chá preto e guaraná<sup>3</sup>

**N-R-G tabletes** – Tabletes de guaraná<sup>3</sup>

Produto a base de guaraná, planta conhecida como fonte de cafeína.



## Suplemento Alimentar

**Multivitaminas e Minerais** – Suplemento de vitaminas e minerais<sup>4</sup>



Fornecer as vitaminas e minerais para complementar as necessidades diárias do corpo e manter um plano alimentar bem estruturado, recuperar o entusiasmo e bem-estar.



Para motivar seu cliente e fortalecer sua posição de mentor do bem-estar, incentive-o a:

- Evitar o estresse intenso, pois pode provocar danos à saúde e prejudicar a qualidade de vida;
- Procurar reduzir as tarefas diárias que não são essenciais e urgentes;
- Reagir aos pensamentos tipo “armadilha”, como o desânimo, por exemplo;
- Focar o pensamento no hoje;
- Evitar usar a comida como compensação por um dia estafante;
- Pensar nas coisas boas que os resultados trarão para sua vida.

1. Este produto não deve ser usado na gestação, amamentação e por lactentes, crianças, adolescentes e idosos, exceto sob indicação de médico ou nutricionista. Ao consumir este alimento, aumentar a ingestão diária de água. Diabéticos: pode conter frutose.
2. Pessoas que apresentem doenças ou alterações fisiológicas, mulheres grávidas ou amamentando (nutrizes) deverão consultar o médico antes de usar o produto. Pessoas alérgicas a peixes e crustáceos devem evitar o consumo deste produto.
3. O Ministério da Saúde adverte: não existem evidências científicas comprovadas de que este alimento previna, trate ou cure doenças. Crianças, gestantes, nutrizes, idosos e portadores de enfermidades devem consultar o médico ou nutricionista antes de consumir este produto.
4. Consumir este produto conforme a Recomendação de Ingestão Diária constante da embalagem. Gestantes, nutrizes e crianças até 3 (três) anos, somente devem consumir este produto sob orientação de nutricionista ou médico.

## PRATICIDADE

Se o seu cliente tem um estilo de vida intenso, lotado de atividades e considera a palavra conveniência como chave em sua vida, ele precisa de uma alimentação balanceada, rápida e prática, que possa consumir em casa ou em qualquer lugar.

### Uso combinado de produtos

#### Substituto Parcial de Refeição

**Shake Sachê** - Pó para preparo de bebidas para controle de peso<sup>1</sup>



Substituindo 1 ou 2 das 3 principais refeições diárias pelo Shake, reduzirá o consumo de calorias e ingerirá todos os nutrientes necessários. O Shake em formato sachê é o mais indicado para esse cliente, pois é fácil e rápido de preparar e pode ser levado e consumido em qualquer lugar.

#### Lanche Saudável

##### Barras de Proteína



Lanche prático e rápido que não dá trabalho de preparar, além de ser muito nutritivo e saudável. Pode ser levado na pasta, na mochila, na bolsa, no carro.

## Suplemento Alimentar

As fibras são fundamentais para todo o processo de digestão, prolongando a sensação de saciedade, quando associadas ao aumento do consumo de água. Ou seja, ele não terá vontade de comer a todo o momento.

Portanto, ofereça produtos que complementem essas necessidades:



**Fiber & Herb** - Fibras e vegetais em tabletes<sup>2</sup>

Combinação de fibras de aveia e diversos vegetais.

Ou



**Fiberbond** - Fibra de aveia e beterraba em tabletes<sup>2</sup>

Combinação de fibras de aveia e beterraba.



Para motivar seu cliente e fortalecer sua posição de mentor do bem-estar, incentive-o a:

- Planejar sua alimentação para evitar desperdício de tempo;
- Controlar a pressa em relação ao seu plano de emagrecimento, já que os resultados são gradativos;
- Reservar um tempo para praticar atividades físicas.

1. Este produto não deve ser usado na gestação, amamentação e por lactentes, crianças, adolescentes e idosos, exceto sob indicação de médico ou nutricionista. Ao consumir este alimento, aumentar a ingestão diária de água. Diabéticos: pode conter frutose.

2. O Ministério da Saúde adverte: não existem evidências científicas comprovadas de que este alimento previna, trate ou cure doenças.

## MOVIMENTO

Se o seu cliente gosta de estar sempre em movimento e em boa forma e sabe a importância da atividade física, ele precisa de uma alimentação nutritiva para repor todas as energias gastas.

### Uso combinado de produtos

#### Substituto Parcial de Refeição

**Shake** - Pó para preparo de bebidas para controle de peso<sup>1</sup>



Substituindo 1 ou 2 das 3 principais refeições diárias pelo Shake, diminuirá o consumo de calorias e ingerirá todos os nutrientes necessários.

#### Nutrição

**Protein Powder** - Alimento com proteína isolada de soja



Muitos praticantes de atividades físicas seguem dietas especiais por causa de sua modalidade esportiva. Nestes casos, o Pó de Proteína pode contribuir ao adicionar proteínas de alta qualidade ao cardápio diário.

#### Lanche Saudável

#### Barras de Proteína



Ótima opção para ajudar a repor os estoques de proteína do corpo. É um lanche saudável para ser consumido após a atividade física para repor a perda durante o treino.

## Suplemento Alimentar

**Xtra-Cal** - Cálcio, magnésio e vitamina D<sup>3</sup>



O cálcio é um nutriente essencial para praticantes de atividade física, pois quando ocorre o suor excessivo, acontece uma diminuição desse nutriente. Por isso, consumir o Xtra-Cal antes da atividade física ajudará a repor o cálcio no corpo.

### dicas!

Para motivar seu cliente e fortalecer sua posição de mentor do bem-estar, incentive-o a:

- Praticar atividade física na medida certa para manter equilibrada a saúde física e mental;
- Traçar estratégias inteligentes de alimentação, conforme os horários das atividades;
- Pesar-se sempre no mesmo dia da semana e no mesmo horário, e não logo depois da atividade física, já que perdemos muito líquido por meio do suor e essa perda é uma falsa impressão do emagrecimento;
- Fazer um acompanhamento com um profissional habilitado;
- Ter sono tranquilo, pois o descanso é fundamental para conseguir o aumento da massa muscular.

3. Consumir este produto conforme a Recomendação de Ingestão Diária constante da embalagem. Gestantes, nutrizes e crianças até 3 (três) anos, somente devem consumir este produto sob orientação de nutricionista ou médico.

# Esteja atento e aumente as possibilidades de vendas

## ***Aumente as possibilidades de vendas***

Além de apresentar os produtos que mais se encaixam no perfil e objetivos de cada cliente, é muito importante estar atento para aumentar suas possibilidades de vendas de outros produtos. E essas possibilidades estão nas entrelinhas de uma conversa, ou seja, muitas vezes nem mesmo o cliente sabe que precisa de outro produto que a Herbalife oferece, mas você, como mentor do bem-estar, pode identificar essas necessidades. Esteja atento ao momento atual do cliente e o que poderá servir como gancho para oferecer outro produto.

Aproveitar as promoções disponíveis no catálogo também é uma excelente forma de promover o conhecimento e a venda de produtos diferenciados ao seu cliente. Assim que o cliente adquire um produto novo atraído por um benefício extra (como um brinde ou outro produto grátis), existe uma grande possibilidade de ele se tornar um consumidor fiel desse produto.

Outra grande maneira de estimular a venda desses produtos é compartilhando resultados, ou seja, crie situações a fim de que os clientes que têm excelentes resultados com alguns produtos possam conversar com outros clientes que ainda não utilizaram esses produtos. Você também pode contar as histórias de sucesso de um cliente para outro, a fim de motivá-lo a experimentar os produtos.

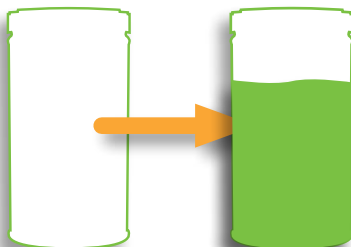


## Reposição de produtos

A fidelização do cliente baseia-se, principalmente, no atendimento personalizado e uma das formas é saber o melhor momento para retomar o contato e oferecer o produto de reposição.

