

Cliente **Preferente**



Guía del Programa **Cliente Preferente**

Perú

Consejos para leer esta guía



¡Bienvenido, Distribuidor Independiente!

En este material encontrarás toda la información que necesitas para conocer y aprovechar al máximo la Segmentación y el Programa del Cliente Preferente. Para esto, preparamos este PDF interactivo que mejora la experiencia de navegación.

¿Cómo navegar?



En la parte inferior, encontrarás el botón para volver al índice.



En el índice puedes hacer clic en cada capítulo e ir directamente al tema de interés.



Cada vez que veas este símbolo, significa que puedes hacer clic en el enlace para acceder a nuevos materiales y contenidos relacionados.

Paso 1 | Conocer la Segmentación y el Programa del Cliente Preferente

- a. Evolución del modelo de negocio independiente Herbalife Nutrition
- b. Beneficios del Programa para el crecimiento de tu negocio independiente Herbalife Nutrition
- c. Beneficios del Programa para el Cliente Preferente

Paso 2 | ¿Por dónde comenzar?

- a. ¿Cómo identificar a un cliente para el Programa?
- b. ¿Cómo presentar el Programa del Cliente Preferente?
- c. Primera experiencia: kit de registro | registro | primer pedido

Paso 3 | Construir una excelente relación

- a. Importancia de la relación como estrategia de crecimiento
- b. Comunicación personalizada de acuerdo a sus intereses
- c. Fortalece tus conocimientos para contactarte con Clientes Preferentes

Paso 4 | Conocer las herramientas de soporte

- a. Bizworks Plus
 - 1. Informes de Clientes Preferentes
 - 2. Estrategia de seguimiento diferenciado
- b. MyHerbalife para Cliente Preferente
 - 1. Conoce MyHerbalife para Cliente Preferente - la plataforma de interacción del Cliente Preferente con Herbalife Nutrition
- c. Servicio personalizado: preguntas y soporte
 - 1. Soporte al Cliente Preferente
- d. Obtén más información sobre el Programa del Cliente Preferente

Paso 5 | Fidelizar y motivar al Cliente Preferente para que se convierta en un Distribuidor Independiente en el futuro

Contenido

Paso 1

Conocer la Segmentación y el Programa del Cliente Preferente

Segmentación

A partir de ahora, tus prospectos se pueden registrar como **Clientes Preferentes o como Distribuidores Independientes**.

1

Clientes Preferentes Herbalife Nutrition: Aquellos que desean comprar los productos Herbalife Nutrition con descuento para su consumo.

2

Distribuidores Independientes Herbalife Nutrition: aquellos que además de comprar los productos Herbalife Nutrition con descuento para su consumo están interesados en la oportunidad de negocio independiente, para revender los productos y, si lo desean, construir una organización descendente.

El programa del **Cliente Preferente** está dirigido a tus clientes y proporciona una **experiencia de compra exclusiva y diferenciada**.

Te invitamos a leer detenidamente esta Guía para **conocer los detalles del Programa** y brindar **el mejor servicio a tus nuevos Clientes Preferentes**.

A. Evolución del modelo de negocio independiente Herbalife Nutrition

En el modelo original y consolidado de Venta Directa y Multinivel, la persona interesada en conocer nuestros productos se convertía en cliente y compraba el producto a través de un Distribuidor Independiente. Si deseaba comprar los productos Herbalife Nutrition con descuento para su consumo, tiene la opción de hacerlo, pero únicamente registrándose como Distribuidor Independiente Herbalife Nutrition.

¡Nuevo!

El **Programa del Cliente Preferente** establece una nueva forma de relación y abre el mercado para aquellos que desean comprar productos Herbalife Nutrition con descuento, pero no están interesados en convertirse en Distribuidores Independientes Herbalife Nutrition.



Esta evolución en la estrategia comercial combina tu **acompañamiento personalizado** - insustituible en la relación con los clientes – con la comunicación directa de Herbalife Nutrition al Cliente Preferente. Todo esto promueve un aumento de las ventas y en la satisfacción de los clientes.

