



in'na
cosmetics

MANUEL DE
FORMATION POUR
**L'INTÉGRATION
DES CONSULTANTES
BEAUTÉ**

BIENVENUE DANS L'UNIVERS IN'NA



DANS CE GUIDE VOUS TROUVEREZ TOUTES LES INFORMATIONS INDISPENSABLES POUR MENER À BIEN VOS ATELIERS BEAUTÉ.

IN'NA Cosmetics a su faire ses preuves grâce à la qualité de ses produits et au soin apporté à la relation client.

Nous attachons beaucoup d'importance à la formation de nos consultantes.

Votre maîtrise des connaissances et vos capacités de communication seront autant d'atouts qui vous garantiront les clés du succès.

EN CAS DE DOUTES OU DE QUESTIONS DIVERSES, N'HÉSITEZ PAS À JOINDRE :

- > Votre marraine référente
- > L'équipe IN'NA Cosmetics : commercial@inna.com

Dans le soucis de toujours améliorer nos prestations, **nous restons ouverts à toute suggestion ou remarque visant à améliorer la qualité de notre service** : idées prospection, conseils force de vente, outils de communication...

Nous mettrons tout en œuvre pour que cette expérience réponde à vos attentes et vous apporte comme pour les consultantes de notre équipe, un épanouissement tant personnel que professionnel !

**NOUS VOUS SOUHAITONS
UNE BELLE AVENTURE AU SEIN
DE LA TRIBU IN'NA !**



LES 10 COMMANDEMENTS DE LA CONSULTANTE BEAUTÉ IN'NA

VALEUR N°1

Incarner son rôle de consultante beauté en soignant son image

VALEUR N°2

Offrir le meilleur de soi à chaque personne rencontrée dans son activité

VALEUR N°3

Exiger le meilleur de soi, se fixer des objectifs et les atteindre

VALEUR N°4

Se former pour toujours se dépasser

VALEUR N°5

Conseiller et écouter avec professionnalisme et bienveillance

VALEUR N°6

Commander et livrer ses clients avec sérieux et promptitude

VALEUR N°7

Véhiculer les valeurs IN'NA Cosmetics et respecter son image

VALEUR N°8

Respecter les 7 garanties du code éthique de la vente directe

VALEUR N°9

Etre disponible pour le développement de son réseau

VALEUR N°10

S'épanouir dans son activité de consultante beauté IN'NA Cosmetics



VOTRE MISSION EST D'ACCOMPAGNER LES FEMMES VERS LEUR BEAUTÉ NATURELLE



DEVENIR CONSULTANTE BEAUTÉ IN'NA COSMETICS VA TRANSFORMER VOS RÊVES EN RÉALITÉ...

LES VALEURS IN'NA

LA CONSULTANTE BEAUTÉ IN'NA ACCOMPAGNE LA FEMME VERS SON ÉPANOUISSEMENT, TOUT EN PRENANT EN CHARGE SON BIEN-ÊTRE ET SA BEAUTÉ EN FONCTION DE SES BESOINS.



**Tous les membres
de l'équipe IN'NA
Cosmetics partagent
et véhiculent chaque
jour nos valeurs :**



LA PROXIMITÉ :

être disponible et à l'écoute, offrir une expérience unique à chaque client.



LA RESPONSABILITÉ :

offrir la meilleure qualité biologique, pour la peau, le bien-être et l'environnement.



**LA RECHERCHE
DE L'EXCELLENCE :**

la volonté et la recherche constante de la meilleure solution pour chacun de nos clients.

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU STATUT INNA VDI

EN CHOISSANT IN'NA COSMETICS VOUS OPTEZ POUR UN STATUT JURIDIQUE DE VENDEUR À DOMICILE INDÉPENDANT.

VOUS ÊTES VOTRE PROPRE CHEF D'ENTREPRISE, vous travaillez de façon autonome, libre d'organiser votre emploi du temps et vos objectifs.

Vous ne devez pas être un simple vendeur mais avant tout être des conseillers privilégiés, vous accompagnez vos clients sur le sentier de leur beauté et de leur bien-être.

Ce manuel de formation a été pensé pour vous accompagner dans les premiers pas de votre activité.

Il est important d'en prendre connaissance car il vous donne les fondements de votre formation initiale.

VOTRE MARRAINE/PARRAIN, VOTRE PREMIER INTERLOCUTEUR, se servira de ce support pour votre formation.

Par la suite vous aurez accès à un programme de formation créer pour vous lancer votre activité de manière solide et durable.

VOUS TROUVEREZ SUR VOTRE COMPTE INTRANET DES FICHES CONSEILS SUR CHAQUE PRODUIT ET DES TECHNIQUES POUR LES VENDRE. Ainsi vous démarrez confiante sur vos premiers ateliers beauté.

Notre soutien ne s'arrête pas là, vous recevrez tous les outils pour mener votre activité de façon profitable :

- > En ayant accès aux formations intranet de votre espace Consultante
- > En participant aux formations de votre marraine/parrain
- > En suivant les animations organisés en région

DES ÉVÉNEMENTS RÉGIONAUX ET UN SÉMINAIRE ANNUEL SONT ORGANISÉS POUR VOUS AIDER À PRENDRE LE CONTRÔLE DE VOTRE AVENIR FINANCIER.