Você pode fazer isso observando a data de compra dos produtos. Por isso é tão importante ter um controle de tudo o que foi vendido. Naturalmente, algumas pessoas consumirão um determinado produto mais rapidamente, enquanto outras levarão mais tempo. Mas, de acordo com o modo de uso indicado no rótulo, o período de reposição ocorre, em média, no tempo indicado na tabela abaixo.

Lembre-se: se você não acompanhar a reposição dos produtos de seus clientes, eles poderão comprar produtos em outro lugar!



## SUGESTÕES DE PERÍODOS DE REPOSIÇÃO DE PRODUTOS NUTRIÇÃO INTERNA

PRODUTOS CONTROLE DE PESO	PERÍODO DE REPOSIÇÃO		
	<i>Reduzir o peso</i>	<i>Manter o peso</i>	<i>Ganhar peso</i>
Shakes (21 porções)	10 dias	20 dias	10 dias

PRODUTOS NUTRIÇÃO	PERÍODO DE REPOSIÇÃO
Pó de Proteína (240 g)	20 dias
Barras de Proteína (7 unidades)	4 dias
Sopas Instantâneas (7 unidades)	4 dias
Chá Original (100 g)	30 dias
Chás - outros sabores (50 g)	15 dias
Fiber & Herb (180 tabletes)	30 dias
Multivitaminas e Minerais (90 tabletes)	45 dias
Xtra-Cal (60 tabletes)	60 dias
Herbalifeline (Herbalifeline)	90 dias
Fiberbond (180 tabletes)	30 dias
N-R-G Pó (60 g)	30 dias
N-R-G Tabletes (80 tabletes)	40 dias

# Venda de produtos da linha de Nutrição Externa

## Venda de produtos da linha de Nutrição Externa

### ***Público-alvo***

A linha de produtos de Nutrição Externa da Herbalife oferece produtos para cuidados com a pele do rosto, do corpo e do cabelo que você pode oferecer a todos os seus clientes. Além disso, também podem servir como porta de entrada para pessoas que ainda não conhecem a Herbalife, através de uma demonstração, por exemplo. O importante é aproveitar todas as oportunidades para inserir esses produtos e conquistar cada vez mais clientes!

### ***Identificação de necessidades***

Assim como com os produtos de Nutrição Interna, para vender os produtos de Nutrição Externa também é fundamental identificar as necessidades de seu cliente para conduzir a apresentação dos produtos de forma objetiva. Oferecer um atendimento e um acompanhamento personalizado fará toda diferença para que tenham resultados efetivos e se apaixonem pelos produtos.

E como identificar as necessidades de cuidados pessoais do seu cliente? Pedindo para que ele preencha a Ficha de Perfil do Cliente Herbalife (veja na página 43 ou faça o download no [myHerbalife.com.br](http://myHerbalife.com.br)), um formulário desenvolvido especialmente com o objetivo de direcionar seu diálogo e identificar informações importantes, tais como tipo de pele e melhores indicações de produtos, além de reunir o histórico de compras do cliente.

Através dela, você poderá:

- Saber quais os produtos que deverão ser oferecidos, dentro dos interesses do cliente;
- Determinar quando entrará em contato com o cliente para oferecer a reposição dos produtos e garantir a fidelização;
- Oferecer atendimento personalizado, como contato na data de aniversário, por exemplo.



## Ficha do Perfil do Cliente Herbalife

Nome: \_\_\_\_\_ Data Nasc. \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Cidade: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_ Cel.: \_\_\_\_\_

Profissão: \_\_\_\_\_

O melhor momento para avaliarmos o nosso tipo de pele é **após sairmos do banho, com a pele seca, quando ela estará limpa e livre de qualquer produto que distorça a avaliação.** Aguarde alguns minutos e observe:

COMO VOCÊ SENTE SUA PELE?	TIPO DE PELE	SUGESTÃO DE PRODUTOS
<input type="checkbox"/> Seca em todo ou parte do rosto, com sensação de "repuxar"	Normal a Seca	Kit NouriFusion Pele Normal a Seca (Loção de Limpeza, Tônico e Hidratante); Gel Esfoliante Facial; Creme Noturno
<input type="checkbox"/> Oleosa na zona T, com tendência a normal no restante do rosto	Normal a Oleosa	Kit NouriFusion Pele Normal a Oleosa (Loção de Limpeza, Tônico e Hidratante); Gel Esfoliante Facial; Creme Noturno

SE O QUE VOCÊ PRECISA É...	O(S) SEU(S) PRODUTO(S) É (SÃO)
<input type="checkbox"/> Ter soluções específicas para a área dos olhos (hidratação e redução de inchaço e olheiras)	Gel para Contorno dos Olhos NouriFusion
<input type="checkbox"/> Hidratar, ajudar na remoção do excesso de oleosidade e revitalizar a pele	Máscara Clareadora NouriFusion
<input type="checkbox"/> Completar o processo de hidratação profunda, diminuindo a aparência escamosa causada pela falta de hidratação	Máscara Hidratante NouriFusion
<input type="checkbox"/> Ajudar na melhoria da elasticidade e firmeza da pele, manter uma aparência mais jovem e saudável e hidratar, protegendo-a do ressecamento	Skin Activator™ Daily Replenishing Cream - Creme Regenerador Diário para o Rosto
<input type="checkbox"/> Remover delicadamente as células mortas e manter a pele limpa, macia e hidratada, utilizando os benefícios da vitamina C	Radiant C™ Daily Facial Scrub Cleanser - Esfoliante Diário para Limpeza do Rosto
<input type="checkbox"/> Suavizar os sinais visíveis de fadiga e estresse e realçar a textura e o vigor da pele, utilizando os benefícios da vitamina C	Radiant C™ Daily Skin Booster - Gel Intensificador Diário para o Rosto
<input type="checkbox"/> Manter a pele do corpo hidratada, macia, aveludada e protegida do sol, utilizando os benefícios da vitamina C	Radiant C™ Body Lotion SPF 15 - Loção para o Corpo com FPS 15
<input type="checkbox"/> Ajudar a delinear o corpo, melhorando a textura da pele deixando-a mais lisa, sem a aparência de "casca de laranja"	Body Buffing Scrub e Body Contouring Creme - Loção Suavizante para o corpo (esfoliante) e Creme Delineador para o Corpo
<input type="checkbox"/> Hidratar e ajudar na recuperação da pele do corpo exposta ao sol	Everyday Soothing Gel - Gel Suavizante para Uso Diário
<input type="checkbox"/> Devolver hidratação, brilho e maciez aos cabelos secos, danificados ou tingidos	Linha Herbal Aloe Moisturizing Shampoo e Conditioner - Shampoo e Condicionador Hidratante
<input type="checkbox"/> Usufruir dos benefícios do chá verde, através de produtos que proporcionam frescor e despertam a sensação de equilíbrio e bem-estar	Linha Soft Green Creme Hidratante Desodorante para o Corpo, Óleo de Banho hidratante, Sabonete Líquido para o Corpo, Sabonete Líquido para as Mãos, Creme Hidratante para as Mãos, Gel Antisséptico, Desodorante Antitranspirante Roll-On