B. Beneficios del programa para el crecimiento de tu negocio independiente Herbalife Nutrition

- Añadimos a tu acompañamiento personalizado, información de acuerdo con los intereses de tus Clientes Preferentes para generar una experiencia positiva a tus clientes, promoviendo mayor lealtad de marca y recompra.
- Generarás como ganancia la diferencia entre el precio con tu descuento y el precio con el descuento de tu Cliente Preferente****
- El volumen de tus Clientes Preferentes cuenta y suma a tu Volumen Personal.
- Tus Clientes Preferentes podrán hacer compras directamente a la compañía, por lo tanto, tendrás más tiempo para dedicarlo a otras actividades de tu negocio independiente.

- Seguimiento al avance y evolución de compra de tus Clientes Preferentes a través de BizWorks e identificar a potenciales Distribuidores Independientes.
- Tus Clientes Preferentes contarán con un programa especial que les permitirá referir a otros Clientes Preferentes, quienes también formarán parte de tu organización descendente.

C. Beneficios del Programa para el Cliente Preferente

¿Cuál es el secreto para que un cliente esté más conectado y tenga acceso a una gran diversidad de soluciones para lo que está buscando?

La “Experiencia del Cliente”

Para ayudar a proporcionar la mejor experiencia para tu Cliente Preferente, Herbalife Nutrition creó contenido relevante, herramientas y beneficios exclusivos que encajan perfectamente en el momento de cada Cliente Preferente, según sus objetivos.

Kit de Registro
Especialmente desarrollado pensando en las necesidades como consumidor

Descuentos Progresivos según volumen de compras*:

- **Nivel Bronce:** A partir de 14% de descuento*. Comienza con estos descuentos sobre el precio sugerido de venta al público de nuestros productos.
- **Nivel Plata:** A partir de 22% de descuento** Al acumular 100 puntos en un período de 12 meses con tus compras, tendrás derecho a estos descuentos sobre el precio sugerido de venta al público de nuestros productos.
- **Nivel Oro:** A partir de 31% de descuento*** Al acumular 500 puntos en un período de 12 meses con tus compras, tendrás derecho a estos descuentos sobre el precio sugerido de venta al público de nuestros productos.

Entrega Directa
a domicilio de los productos Herbalife Nutrition

Política de satisfacción garantizada
Clientes Preferentes que compren productos para su consumo y éstos no cumplen con los niveles de satisfacción, pueden devolverlos dentro de 30 días (desde la fecha que recibió el pedido. Este período incluye cualquier garantía). Para más información, el Cliente Preferente debería contactar a Herbalife Nutrition por teléfono

Posibilidad de retiro de los productos en cualquiera de los puntos de entrega

Portal online para:

- Verificar su escala de descuento
- Hacer compras
- Acceder a los contenidos exclusivos: nutrición, bienestar y actividad física

Y más: si tu Cliente Preferente decidiera convertirse en Distribuidor Independiente Herbalife Nutrition, tendrá una forma simple de hacerlo. Encontrarás más información sobre esta conversión en el Paso 5 de esta Guía.

Tendrán la **posibilidad de referir a otras personas para que se registren como Clientes Preferentes**, y se beneficiarán de los puntos que aquellas generen con sus compras, pues les sumarán para alcanzar mayores niveles de descuento.

