

## Encomendar

### SAIBA COMO EFECTUAR A SUA ENCOMENDA

Envie o seu pedido de encomenda para este e-mail:

yr.asuabeleza@gmail.com

Basta indicar as referências dos produtos e respectivas quantidades

Pode ainda fazer a encomenda por telefone ou fax:

Telefones: 931162783 - 808 281 281

Fax - 309992753

Para um relacionamento eficaz entre si, enquanto conselheira de beleza e a Yves Rocher, é fundamental conhecer o nosso funcionamento. Leia com atenção e, em caso de dúvidas, esclareça-as com a sua chefe de grupo.

### Como fazer a sua nota de encomenda

-  
Todas as encomendas devem ser enviadas para a sede da Yves Rocher, na Maia, utilizando o telefone, os correios ou o fax. Pode ainda enviar a encomenda por e-mail para a chefe de grupo:  
Indicando sempre as referências dos produtos e respectivas quantidades. Se pretender que a encomenda siga para um endereço diferente ao que consta na sua inscrição, p.f. não se esqueça de informar o novo endereço. Será sempre enviada confirmação. Yr.asuabeleza@gmail.com

-  
Para maior rapidez e eficiência, utilize o telefone e internet.

-  
A Yves Rocher tem à sua disposição um serviço de recepção de encomendas - 808281281.

-  
Tenha sempre presente o seu número de conselheira de Beleza quando recorrer aos serviços da Yves Rocher. É fundamental para a sua correcta identificação.

-  
O valor máximo da 1ª encomenda é de 400€;

-  
O valor máximo da 2ª encomenda é de 400 €;

-  
O valor mínimo da Nota de Encomenda é de 35 €;

- Uma vez executada, a sua encomenda será expedida, via CTT, para a morada por si indicada.
  
- Se não receber a sua encomenda deve dar-nos conhecimento deste facto, para procedermos à reclamação junto dos CTT.
  
- As encomendas que chegarem à Yves Rocher sem qualquer identificação serão anuladas.
  
- O valor da comparticipação nos portes é calculado com os valores das suas encomendas. Consulte por favor a tabela que segue em todas as campanhas promocionais e verifique que: Quanto MAIOR for a sua encomenda, MENOR será a sua comparticipação. Verificará também que, pode inclusivamente atingir o nível que lhe dará o benefício de, **NÃO TER DE OS PAGAR. APROVEITE E TIRE VANTAGENS!**

#### Crédito, Pagamento e Cheques

- A Yves Rocher concede um prazo de pagamento de 21 dias, contados a partir da data de emissão da factura.
- A Conselheira de Beleza pode ter mais que duas facturas não pagas, independentemente das datas das facturas.
- Os pagamentos das facturas deverão ser enviados para a sede da Yves Rocher, na Maia (segue envelope RSF na encomenda).
- Junto com o pagamento, deve sempre enviar o cupão que se encontra no final de cada factura, de modo a podermos identificar a quem pertence o pagamento.
- Em caso de cheque devolvido por falta de provisão, será cortado de imediato o crédito à conselheira de beleza, o qual só será normalizado após boa cobrança.

#### Reclamações

Sempre que a Conselheira de Beleza proceder a uma reclamação, deverá enviar sempre a cópia da factura correspondente.

No caso da sua reclamação ser aceite, a Conselheira de Beleza receberá uma nota de crédito.

## Os nossos CONSELHOS

- Utilize sempre o seu Livro de encomendas à Cliente: entregue a esta o original e guarde para si o duplicado. Para além de saber a quem fazer a entrega, servirá como base de um ficheiro de Clientes, muito útil para o futuro das suas vendas.

- Aproveite as nossas campanhas de produtos, mostrando sempre às suas clientes que poderão beneficiar de um preço mais baixo e vantajoso. Elas vão apreciar o seu gesto, e Clientes Satisfeitas são Clientes fiéis.

- Não perca o contacto da sua chefe de grupo, a ajudará sempre que precisar esclarecer alguma dúvida.

## CALL CENTER YVES ROCHER

### DICAS

Para um serviço melhor, mais rápido e eficaz, contacte o nosso Call Center. Ele foi criado a pensar em si, para a apoiar e esclarecer todas as suas dúvidas!

Se ouvir a mensagem,

"Por favor não desligue. A sua chamada será atendida logo que possível."

não desligue por favor, pois vai ser mesmo atendida. Se o fizer, perde a sua vez. Seja um pouco paciente connosco!

Se ouvir a mensagem,

"De momento todas as nossas operadoras estão ocupadas. Por favor, tente mais tarde. Muito obrigada."

todas as nossas operadoras estão ocupadas e, se fizer várias tentativas todas seguidas, a situação não será alterada e continua a não ser atendida. Aguarde, por favor, alguns minutos, até voltar a tentar contactar-nos.

## ATENÇÃO

Se puder, não guarde a sua encomenda para os últimos dias das campanhas. Nestes dias, o Call Center está mais congestionado de chamadas e a sua poderá não ser atendida. Se não tiver hipóteses, e o contacto for difícil, não se esqueça que pode fazer a encomenda através do site oficial ou da sua chefe de grupo, via e-mail (Susana.yrocher@gmail.com)

## INTERNET

### O NOSSO MODO PREFERENCIAL PARA QUE EFECTUE A SUA ENCOMENDA

Através do site [www.yvesrocher.pt](http://www.yvesrocher.pt) pode efectuar encomendas, a qualquer hora do dia, fins-de-semana e feriados. Aqui também tem os nossos catálogos de promoções on-line, para uma consulta rápida e a qualquer hora tanto para si como para as suas clientes. Prático e rápido!

Com o seu número de conselheira registe-se já em [www.yvesrocher.pt](http://www.yvesrocher.pt)

Além de todas as vantagens evidentes e já conhecidas deste meio, também temos outras vantagens para oferecer, a quem fizer encomendas via net:

a Loja da Internet, na qual todas as semanas temos vários produtos com novas oportunidades de negócio. Isto só mesmo na Internet!  
a Newsletter, que só é enviada a quem se regista, com as novidades das novas promoções!

Além do mais antes de confirmar a sua encomenda pode ver se algum dos produtos está esgotado e ainda o valor estimado da sua factura.

## TELEFONE

## A LIGAÇÃO MAIS DIRECTA À SUA ENCOMENDA - 808281281

É mais rápido. Assim que telefona, a Yves Rocher trata imediatamente da sua encomenda.

É mais eficiente. Encontra uma disponibilidade total para resolver qualquer problema que possa surgir com a sua encomenda.

É mais humano. Do outro lado da linha, tem uma voz atenta, sempre pronta a atendê-la com simpatia e profissionalismo e dar-lhe todo o apoio.

808 281 281 N° Azul \*

Disponível de 2ª a 6ª das 9h00 às 18h30.

## FAX

### COMO ALTERNATIVA AO TELEFONE - 808 264 264

A Yves Rocher disponibiliza igualmente um serviço de recepção por fax, disponível 24 horas por dia, para que possa em qualquer altura efectuar a sua encomenda.

808 264 264 N° Azul\*

Disponível 24h, 7 dias por semana