# Ficha do Perfil do Cliente Herbalife

## Ficha do Perfil do Cliente Herbalife

1. O que exatamente mais a incomoda em sua pele? \_\_\_\_\_
2. O que mais gostaria de mudar em você? \_\_\_\_\_
3. De qual (quais) assunto(s) você gostaria de obter mais informações:
- Nutrição Diária e Controle de Peso - é o programa de Controle de Peso da Herbalife.
  - Nutrição Inteligente – produtos elaborados sob medida para equilibrar as necessidades diárias de nutrientes do seu organismo.
  - Nutrição Dinâmica – produtos elaborados com ingredientes que irão fornecer energia para o seu dia a dia.
  - Linha completa de Nutrição Externa – sete linhas de produtos com formulações ricas em vitaminas e ingredientes naturais, para nutrir e cuidar da pele do rosto, do corpo e dos cabelos.
  - Oportunidade de Negócios Herbalife: quais as vantagens em ser um Distribuidor Independente Herbalife.
4. Você gostaria que os nossos próximos contatos fossem:
- por telefone     por e-mail
5. E qual a melhor hora do dia para esse contato?     manhã                       tarde                       noite
6. Vamos realizar sua Sessão de Hidratação no dia: \_\_\_\_\_
7. Para quem você gostaria de oferecer uma Sessão de Hidratação:
- Nome: \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_
- Nome: \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_
- Nome: \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_
8. As pessoas que você conhece que buscam sucesso e certamente gostariam de conhecer a excelente Oportunidade de Negócios Herbalife são:
- Nome: \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_
- Nome: \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_
- Nome: \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_

### Para uso do Distribuidor Independente Herbalife

Data da compra	Produto	Data de provável recompra	Próximos produtos

Obs.: Próximos produtos são os que despertaram seu interesse, mas serão adquiridos posteriormente. Eles poderão ser de complementação às suas necessidades e/ou vontade. No próximo contato, o seu Distribuidor Independente Herbalife o lembrará!

Obs.: \_\_\_\_\_

## Perfis de Cuidados Pessoais

### CUIDADOS BÁSICOS DIÁRIOS

Se o seu cliente tem um estilo de vida intenso e lotado de atividades, explique que os cuidados básicos com a pele são fundamentais e que ele pode se programar para incluí-los em sua rotina diária de forma simples e rápida. Esse processo retira as impurezas causadas pela poluição, previne o aparecimento de rugas, hidrata e propicia um aspecto bonito e saudável à pele.



### Uso combinado de produtos

#### DIA

##### Rosto:

- Loção de Limpeza NouriFusion Pele Normal a Seca ou Normal a Oleosa;
- Tônico NouriFusion Pele Normal a Seca ou Normal a Oleosa;
- Hidratante NouriFusion FPS 15 Pele Normal a Seca ou Normal a Oleosa.

##### Corpo:

- Sabonete Líquido para o Corpo Soft Green ou Sabonete em Barra Soft Green;
- Gel Hidratante para o Corpo Soft Green (mais indicado para uso no verão por ser mais refrescante) ou Creme Hidratante para o Corpo Soft Green (para hidratação mais intensiva).
- Radiant C Body Lotion;
- Sabonete Líquido para as Mãos Soft Green ou Sabonete em Barra Soft Green;
- Gel Antisséptico para as Mãos Soft Green (durante o dia);
- Creme Hidratante para as Mãos Soft Green.

#### NOITE

##### Rosto:

- Loção de Limpeza NouriFusion Pele Normal a Seca ou Normal a Oleosa;
- Tônico NouriFusion Pele Normal a Seca ou Normal a Oleosa;
- Eye Gel NouriFusion;
- Creme Noturno NouriFusion.

##### Corpo:

- Sabonete Líquido para o Corpo Soft Green ou Sabonete em Barra Soft Green;
- Óleo Hidratante Desodorante para o Corpo Soft Green;
- Creme Hidratante para o Corpo Soft Green;
- Sabonete Líquido para as Mãos Soft Green;
- Creme Hidratante para as Mãos Soft Green.

## RECUPERAÇÃO DA PELE RESSECADA

Se o seu cliente sente a pele repuxar quando boceja ou sorri ou tem poros pouco perceptíveis e sinais de descamação na pele, ele possui uma pele ressecada. Portanto, ofereça a ele produtos que proporcionam a hidratação da pele.

### Uso combinado de produtos

#### DIA

- Loção de Limpeza NouriFusion Pele Normal a Seca;
- Tônico NouriFusion Pele Normal a Seca;
- Hidratante NouriFusion FPS 15 Pele Normal a Seca.



#### NOITE

- Loção de Limpeza NouriFusion Pele Normal a Seca;
- Gel Esfoliante Facial NouriFusion (1 a 3 vezes por semana);
- Máscara Hidratante NouriFusion (2 a 3 vezes por semana);
- Tônico NouriFusion Pele Normal a Seca;
- Gel para Contorno dos Olhos NouriFusion;
- Creme Noturno NouriFusion ou Radiant C Skin Booster.

## RECUPERAÇÃO DA PELE OLEOSA

Se o seu cliente percebe a pele engordurada e com brilho e sente a necessidade de lavar o rosto durante o dia ou tem poros dilatados, ele possui uma pele oleosa. Portanto, ofereça a ele produtos que proporcionam o controle da oleosidade.

### Uso combinado de produtos

#### DIA

- Loção de Limpeza NouriFusion Pele Normal a Oleosa;
- Tônico NouriFusion Pele Normal a Oleosa;
- Hidratante NouriFusion FPS 15 Pele Normal a Oleosa.



#### NOITE

- Loção de Limpeza NouriFusion Pele Normal a Oleosa;
- Gel Esfoliante Facial NouriFusion (1 a 3 vezes por semana);
- Máscara Clareadora NouriFusion (2 a 3 vezes por semana);
- Tônico NouriFusion Pele Normal a Oleosa;
- Gel para Contorno dos Olhos NouriFusion;
- Creme Noturno NouriFusion.

## RECUPERAÇÃO DO VIÇO DA PELE CANSADA

Se o seu cliente geralmente apresenta olheiras acentuadas e falta de brilho na pele, ele possui uma pele cansada. Portanto, ofereça a ele produtos que revitalizam a pele recuperando o brilho e a aparência saudável.



### Uso combinado de produtos

#### DIA

- Loção de Limpeza NouriFusion Pele Normal a Seca ou Normal a Oleosa;
- Tônico NouriFusion Pele Normal a Seca ou Normal a Oleosa;
- Hidratante NouriFusion FPS 15 Pele Normal a Seca ou Normal a Oleosa.

#### NOITE

- Radiant C Facial Scrub Cleanser;
- Tônico NouriFusion Pele Oleosa ou Seca;
- Gel para Contorno dos Olhos NouriFusion;
- Radiant C Skin Booster.

## SUAVIZAÇÃO DE RUGAS E LINHAS DE EXPRESSÃO

Se o seu cliente quer prevenir ou suavizar as rugas e linhas de expressão, ofereça a ele produtos que ajudam a fortalecer a nutrição que a pele necessita para manter a aparência mais jovem.



### Uso combinado de produtos

#### DIA

- Loção de Limpeza NouriFusion Pele Normal a Seca ou Normal a Oleosa;
- Tônico NouriFusion Pele Normal a Seca ou Normal a Oleosa;
- Skin Activator;
- Hidratante NouriFusion com FPS 15 Pele Normal a Seca ou Normal a Oleosa;
- Gel para Contorno dos Olhos NouriFusion.

#### NOITE

- Loção de Limpeza NouriFusion Pele Normal a Seca ou Normal a Oleosa;
- Tônico NouriFusion Pele Normal a Seca ou Normal a Oleosa;
- Gel para Contorno dos Olhos NouriFusion;
- Skin Activator.

## **CUIDADOS PREVENTIVOS À CELULITE**

Se a sua cliente é mais uma das milhares de mulheres preocupadas com a celulite, ofereça a ela produtos que, aliados a prática de hábitos saudáveis, auxiliam na melhora da circulação sanguínea e ajudam a delinear o corpo.



### **Uso combinado de produtos**

#### **DIA**

- Sabonete Líquido para o Corpo Soft Green ou Sabonete em Barra Soft Green;
- Loção Esfoliante - Body Buffing Scrub;
- Creme Delineador para o Corpo - Body Contouring Creme.

#### **NOITE**

- Sabonete Líquido para o Corpo Soft Green ou Sabonete em Barra Soft Green;
- Loção Esfoliante - Body Buffing Scrub;
- Creme Delineador para o Corpo - Body Contouring Creme.