Promociones
Especialmente desarrolladas para el Cliente Preferente

Menor costo de Registro y cuota anual de servicios de membresía

*Para las Barras con Proteína el descuento es del 10%. Los descuentos no aplican a materiales de promoción, ni de literatura, ni a la cuota anual por servicios de membresía. **Para las Barras con Proteína el descuento es del 15%. Los descuentos no aplican a materiales de promoción, ni de literatura, ni a la cuota anual por servicios de membresía. *** Para las Barras con Proteína el descuento es del 21% y para el H24 Drive es del 29%. Los descuentos no aplican a materiales de promoción, ni de literatura, ni a la cuota anual por servicios de membresía. ****Descuento aplicado sobre base de ganancia

*Para las Barras con Proteína el descuento es del 10%. Los descuentos no aplican a materiales de promoción, ni de literatura, ni a la cuota anual por servicios de membresía. **Para las Barras con Proteína el descuento es del 15%. Los descuentos no aplican a materiales de promoción, ni de literatura, ni a la cuota anual por servicios de membresía. *** Para las Barras con Proteína el descuento es del 21% y para el H24 Drive es del 29%. Los descuentos no aplican a materiales de promoción, ni de literatura, ni a la cuota anual por servicios de membresía.

Paso 2

¿Por dónde comenzar?

PASO 2 | ¿POR DÓNDE COMENZAR?

A. ¿Cómo identificar a un cliente para el Programa?

Comienza analizando tu lista actual de clientes, aprovechando la información que ya tienes y complementa con información como: cómo es la relación con ellos, cuál es la frecuencia de compra, cómo son sus resultados con los productos Herbalife Nutrition acompañados de un estilo de vida activo y saludable. Para esto, es muy importante tener actualizada la información de tus clientes. Puedes crear grupos de clientes:

1. IDENTIFICAR EL PERFIL:

- ¿El cliente requiere descuento o paga precio total?
- ¿El cliente va a Club o compra producto cerrado?
- ¿Cuál es el género y la edad?
- ¿Cuál es el objetivo principal en el uso de los productos Herbalife Nutrition?
- ¿Usa redes sociales?

2. CREAR LISTAS CON CLIENTES DE CARACTERÍSTICAS SIMILARES:

- Mismo perfil de compra
- Mismo objetivo con el uso de productos Herbalife Nutrition
- Estilos de vida similares
Mismo género / rango de edad
- O, agrupar por Club o clientes de productos cerrado, etc.

Otra forma de identificar potenciales **Cientes Preferentes** es volver a visitar tu base de **clientes y Distribuidores Independientes inactivos de tu organización descendente**.

B. ¿Cómo presentar el programa del Cliente Preferente?

Utiliza las **buenas noticias del lanzamiento del Programa del Cliente Preferente para comenzar la conversación**. Para tus clientes actuales, que ya han comprado productos, tienen experiencia con Herbalife Nutrition y están satisfechos con los productos, comienza felicitándolos por su compromiso. Destaca los principales beneficios de registrarse como un Cliente Preferente:

- Recibirá información exclusiva: adelanto de lanzamiento de nuevos productos, recetas, información de productos, rutinas de ejercicio, ¡y mucho más!
- Disfrutará de promociones especiales e incentivos.
- Obtendrá descuentos progresivos según volumen de compras.
- Podrá comprar productos directamente a la Compañía.
- Tendrá acceso a una página exclusiva de MyHerbalife para Clientes Preferentes.
- Menor costo de Registro y de la cuota anual de servicios de membresía.
- Podrá comprar un Kit de Registro exclusivo para Clientes Preferentes. No necesitará participar en reuniones ni entrenamientos.
- Podrá convertirse en Distribuidor Independiente Herbalife Nutrition en cualquier momento.
- No recibirá correos electrónicos con información de eventos o promociones dirigidos a Distribuidores Independientes.
- Podrá referir a otras personas para que se registren como Clientes Preferentes, y se beneficiará de los puntos que aquellas generen con sus compras, pues le sumarán para alcanzar mayores niveles de descuento.



Con su autorización previa, envíales el video del Programa del Cliente Preferente y luego del plazo que determines, ponte en contacto con ellos nuevamente.

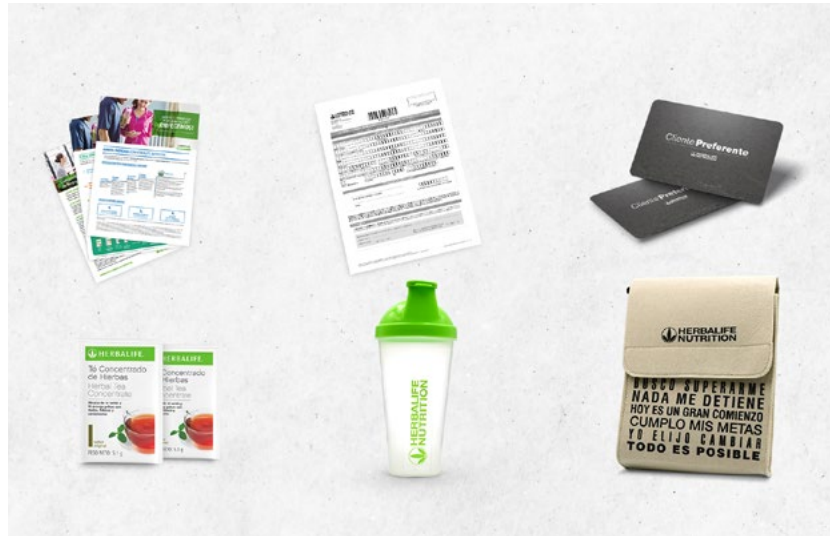
Resuelve cualquier duda que les pueda surgir y refuézales que este Programa garantiza una experiencia única de compra, y que continuarás haciéndoles acompañamiento para ayudarlos a lograr su mejor versión.

Para los Distribuidores Independientes inactivos de tu organización descendente, demuéstdeles que ésta es una oportunidad para volver a perseguir sus objetivos y unirse a un programa que ofrece otras ventajas además de descuentos increíbles.

C. Primera experiencia: Kit de Registro, registro y primer pedido

Kit de Registro

La experiencia Cliente Preferente en Herbalife Nutrition comienza con el Kit de Registro, completamente desarrollado para un consumidor.



Imágenes referenciales. Corresponde al kit de Perú a Marzo 2021.

Aquí hay una sugerencia sobre cómo trabajar el Kit de Registro para el Cliente Preferente:

- Explica la importancia de cada componente.
- Si tienes el kit en físico, aprovecha la oportunidad para ponerlo en manos del cliente.
- Habla sobre el bajo costo del Kit versus el valor que ofrece como beneficio.

El Kit de Registro incluye:

- 2 sobres de Té concentrado de Hierbas – Original
- Shaker Herbalife Nutrition
- Morral Ecoamigable Herbalife Nutrition
- Solicitud y Acuerdo de Membresía Herbalife Nutrition para Cliente Preferente
- Literatura de Producto
- Tarjeta Herbalife Nutrition

Registro

Conoce el sitio web desarrollado especialmente para tu Cliente Preferente para comprender cómo podrá registrarse.

Puedes reenviarles este enlace ▶▶▶

[Accede aquí](#)



IMPORTANTE: para completar el registro, el Cliente Preferente debe tener a mano el número de ID de su patrocinador + las 3 primeras letras del apellido de su patrocinador.

Primer pedido

Otra innovación es la creación de un MyHerbalife dedicado al Cliente Preferente. En un ambiente mucho más simple y fácil, en lenguaje para el consumidor; el Cliente Preferente encontrará contenido exclusivo, además de poder realizar pedidos. Aprenderás más sobre esta herramienta en el Paso 4 de esta Guía.

¡Ayuda a tu Cliente Preferente a hacer su primer pedido!

[Tutorial de Primer Pedido](#)



Paso 3

Construir una excelente relación

PASO 3 | CONSTRUIR UNA EXCELENTE RELACIÓN

A. Importancia de la relación como una estrategia de crecimiento

Hoy, los consumidores saben exactamente lo que están buscando y ya tienen una idea de cuánto están dispuestos a pagar.

Por esta razón, los grandes diferenciales que pueden convertir el juego a tu favor son: la calidad del servicio personalizado y la experiencia que ofreces. Ambos son fuertes aliados para aumentar la credibilidad y, en consecuencia, aumentar tus ventas.