## **CUIDADOS COM O CABELO**

Se o seu cliente procura mais hidratação, nutrição e maciez para o cabelo, ofereça a ele produtos que contêm aloe vera (para brilho e maciez) e óleo de jojoba (para hidratação).



### **Uso combinado de produtos**

- Shampoo Herbal Aloe;
- Condicionador Herbal Aloe.

## PARA TODOS OS PERFIS DE CLIENTES

Existem alguns produtos que você pode indicar para todos os perfis de clientes e potencializar suas vendas:

- Desodorante Antitranspirante Roll-on Soft Green;
- Gel Hidratante Herbal Aloe.



### IMPORTANTE!

Pessoas com pele sensível ou alérgica devem procurar orientação médica antes de usar os produtos.

Alguns produtos de Nutrição Externa da Herbalife têm funções e/ou indicações de uso similares. A indicação para o cliente deve considerar fatores específicos e preferências de cada indivíduo, como sua percepção ao toque após aplicação de cada produto, a fragrância, o investimento, entre outros. É importante ressaltar que não é recomendada a sobreposição no uso de produtos com a mesma função, podendo ocorrer o uso alternado caso o cliente opte por adquirir dois produtos (ou mais) com a mesma função.

## **DEMONSTRAÇÃO**

### ***Uma ótima ferramenta de divulgação da linha de Nutrição Externa***

Realizar uma demonstração da linha de cuidados pessoais é uma forma muito eficaz de promover esses produtos.

É uma excelente oportunidade que pode proporcionar para você, Distribuidor Independente:

- Conquista de novos clientes, servindo de porta de entrada para novos consumidores;
- Fidelização de clientes que já consomem os produtos de Nutrição Interna;
- Oportunidade de oferecer outros produtos que seu cliente de Nutrição Interna não conhece ou não compra;
- Aumento das vendas;
- Obtenção de indicações de consumidores e Distribuidores Independentes em potencial.

Além disso, é uma excelente oportunidade que pode proporcionar aos seus participantes:

- Oportunidade de aprender, passo a passo, a forma correta de usar os produtos;
- Conhecimento dos benefícios em utilizar certos produtos para a melhor aparência de sua pele;
- Exposição de suas necessidades específicas, dando condições para que possam receber um atendimento personalizado.



## O planejamento

Um bom planejamento leva ao sucesso!

### Tipos de demonstração

As demonstrações podem acontecer de duas formas:

#### Individual

Ou seja, para apenas uma pessoa. Dessa forma é possível oferecer um atendimento exclusivo. Também pode ser feito com a intenção de conquistar parcerias\* com pessoas chave, por exemplo, proprietários de salão de beleza.



#### Em grupo

Você pode reunir um grupo de pessoas a fim de otimizar o seu tempo, aumentar as chances de vendas e adquirir um número maior de indicações. Além disso, os participantes terão a oportunidade de trocar experiências uns com os outros.



\* Norma 19-C - Estabelecimentos de Serviço

Os Distribuidores não podem anunciar que os produtos Herbalife estão disponíveis em estabelecimentos de serviço que incluem mas não se limitam a, salões de beleza e barbeiros, academias de ginástica e clubes. Os produtos, literatura relacionada a produtos ou itens promocionais ou sinalização não podem ser exibidos em qualquer estabelecimento de serviço, nem podem ser visíveis do lado de fora, indicando ao transeunte que os produtos Herbalife estão disponíveis do lado de dentro. Entretanto está autorizado disponibilizar literaturas para os clientes dos estabelecimentos de serviço. Sujeita a esta restrição a venda de produtos Herbalife é permitida.

A Herbalife, seu único e exclusivo critério determina a aplicação desta Norma. Veja a tabela – O que fazer e o que não fazer no final da edição do Caderno 4 – Manual de Conduta e Diretrizes do Distribuidor.

## **A escolha do local**

A escolha do local é muito importante para o sucesso da demonstração.

Você pode escolher entre:

### ***Seu Espaço Vida Saudável***

Utilize a estrutura de seu EVS para demonstrar os produtos para os participantes e convidados;

### ***Sua casa***

Seus amigos e parentes podem ser os primeiros a conhecer os produtos Herbalife;

### ***A casa de um convidado***

Dê a oportunidade de uma pessoa convidar amigos e parentes para uma demonstração sobre cuidados da pele;

### ***O local de trabalho do convidado***

Facilidade e comodidade para o convidado;

### ***Uma sala alugada***

Um ambiente profissional e neutro pode ser perfeito para a demonstração e vendas.

Caso sua demonstração ocorra na casa de um anfitrião, é fundamental entusiasamá-lo e fazer com que se sinta especial.

Algumas atitudes poderão fazer grande efeito:

- Treine-o com antecedência para deixá-lo mais tranquilo e confiante;
- Ligue-o no dia anterior para confirmar os últimos detalhes;
- Faça elogios sinceros, dizendo o quanto a sua participação está sendo importante para a realização desta demonstração;
- Mostre aos convidados o seu agradecimento especial ao anfitrião por ter disponibilizado seu tempo;
- Mantenha-o sempre ao seu lado, cite-o sempre que possível e ofereça um pequeno presente de agradecimento na frente de todos. Assim, outros convidados se sentirão motivados a recepcionar suas próprias demonstrações.



## **Materiais necessários**

Alguns materiais são essenciais para apoiá-lo durante a demonstração.

### ***Para cada convidado:***

- Espelhos portáteis com suporte;
- Algodão em formato de discos;
- Capas descartáveis – plásticas ou de TNT – do tipo “babador”;
- Grampos, tiaras ou faixas descartáveis para o cabelo;
- Catálogos de Produtos;
- Fichas do Perfil de Cliente;
- Canetas.

### ***Dispostos ao longo da mesa, para que todos possam ter acesso:***

- Lenços de papel;
- Borrifador com água;
- Espátulas descartáveis;
- Lixeira;
- Produtos suficientes para demonstração e pronta entrega.

### ***Para apoiá-lo na condução do seu discurso e fechamento de vendas:***

- Guia de Produtos;
- Caderno de Apresentação;
- Formulários de pedido (previamente preenchidos);
- Calculadora.



### **IMPORTANTE!**

Tenha sempre uma quantidade suficiente de produtos tanto para a demonstração quanto para a venda a pronta entrega.

# Venda de produtos da linha de Nutrição Externa

## Sugestões de kits de produtos para demonstração

Para que sua demonstração ocorra com sucesso, é necessário que você tenha produtos que serão utilizados por seus clientes. Abaixo, seguem sugestões de kits.

### Kit Básico:

- Gel Antisséptico para as mãos Soft Green;
- Kit para Pele Normal a Oleosa (Loção de Limpeza, Tônico, Hidratante para o Rosto) NouriFusion;
- Máscara Clareadora NouriFusion;
- Kit para Pele Normal a Seca (Loção de Limpeza, Tônico, Hidratante para o Rosto) NouriFusion;
- Máscara Hidratante NouriFusion;
- Radiant CTM Daily Facial Scrub Cleanser – Gel Esfoliante Diário para Limpeza do Rosto, com vitamina C.



### Kit Intermediário: kit Básico +

- Gel para Contorno dos Olhos NouriFusion;
- Radiant CTM Daily Skin Booster – Gel Intensificador Diário para o Rosto.



### Kit Completo: kit Intermediário +

Todos os demais produtos das linhas NouriFusion, Radiant CTM, Soft Green, Lively Fragrances e Skin ActivatorTM,.



**IMPORTANTE:**  
Não é recomendada a sobreposição no uso de produtos com a mesma função.

## Como convidar para a demonstração

Os cuidados com a pele e com a beleza estão em alta! Qualquer pessoa pode estar interessada em ter uma pele mais saudável e bonita. Portanto, aproveite todas as oportunidades para convidar para a demonstração.