¿Sabías que...?



1. Fuente: Estudio CX Trends 2017 realizado por Pesquisa Neossit, 2017.

2. Fuente: Nielsen Global Survey of Trust in Advertising, 2013.

3. Fuente: Encuesta global de Nielsen sobre el sentimiento de compra de nuevos productos, 2012.

4. Fuente: Womma, Retorno sobre la investigación boca a boca, 2014.

5. Fuente: Research SDL (LSE: SDL) - Social Media Habits, 2013.



B. Comunicación personalizada de acuerdo a sus intereses

Nada reemplaza la fortaleza de la relación directa con tus clientes, y para ayudarte a brindar un servicio excepcional y garantizar la mejor experiencia para el Cliente Preferente, Herbalife Nutrition ha desarrollado la Comunicación Dirigida. Estos son emails, especialmente creados para cada momento del Cliente Preferente, que refuerzan la construcción de confianza y fidelización.

Comunicado de Bienvenida

Durante las primeras semanas de registro, el Cliente Preferente recibirá emails relacionados con productos Herbalife Nutrition e información relevante de acuerdo a sus intereses:

- Nutrición
- Estilo de Vida Activo y Saludable
- Deporte
- Control de Peso*

Acompaña este contenido mostrándoles los siguientes materiales:

Catálogo de Productos Herbalife Nutrition:

Comparte la gran variedad de productos Herbalife Nutrition y sus ingredientes y sus beneficios.

Accede aquí

Web Mi Nutrición Favorita:

Envíales también videos de recetas para preparar con nuestros productos Herbalife Nutrition y promover su consumo.

Accede aquí

C. Fortalece tus conocimientos para contactarte con Clientes Preferentes

Mantener un alto nivel de servicio en todos los canales de contacto con tus clientes, es esencial para el éxito. ¡Invierte tiempo para mejorar tu comunicación en las redes sociales! Aprovecha nuestros entrenamientos publicados en HN Grow, nuestra nueva aplicación de aprendizaje:



Paso 4

Conoce las herramientas de apoyo

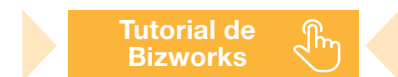


*Herbalife Nutrition promueve un estilo de vida activo y saludable que incluye una alimentación balanceada, adecuada ingesta de líquidos, actividad física y descanso apropiados, y sus productos. Los productos Herbalife Nutrition no son medicamentos y no tienen efectos terapéuticos. Revise su etiqueta antes de consumirlos.

A. Bizworks Plus

1. Informe de Clientes Preferentes

Como Distribuidor Independiente Herbalife Nutrition, tienes acceso gratuito a algunos reportes de BizWorks para desarrollar tu negocio independiente. Una gran noticia es que ahora podrás monitorear las compras de tus Clientes Preferentes independientemente de tus Distribuidores, a través de nuevos informes, dentro de Bizworks Plus. Haz clic en el enlace a continuación y conoce más.



2. Estrategia de seguimiento diferenciado

Ahora es más fácil diseñar una estrategia de monitoreo específica para cada uno de los dos grupos. Este reporte puede ayudarte a analizar datos como:

- Volumen de compras
- Frecuencia de actividad
- Registro de nuevos Clientes Preferentes
- Cambio de nivel de descuento: ¡Mira quién está cerca del cambio y ayúdalo a llegar allí!