- **Lista quente**
- **Participantes do Espaço Vida Saudável**
- **Clientes**
- **Todos que encontrar!**

Alguns fatores são importantes para ajudá-lo a ter sucesso nesse primeiro momento:

- Demonstre entusiasmo desde o primeiro contato e seus convidados demonstrarão também! Isto contagia e desperta a curiosidade natural de todos;
- Informe que a reunião será gratuita e que nenhum convidado será obrigado a comprar absolutamente nada, a não ser que esteja completamente satisfeito. Dessa forma, se sentirão mais a vontade para aceitar o convite;
- Ofereça somente duas possibilidades de horário. Nunca diga “quando você quiser estará ótimo para mim”, pois dará a impressão de que você não possui outras apresentações agendadas. Sempre que puder, traga sua agenda e deixe-o perceber que está lotada;
- Atente-se à programação. Saiba exatamente quantas apresentações ou demonstrações estão agendadas para a próxima semana e tenha um plano alternativo, caso alguma delas seja cancelada.

Seguem algumas sugestões de scripts para iniciar uma conversa a fim de convidar pessoas para uma demonstração:

*“Oi, meu nome é \_\_\_\_\_ e sou um(a) Distribuidor(a) Independente de produtos para cuidados pessoais. Você tem alguns minutos?”*

*“Acabo de iniciar um novo negócio e gostaria muito de ter sua opinião.”*

*“A maneira como divulgamos os produtos de excelente qualidade no mercado é através de uma demonstração sobre cuidados com a pele, com duração aproximada de uma hora e meia, gratuitamente. Durante este tempo, eu lhe mostrarei como cuidar e manter a sua pele ainda mais saudável e bonita. Tenho disponíveis dois dias, A e B, nos horários X e Y. Qual deles é melhor para você?”*

*“Sei que gostará da apresentação, pois...”*

*“Gostaria de ser meu primeiro anfitrião? Quero ter sua opinião sobre nossos produtos... Eu tenho dois dias nesta semana para conversarmos, dias A e B, nos horários X e Y. Qual deles é melhor para você?”*

*“Certamente você tem amigos (as) que também gostam de cuidar da pele. Será um prazer treiná-los também. Convide-os (as)!”*

*“Informe seus amigos que a reunião começa às \_\_\_\_\_. Nos vemos em sua casa 30 minutos antes de iniciarmos para termos tempo de organizar tudo.”*

*“Espero, ansiosamente, por sua reunião. Obrigado por aceitar ser meu anfitrião. Até logo.”*

# Venda de produtos da linha de Nutrição Externa

## Preparando-se para a demonstração

Veja algumas ações que fazem a diferença:

- Estude cada produto. Estar bem preparado e seguro transmitem confiança e profissionalismo;

- Separe os produtos e materiais que serão utilizados para evitar esquecimentos de itens importantes e transtornos de última hora;
- Chegue com, no mínimo, 30 minutos de antecedência a fim de evitar imprevistos e poder dar a máxima atenção aos seus convidados.



## Preparando o ambiente

Criar um ambiente aconchegante e amigável onde seus convidados sintam-se bem fará com que eles aproveitem ainda mais o momento. Quando as pessoas estão a vontade elas ficam mais abertas para receber informações.

Para isso, você pode:



- Expor os produtos, itens promocionais e lançamentos em uma mesa coberta com uma toalha e organizá-los de maneira que os convidados possam tocá-los;



- Cobrir as mesas onde os convidados farão a experimentação dos produtos com uma toalha ou jogo americano, para proteção dos móveis e organizar com os materiais da demonstração e em formato de um semicírculo, para facilitar a interação;



- Ter um espelho para cada convidado, certificando-se de que estejam completamente limpos. Ao lado de cada espelho, coloque um cartão com o nome do convidado e uma Ficha de Perfil do Cliente Herbalife em branco. Enquanto estiver andando e orientando seus convidados, você terá a chance de relembrar seus nomes e oferecer um serviço personalizado;



- Servir produtos para degustação. Uma sugestão é usar as receitas sugeridas nos Catálogos de Produtos para apresentar novas possibilidades de preparo e, conseqüentemente, apresentar os produtos de Nutrição Interna;



- Fazer uma decoração especial. Use sua criatividade: música de fundo, velas (se for seguro) e enfeites delicados são algumas sugestões.

# Demonstração

## Controle do tempo

Antes de iniciar, lembre-se que seus convidados apreciarão muito se você respeitar o tempo deles. Por isso, inicie a demonstração no horário previamente marcado e finalize, no máximo, em uma hora e meia.

Distribua seu tempo da seguinte forma: ●-----



<b>Introdução / Apresentações</b> . . . . .	<b>5 minutos</b>
<b>Ficha do Perfil do Cliente Herbalife</b> . . . . .	<b>15 minutos</b>
<b>Demonstração / Experimentação dos produtos</b> . . . . .	<b>50 minutos</b>
<b>Vendas e fechamento</b> . . . . .	<b>20 minutos</b>
<b>Tempo total aproximado</b> . . . . .	<b>1 ½ h</b>

## **A hora da ação!**

Agora você está preparado para o grande acontecimento. Saiba mais sobre as etapas mais importantes da demonstração.

### **Introdução / Apresentações**

Dê boas-vindas a todos, apresente-se e promova também uma breve apresentação entre os convidados. Lembre-se de agradecer o anfitrião pela oportunidade e parceria. Conte, brevemente, a história da Herbalife. Fale sobre os programas de nutrição e controle de peso para estabelecer credibilidade a todos os produtos. Na sequência, apresente os produtos de Cuidados Pessoais e mencione que foram desenvolvidos para trabalharem em conjunto.

## O produto certo para cada tipo de pele

Antes de iniciar a demonstração, cite os vários fatores que levam à necessidade de cuidados diários da pele e a importância desta rotina: manter a pele com aspecto jovem e hidratada, proteger contra as ações externas, minimizar as ações internas de envelhecimento.

Em seguida, apresente a Ficha de Perfil do Cliente Herbalife e peça que preencham individualmente. Isto torna o processo individualizado desde o início. Através dela, você conhecerá o tipo de pele de cada cliente e poderá indicar os produtos mais adequados, conforme descrito nas páginas 45 a 49 deste manual. Após o preenchimento, pessoas com o mesmo tipo de pele podem se sentar próximas umas das outras.

Podemos ainda, através de perguntas, conhecer um pouco mais sobre os hábitos e pré-conceitos deles. Pergunte tudo o que achar importante. Isso pode ajudar a determinar o que seus clientes precisam.



## A demonstração dos produtos

Tudo pronto para iniciar a experimentação dos produtos! Para auxiliá-lo nesse momento, você poderá utilizar como apoio o material da “Tarde/Noite da Beleza”, disponível para download no [myHerbalife.com.br](http://myHerbalife.com.br). Nele, você encontrará o passo a passo de como conduzir de forma organizada essa experimentação.

Algumas técnicas farão toda a diferença:

- Apresente os produtos segurando-os, para que todos possam vê-los;
- Peça aos participantes para que apliquem os produtos primeiramente em uma metade do rosto, para que possam sentir a diferença da outra metade;
- Não toque o rosto de seus convidados. Se precisar descrever um procedimento específico, faça-o em seu próprio rosto;
- Sorria sempre! O sorriso demonstra uma atitude positiva e deixa seus convidados à vontade;
- Movimente sua cabeça suavemente em sinal de interesse quando lhe for perguntado algo;
- Estimule a participação. Faça perguntas durante a apresentação;
- Olhe diretamente nos olhos de seus clientes;
- Utilize uma linguagem corporal aberta e amigável. Não cruze os braços;
- Transmita confiança, demonstre amor aos produtos e suas qualidades. Se estiver seguro de que está oferecendo o melhor, seu cliente confiará em você;

- Faça perguntas de forma a obter respostas positivas de seus convidados. Por exemplo:

*“Está sentindo a maciez em sua pele?”*

*“Percebeu como a hidratação acontece imediatamente?”*

*“Está sentindo como a fragrância é magnífica?”*

- Mantenha sua área de trabalho sempre limpa e organizada. Uma mesa bagunçada distrai a atenção.

A impressão positiva que seus clientes terão sobre os produtos será sempre acentuada quando você e outras pessoas elogiarem os resultados. Assim, uma atmosfera agradável será criada para que seus clientes façam pedidos.



### IMPORTANTE!

O ideal é que ninguém adote o hábito de aplicar o produto na pele de outra pessoa. O recomendado é que a própria pessoa o faça para que, desta forma, sinta a textura dos produtos, aprenda a utilizá-los e ganhe confiança em repetir o processo sozinha.

## Momentos chave

Durante a demonstração existirão 2 momentos chave, que poderão ser muito bem explorados:

### 1º MOMENTO CHAVE!

#### Máscara na 1ª metade do rosto

Enquanto seus participantes aguardam o tempo de ação da Máscara na 1ª metade do rosto (em torno de 20 minutos), você tem o momento ideal para apresentar a linha de Nutrição Interna. Mostre os produtos e fale de forma geral sobre os principais ingredientes, benefícios e formas de uso. Se possível, ofereça alguns deles para degustação, como o Shake, o Chá e a Sopa. Você pode também criar receitas especiais para mostrar a versatilidade dos produtos e agradar seus clientes.



**IMPORTANTE:** As indicações podem ser trabalhadas ao final da aplicação de cada produto, quando os clientes já puderam observar os resultados satisfatórios obtidos na experimentação. Enquanto todos aguardam pelo tempo de ação do produto, solicite que voltem à Ficha de Perfil do Cliente, no campo das indicações, e preencham todas as linhas com nomes de pessoas que queiram presentear com este mesmo momento que estão vivenciando.

### Comparação de resultados

É importante que você peça para que cada participante faça a comparação dos resultados. Ao aplicar os produtos em apenas uma metade do rosto, eles poderão fazer essa comparação de forma mais visível com a outra metade.

Peça para que cada um olhe no espelho e compartilhe com todos o que achou.

Ressalte algumas características: brilho, maciez, textura, sinais de expressão, uniformidade etc.

Uma boa dica é tirar fotos de cada participante para que possam visualizar mais claramente os resultados. Essas fotos serão importantes também para divulgar os resultados dos produtos para outras pessoas e convidar para uma demonstração. Mas lembre-se de pedir autorização das pessoas antes de divulgar suas imagens.

### 2º MOMENTO CHAVE!

#### Máscara na 2ª metade do rosto

Enquanto os participantes aguardam o tempo de ação da Máscara na 2ª metade do rosto (em torno de 20 minutos), você tem uma 2ª oportunidade para abordar assuntos importantes. Uma ótima sugestão é apresentar a Oportunidade de Negócio. Fale brevemente sobre a venda direta, o sistema multinível, as formas de ganho e o Plano de Marketing Herbalife.

Lembre-se: sua história de sucesso fará diferença nesta etapa.

## Vendas e fechamento

É hora de promover a venda dos produtos específicos para cada cliente! Alguns passos poderão auxiliá-lo para potencializar esse momento:

- Limpe a mesa e coloque sobre ela somente os produtos para continuidade da apresentação, deixando-os visíveis e próximos o suficiente para que os participantes possam pegá-los;
- Agradeça, calorosamente, a participação de todos e anuncie que você conversará individualmente com cada um neste momento, acompanhando a Ficha de Perfil do Cliente Herbalife..
- Comece pela pessoa que esteve mais entusiasmada durante a demonstração ou pela que precise sair primeiro;
- Permita que os demais convidados analisem seu mostruário e folheiem as literaturas enquanto esperam sua vez;
- Assuma a venda. Fale sobre os produtos, como se seus convidados já os tivessem comprado. Ex.: “E amanhã quando você for usar esse produto em sua casa....”;

- Não faça recomendações aos seus clientes sobre acnes ou clareamento de manchas. Isto é assunto para dermatologistas.



**IMPORTANTE:** Nunca devemos denegrir a imagem de nenhuma marca concorrente. Deixe o cliente expor o que está utilizando e ouça atentamente. Porém, concentre-se em apresentar a linha Herbalife.

O mais importante é assumir que eles comprarão os seus produtos, pois geralmente o fazem. Tenha uma atitude positiva!



## Atendimento individualizado

O segredo do bom fechamento é fazer perguntas positivas. Se você envolver seu convidado, certamente a venda ocorrerá com naturalidade.

*“Parece que você estava se divertindo e gostando muito da sessão, estou certa?”*

*“Do que você mais gostou na demonstração de hoje?”*

*“Como está a sua pele agora?”*

*“Tem alguma mudança na sua pele que você gostaria de priorizar?”*

*“Vamos verificar juntos a sua Ficha de Perfil do Cliente e analisar quais são os produtos mais adequados às suas necessidades.”*

*“Dos produtos que experimentou, qual chamou mais sua atenção?”*

*“Excelente escolha! Mas eu também recomendo o(s) produto(s)....., que você assinalou em sua ficha como de seu interesse.”*

Nesta hora, o ideal é colocar o produto fechado nas mãos do cliente. Por isso, é tão importante ter produtos para pronta entrega. Entre outros motivos, para atender rapidamente às expectativas dos clientes.

Dependendo das respostas, você pode se sentir mais confortável utilizando as seguintes abordagens:

*“Como você prefere começar, com os produtos de cuidados básicos da pele ou com todos os produtos que quer utilizar?” ou “Se preferir, podemos iniciar com os produtos para os cuidados básicos da pele e programar a compra dos complementares conforme sua vontade”.*

A partir daí:

- Não diga nada e espere que seu cliente responda;
- Anote as respostas na Ficha de Perfil do Cliente;
- Acerte os detalhes de entrega e pagamento;
- Confirme/agende outra demonstração, agora para a linha nutricional ou com outros produtos.

Finalize com:

*“Posso ajudá-lo(a) em mais alguma coisa?”*  
ou *“Você tem mais alguma dúvida?”*

## Ao final de cada demonstração

- Anote na Ficha de Perfil do Cliente os produtos que cada cliente comprou;
- Marque os produtos que o cliente gostou, mas não comprou na coluna “Próximos Produtos”;
- Especifique os brindes que ofereceu à cada cliente;
- Arquive as fichas para revisá-las e selecionar os clientes para os quais fará ligações.

No próximo encontro com o cliente:

- Ofereça produtos que ele não tenha experimentado;
- Ofereça produtos novos e/ou em promoção;
- Convide-o para eventos especiais como HOM, STS etc.



## Recrutamento / Indicação

Além de vender os produtos para o cliente, uma apresentação ou demonstração dos produtos de cuidados pessoais tem outras duas finalidades: recrutar e solicitar indicações.

Para isso, conheça alguns scripts que poderão auxiliá-lo nesse momento:

*“Notei que você é muito comunicativo e tem uma aparência maravilhosa. Alguma vez pensou em fazer algo do tipo que estou fazendo? Não? Sei que você se sairia bem. Eu realmente acredito em seu potencial.”*

*“Quem você conhece que gostaria de trabalhar algumas horas por dia ganhando algum dinheiro extra por mês, fazendo o que eu faço?”*

*“Você conhece alguém que, assim como você, estaria interessado em produtos para cuidados da pele?”*

*“Você conhece alguém que estaria interessado em reduzir peso?”*



## Sempre agende um novo encontro

É muito importante agendar um novo encontro. Pode ser uma demonstração de outros produtos de cuidados pessoais, Festa Shake, apresentação de vídeo, HOM ou um STS.

Quanto mais encontros agendar, maior será o número de pessoas que fará contato e maior também será a oportunidade de receber mais indicações. A partir daqui, o seu negócio com a linha de produtos de Cuidados Pessoais crescerá como uma bola de neve.

Despeça-se carinhosamente, reafirmando que aguarda todos nas próximas oportunidades promovidas pela Herbalife.



# Fechando parcerias

## **Fechando parcerias**

Outra forma de conseguir clientes é fechando parcerias com alguns tipos de estabelecimentos comerciais.