B. MyHerbalife para Cliente Preferente

El Programa del Cliente Preferente también trae MyHerbalife para Cliente Preferente, en esta plataforma, el Cliente Preferente puede comprar productos con comodidad, en cualquier momento del día, donde sea que esté en Perú, además de tener acceso a contenido exclusivo. **¡Cuanto más simple, mejor!**

1. Conoce MyHerbalife para Cliente Preferente, la plataforma de interacción del Cliente Preferente con Herbalife Nutrition

El Cliente Preferente puede:

- | | |
|---|--|
| ■ Comprar productos y recibirlos directamente en casa | ■ Acceder a contenido exclusivo sobre productos, nutrición y recetas |
| ■ Verificar su puntaje acumulado y nivel de descuento | ■ Seguir el portal con rutinas de actividad física |
| ■ Comprobar cuántos puntos le faltan para alcanzar el siguiente nivel | ■ Podrá referir a otras personas para que se registren como Clientes Preferentes |
| ■ Ponerse en contacto con su patrocinador directamente | ■ ... ¡y mucho más! |

Haz clic en el botón y visualiza **MyHerbalife.com** como lo hacen los Clientes Preferentes.

Dirígete a la parte superior derecha de MyHL.com y haz clic en este ícono

Luego haz clic en **“Ver como Cliente Preferente”**



C. Servicio personalizado: dudas y apoyo

El Cliente Preferente tiene canales de contacto directo y especializado con Herbalife Nutrition para responder sus dudas.

1. Apoyo al Cliente Preferente Herbalife Nutrition

Canales para hacer preguntas sobre el Programa del Cliente Preferente, puntos de volumen, estado de pedidos, pagos, asuntos administrativos, acceso a MyHerbalife para Cliente Preferente, quejas, sugerencias, entre otros.

Teléfono: (01) 512 2300

Email: servicioalclientepe@herbalife.com

Hora de atención: Lunes a viernes 9:00 a.m. a 5:45 p.m y Sábados 9:00 a.m. a 12:45 p.m.

D. Más información sobre el Cliente Preferente

- Accede a todos los materiales de entrenamiento sobre el Cliente Preferente. Hay videos, guías, PDF, presentaciones y más.
- ¡Profundiza tu conocimiento y expande el alcance de tu negocio independiente!
- Accede a la página de contenido sobre el Programa Cliente Preferente en MyHerbalife.



Paso 5

Fidelizar y motivar al Cliente Preferente para que se convierta en un Distribuidor Independiente en el futuro

Fidelizar al Cliente Preferente

La calidad de tu servicio personalizado y la experiencia exclusiva del Programa del Cliente Preferente, son los grandes diferenciales para retener a tus clientes. Los Clientes Preferentes leales y productivos pueden convertirse en Distribuidores Independientes Herbalife Nutrition en el futuro.

Al convertirse en Distribuidores Independientes los Clientes Preferentes Bronce, Plata y Oro, podrán acceder a beneficios adicionales, como descuentos, entrenamientos y formas de generar ingresos extra. Además, si tu Cliente Preferente refiere a otros Clientes Preferentes se beneficiará de los puntos que estos generen con sus compras pues le sumarán para alcanzar mayores niveles de descuento; lo cual es un gran incentivo para mejorar sus beneficios ante Herbalife Nutrition y, eventualmente, si lo desea convertirse en Distribuidor Independiente.

Pasos para iniciar como Distribuidor Independiente Herbalife Nutrition

- Comprar el Kit de Registro para Distribuidor Independiente Herbalife Nutrition
- Realizar su conversión a través del menú “Convertirme a Distribuidor Independiente” de MyHerbalife.com
- Entrenarse, con ayuda de su Patrocinador, sobre cómo empezar a desarrollar su negocio independiente

Además, como Distribuidor Independiente tendrá acceso a todos los entrenamientos, videos, e-learning disponibles en MyHerbalife y la Videoteca.

¡Felicidades! Por tu interés en evolucionar en tu negocio independiente, adquiriendo conocimientos y trabajando siempre con pasión y entusiasmo. Comparte lo que has aprendido con tu organización descendente y ponlo en práctica todos los días. El éxito se construye con trabajo, esfuerzo y dedicación constantes. Mantente en contacto con Herbalife Nutrition.

Redes Sociales:

 Facebook: @HerbalifeLatino

 Instagram: @HerbalifeNutritionPeru

 Youtube: Youtube.com/Herbalife

 Twitter: @HerbalifeLatino