A parceria pode variar de acordo com o estabelecimento:

- A partir de R\$ X em vendas, o cliente ganha uma apresentação com autoaplicação de produtos de beleza, ou;
- A partir de X vezes que o cliente voltar para utilizar algum serviço do estabelecimento, ele ganha uma apresentação com autoaplicação de produtos de beleza, ou ainda;
- Os aniversariantes do mês que vierem ao estabelecimento e comprarem um produto e/ou utilizarem um serviço ganham uma apresentação com autoaplicação de produtos de beleza.

Ofereça também ao dono/gerente do estabelecimento uma apresentação com autoaplicação de produtos de beleza gratuita, para que ele conheça o procedimento e faça a propaganda junto aos seus clientes.

Seguem sugestões de como realizar um contato em dois tipos de estabelecimento: salões de beleza/cabeleireiros, salões de noivas e/ou loja de aluguel de roupas.

## **Abordando em salões de beleza/cabeleireiros**

Existem vários motivos para você abordar em um salão de beleza/cabeleireiros:

- a. Tornar o proprietário um Distribuidor Independente Herbalife;
- b. Realizar promoções no salão;
- c. Deixar o cartão de visita/literaturas/catálogo/brindes para captar demonstrações.

Porém, você precisa estar atento a algumas restrições existentes, conforme a Associação Brasileira as Empresas de Vendas Diretas:

- Os produtos não podem estar expostos no salão, em vitrines ou em prateleiras. Entretanto, podem ser vistos se estiverem “em uso”. Isto significa que você poderá usá-los em uma saleta de tratamentos ou deixar em uso sobre uma mesa de manicure, por exemplo;
- Você não pode afixar pôsteres em uma janela que tenha visibilidade externa;
- Os produtos podem ser enviados ou entregues no dia seguinte, mas apenas no caso em que o cliente já os tenha deixado pagos.



## **Abordando em salões de noivas e/ou loja de aluguel de roupas**

O objetivo em um salão de noivas é promover a Oportunidade de Negócios. Telefone antes para saber quando o proprietário estará presente e peça para marcar um encontro de negócios.

Mostre todas as Oportunidades de Negócio e como poderão obter ganhos extras sem dar um passo para fora da loja.

Em primeiro lugar, apresente-lhes o conceito. Sempre que você expõe uma ideia a alguém, a pessoa que a recebe quer saber: “O que há de interessante?”. Explique que poderá ter um segundo negócio dentro da própria loja.

A ideia é oferecer pacotes às noivas/damas de honras/noivos. Todas as pessoas que forem até a loja, provavelmente, estarão interessadas em ter uma ótima aparência no dia mais importante de suas vidas, seja reduzindo um pouco de peso para que possam ficar melhor no vestido/terno, ou apenas com o objetivo de ter uma pele saudável para as fotos.

Monte algumas sugestões de pacotes com produtos voltados a diferentes objetivos – redução de peso, tratamento facial etc. - e faça a sugestão do “antes e depois”.

Mostre algumas fotos de resultados com os produtos. Eles precisarão de um álbum para servir de mostruário. O proprietário deve manter uma máquina fotográfica na loja para que possam tirar fotos de seus clientes. As fotos do ‘depois’ serão tiradas no casamento.



# Reposição de produtos

## Reposição de produtos

A fidelização do cliente baseia-se, principalmente, no atendimento personalizado e uma das formas é saber o melhor momento para retomar o contato e oferecer o produto de reposição.

Você pode fazer isso observando a data de compra dos produtos. Por isso é tão importante ter um controle de tudo o que foi vendido.

Naturalmente, algumas pessoas consumirão um determinado produto mais rapidamente, enquanto outras levarão mais tempo. Mas o importante é lembrar que se você não as acompanhar, provavelmente comprarão produtos em outro lugar!

Sugestão de período para recompra:

PRODUTOS	SUGESTÃO PERÍODO
Linha Soft Green	2 - 3 semanas
Linha Herbal Aloe	
Body Buffing Scrub - Loção Suavizante para o Corpo	
Body Contouring Creme - Creme Delineador	
Radiant C™ Body Lotion SPF15 - Loção para o Corpo com FPS15	
Radiant C™ Scrub Cleanser - Esfoliante Diário para Limpeza do Rosto	3 - 4 semanas
Radiant C™ Daily Skin Booster - Gel Intensificador Diário para o Rosto	
Skin Activator™ Creme Regenerador Diário para o Rosto	
NouriFusion - Pele Normal a Seca e Pele Normal a Oleosa (Loção de Limpeza, Tônico, Hidratante para o Rosto FPS15)	
NouriFusion Creme Noturno	4 - 6 semanas
NouriFusion Gel para Contorno dos Olhos	
NouriFusion Máscara Clareadora	6 - 8 semanas
NouriFusion Máscara Hidratante	
NouriFusion Gel Esfoliante Facial	
Lively Fragrances	3 - 6 meses

## Acompanhamento ao cliente

O relacionamento com o cliente começa com a venda, mas se desenvolve com o acompanhamento! Portanto, oferecer o melhor serviço é ter uma estratégia de acompanhamento bem estruturada, que atenda adequadamente seus clientes, o que proporcionará a construção de um relacionamento duradouro e lucrativo. Este é o caminho para aumentar a base de clientes fiéis e o sucesso de seu negócio!

É fundamental estabelecer uma rotina de acompanhamento a fim de dar todo o suporte para que seu cliente permaneça em seu programa de controle de peso e continue utilizando os produtos, tanto de Nutrição Interna quanto de Nutrição Externa. Tenha sempre foco nos resultados de seu cliente e consolide a confiança e relacionamento. Dessa forma, você conseguirá manter seu cliente constantemente motivado.

Conheça as consequências do bom acompanhamento:

- Observar, primeiramente, qual a melhor forma de contato escolhida pelo cliente e respeitar esta informação. Se ele escolheu o e-mail, em sua mensagem indique que entrará em contato telefônico posteriormente, para saber se ele ficou feliz com a utilização dos produtos;
- Escolher horários convenientes para contatos telefônicos e perguntar sempre se a pessoa pode falar com você naquele momento. Caso não possa, pergunte quando poderia retornar a ligação;
- Programar, mensalmente, a data de contato de cada cliente para oferecer recompra dos produtos;
- Completar a Ficha de Perfil do Cliente registrando qualquer informação adicional adquirida nos contatos;
- Disparar ações estratégicas que contribuam para a fidelização do cliente, como, por exemplo, telefonar em datas especiais (aniversário, dia das mães/pais, Natal, dia comemorativo da profissão do cliente - caso tenha uma) ou oferecer um pequeno brinde junto ao pedido;



Exerça sua função de mentor do bem-estar e ofereça ao seu cliente um atendimento personalizado, ajudando-o a ter sucesso com seus resultados. Planeje uma rotina de acompanhamento e esteja sempre presente!

- Convidar para novos eventos e informar sobre lançamentos;
- Pedir indicações em todos os contatos;
- Mudanças de estação podem alterar as necessidades nutricionais e da pele e exigir a readequação da linha de produtos utilizada pelos clientes. Fique atento a estas mudanças e pergunte-os se estão sentindo a necessidade de readequar suas linhas de produtos. Este é um grande diferencial!



### IMPORTANTE!

Antes de entrar em contato com o cliente, reveja todo seu histórico e atente-se a alguns pontos importantes:

## Recrutamento

Por que recrutamos? Para vender mais!

**“Todos podem alcançar o sucesso como Distribuidor Independente Herbalife? Sim, é só se dedicar ao seu próprio negócio e trabalhar com empenho!”**

*Mark Hughes (1956 – 2000) – Primeiro Distribuidor e fundador da Herbalife.*

O recrutamento deve ser parte das suas atividades diárias, caso você queira alcançar o próximo nível no Plano de Marketing.

Recrutamento e Duplicação = Desenvolvimento de Novos Supervisores

Algumas atitudes são ótimas para garantir o bom recrutamento:

- Acompanhe os destaques. Aqueles que estão mais interessados e animados com os produtos e que já tiveram resultados. Estes são Distribuidores Independentes em potencial;
- Convide-os para uma apresentação de negócios;
- Mostre a Revista de Presidentes. As histórias de sucesso dos mais bem sucedidos Distribuidores Independentes Herbalife reafirmam que a Oportunidade de Negócio Herbalife proporciona uma concreta mudança na vida das pessoas;
- Apenas conseguimos ser claros e demonstrar segurança, quando conhecemos o assunto da qual estamos falando. Por isso conheça o Plano de Marketing para falar sobre ele.

Além disso, ter alguns materiais em mãos garantirá suporte no momento do recrutamento:

- **Cartões de visita.** Ótimo meio de contato entre cliente e Distribuidor Independente e de duplicação entre cliente e Círculo de Influência.
- **Histórias de sucesso.** Excelente propaganda para o seu negócio.
- **Caderno de Apresentação.** Informações sobre a empresa e os produtos.
- **Kit Internacional de Negócios.** Fundamental para efetivar o recrutamento.
- **Convites para SVS / STS / STR.** Desenvolve o Distribuidor Independente. Fundamental para reciclagem e troca de informações sobre o negócio.



## Qual é o perfil de pessoas que podem se interessar pela Oportunidade de Negócio?

- São empreendedoras e querem desenvolver seu próprio negócio;
- Estão insatisfeitas profissionalmente com seus ganhos, carreira e perspectiva de crescimento;
- Buscam horário flexível para se dedicar a família;
- Procuram independência financeira ou complemento de renda;
- Apreciam um estilo de vida saudável;
- Desejam reconhecimento.

## Como recrutar

- Fale com as pessoas;
- Compartilhe sua história de sucesso e a de outras pessoas que você conhece;
- Incorpore as ferramentas de recrutamento que mais se adaptarem ao seu estilo de negócio para conduzi-lo nessa ação;
- Participe do sistema de treinamento da Herbalife em sua região e aprenda com Distribuidores Independentes que já têm experiência.



## **Acompanhamento da Organização**

Tão importante quanto ser um bom mentor do bem-estar e acompanhar seus clientes a fim de aumentar as vendas, é ser um bom Patrocinador e acompanhar o novo Distribuidor Independente desde o momento que ele assina o Kit Internacional de Negócio, a fim de fortalecer sua Organização.

O recrutamento se encerra na assinatura do contrato. O acompanhamento se inicia após a assinatura do contrato. Um Patrocinador de sucesso consegue se duplicar e construir uma Organização sólida e bem sucedida.

Lembre-se: tudo o que você fizer hoje será recompensado muitas e muitas vezes no futuro.

Algumas dicas poderão auxiliá-lo a desenvolver essas habilidades:

- Monte um plano de ação junto com cada um de seus novos Distribuidores Independentes. Ajude-os a trilhar o caminho em busca dos objetivos pessoais dele;
- Seja um bom exemplo através de seus métodos e hábitos de desenvolver o negócio. Seus novos Distribuidores Independentes naturalmente copiarão suas atitudes;
- Seja um bom treinador, um bom líder! Realize eventos de treinamento e convide toda sua Organização. Assim, eles aprenderão cada vez mais sobre os produtos, o negócio e como escalar no Plano de Marketing;

- Esteja sempre em contato com seus Distribuidores Independentes. Ligue, encontre-os, conversem, entenda as necessidades e dificuldades de cada um. Sua motivação e inspiração são fundamentais para o crescimento deles;
- Esteja sempre disponível para apoiá-los quando for necessário;
- Incentive-os a ler este manual e a praticar as dicas aqui contidas, a fim de desenvolverem técnicas de vendas.



## **Contando histórias de sucesso – produtos e Oportunidade de Negócio**

Contar sua história de superação e sucesso, tanto com resultados de produtos quanto com as vantagens da Oportunidade de Negócio, é a base que sustenta as vendas e o recrutamento na Herbalife. É através dessas histórias que as pessoas se inspirarão e se motivarão a quererem os mesmos resultados que os seus.

Confira uma sequência de como contar a sua história:



- Como era sua vida antes de entrar para o próprio negócio – conte onde estudava/trabalhava, se estava acima ou abaixo do peso, como era sua rotina diária;
- Quais eram suas maiores frustrações – por exemplo: vergonha do seu corpo, insegurança em relação à aparência, falta de tempo para a família, falta de dinheiro, falta de perspectivas etc.;
- Como era seu estilo de vida antes de conhecer a Herbalife – se era estressado, estava cansado, desanimado etc.;
- Quais eram os sonhos que não podia realizar – como comprar carro novo, uma casa, viajar, ir a restaurantes caros, proporcionar uma educação melhor aos filhos etc.;
- Como conheceu a Herbalife - através de qual Ferramenta de Venda, em que situação, qual foi sua primeira impressão;
- O que o motivou a utilizar os produtos – controlar o peso, ter mais disposição e energia, cuidar da pele etc.;
- Como foram os resultados com o uso dos produtos – em quanto tempo reduziu ou ganhou peso, quais foram as maiores mudanças em sua vida;
- Como decidiu entrar para o negócio – viu que era uma empresa de credibilidade, gostaria de ter o mesmo sucesso profissional de seu Patrocinador, sentia que poderia realizar todos os seus sonhos;
- Quais foram as suas conquistas depois de entrar para o negócio – tem mais tempo para a família, conseguiu comprar muitos bens (como casas e carros), viajou para diversos lugares etc.;
- Como são os treinamentos da Herbalife – suporte completo para o Distribuidor Independente aprender a desenvolver o negócio de forma consistente e obter muito sucesso!

## *Anúncios sugeridos*

### O verão está chegando!

Prepare o seu corpo com nossos produtos nutricionais e de cuidados pessoais.

Melhore seu bem-estar quando a estação mais gostosa chegar.

*Demonstração sem compromisso.*

Ligue: \_\_\_\_\_



### EXPANSÃO DE NEGÓCIO EM CUIDADOS PESSOAIS.

Trabalhe em casa algumas horas por dia ou o dia todo. Oportunidade de ter seu próprio negócio.

Ligue: \_\_\_\_\_

### A JUVENTUDE PODE ATÉ SER UM ESTADO DE ESPÍRITO...

E sua pele só irá refleti-la se estiver bem cuidada.

*Ligue para agendar uma demonstração gratuita.*

Tel.: \_\_\_\_\_

## CASA ABERTA para suas compras

Lindas cestas para presente e ideias originais. A maneira mais prática de efetuar suas compras.

- Cuidados Pessoais;
- Controle de Peso (que funciona);
- Presentes já embalados para seus clientes e colaboradores.

A oportunidade de se divertir ao mesmo tempo que faz suas compras de final de ano.

Data: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Horário: \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_

Local: \_\_\_\_\_



→ VOCÊ!!! ←

Que quer reduzir peso  
com bem-estar;  
que deseja reduzir  
suas medidas;  
que precisa de  
mais disposição:

Ligue agora para:  
\_\_\_\_\_

Ao fornecer o nome e telefone  
de 3 pessoas que adquirirem nossos  
produtos, você receberá um

## BRINDE ESPECIAL DE AGRADECIMENTO.

Nome:..... Tel.:.....

Nome:..... Tel.:.....

Nome:..... Tel.:.....

Este cupom dá direito a  
uma demonstração gratuita  
de produtos de beleza!

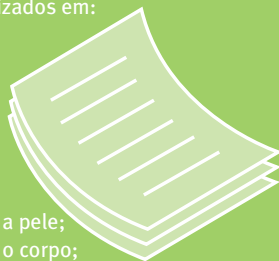
Esta oferta é válida por 30 dias.

Data da emissão: \_\_\_\_\_

Ligue para agendar sua demonstração.

Falar com: \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_

Receba gratuitamente um  
CATÁLOGO completo de  
nossa linha de Produtos.  
Somos especializados em:



- Cuidados com a pele;
- Cuidados com o corpo;
- Corpo & banho;
- Presentes;
- Controle de peso  
(redução, ganho e manutenção).

Ligue: \_\_\_\_\_





# *Manual de Técnicas de Vendas*



©2012 Herbalife International do Brasil Ltda.  
Todos os direitos reservados.  
Impresso no Brasil #5541  
10/12 • V.01