LES SOINS IN'NA COSMETICS

LE SOIN BOOSTER NATUREL



SUR MESURE, les soins et programmes beauté IN'NA permettent de retrouver une peau en pleine forme, belle et saine.

L'action conjuguée des actifs naturels bio et non raffinés IN'NA offrent à la peau des synergies uniques de précieux nutriments naturels.

A la pointe de l'**INNOVATION BIOLOGIQUE**, notre département de recherche déploie son expertise biocosmétique pour créer l'association idéale de ces puissants actifs végétaux et proposer une réponse adaptée et globale.

Les minéraux, enzymes et vitamines des actifs naturels bio et non raffinés **IN'NA AIDENT LA PEAU À RETROUVER VITALITÉ ET ÉCLAT ORIGINEL**, même après les plus longues journées !
Protégée et soignée, la peau va assurer pleinement ses fonctions de défense et de sensorialité, garantes d'une beauté naturelle.

Certifiés biologique Cosmébio les soins IN'NA sont la garantie d'une **COMPOSITION PUREMENT NATURELLE**, exempte de tout ingrédients d'origine chimique ou synthétique. Ils ne recèlent aucun ingrédients d'origine animale et ne sont pas testés sur les animaux.



*Les principes actifs Bio non raffinés,
révèlent votre nature.*

VOTRE FORMATION

1- Pour réussir vous devez être motivé, être dans une dynamique de succès, nous vous donnons les moyens d'atteindre vos ambitions.

2- Votre formation initiale va vous permettre d'aborder les sujets clés de votre apprentissage du métier de Consultante Beauté, tout en bénéficiant de l'expérience commerciale de nos équipes.

VOTRE FORMATION INITIALE

Avant cette formation :

- > Vous devez avoir lu ce manuel
- > Vous devez arriver avec votre liste de 50 contacts potentiels correspondant à vos premiers clients potentiels

Vous aborderez pendant cette formation :

- Formation produits
- Coaching hotesse et préparation des ateliers
- Discours d'ouverture
- Déroulement des ateliers
- Identifier de nouveaux prospects
- Outils commerciaux
- Présentation des processus de gestion
- Formation Intranet et espace consultante
- Organisation & Administratif

VOTRE BOOSTER DÉMARRAGE

Durant les premiers mois de votre activité seront organisés des rencontres enrichissantes et interactives sur le rôle de la consultante beauté IN'NA et son développement.
Nous vous informerons lorsque des sessions booster seront organisées près de chez vous.

FORMATION CONTINUE

Vous trouverez sur votre espace consultante de nombreux documents de formation sur le bon déroulement de votre activité et sur son développement.

Des séminaires sur des thèmes précis de votre activité sont organisés dans votre région. Il y en a plusieurs chaque année, vous recevrez toutes les informations sur votre intranet.

SOMMAIRE



LES CLÉS DE L'ORGANISATION

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| Organisation de votre activité | 10 |
| Remplir son agenda | |
| Présentation commerciale | |
| Planifier les ateliers | 13 |
| Trouver de nouveaux contacts | |
| Reprise d'atelier | |

LES CLÉS POUR UN ATELIER RÉUSSI

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| Préparer son premier atelier | 16 |
| Connaissance des produits | |
| Coaching hôtesse | 17 |
| Séance de parrainage | |
| Suivi hôtesse | |
| L'atelier | 19 |
| Liste du matériel | |
| Mise en place | |
| Discours d'ouverture | |
| Timing type de déroulement | |
| Présentation des produits | |
| Discours de clôture | |
| Moments personnalisés | |
| Après l'atelier | |

LES CLÉS DU SUCCÈS

| | |
|-------------------------------|-----------|
| Se fixer des objectifs | 27 |
| Votre premier mois | 29 |
| Les challenges de démarrage | |
| Fiche d'évaluation | 30 |
| Maitrise des fondamentaux | |
| Préparer un atelier | |
| Déroulement de l'atelier | |
| Après l'atelier | |
| Votre évolution | 34 |

LE FONCTIONNEMENT

| | |
|----------------------------|-----------|
| Passer une commande | 35 |
| Fonctionnement SAV | 36 |

L'ADMINISTRATIF

| | |
|--|-----------|
| Déclaration de début d'activité | 37 |
| Espace intranet | 38 |
| Législation | 39 |

ORGANISATION DE VOTRE ACTIVITÉ

Vous êtes maintenant consultante beauté IN'NA Cosmetics et nous vous en félicitons !
Vous avez reçu par mail votre identifiant et votre mot de passe.

CONNECTEZ-VOUS à l'intranet via votre espace Consultante :
www.in-na.com > espace Consultante
(Vous devrez vous créer une adresse mail dédiée à votre activité : prénom.nom@in-na.com)

> Nous vous conseillons fortement d'ouvrir un compte bancaire dédiée à votre nouvelle activité, cela facilitera vos transactions et vous permettra une gestion plus claire de vos flux de trésorerie.

> Vous trouverez sur votre espace conseillère un email type d'annonce de votre nouvelle activité à envoyer à vos contacts.

Organisez-vous un espace de travail propice à votre activité, ce sera votre espace dédié IN'NA Cosmetics (bureau, accès internet, téléphone...).

Préparez quelques kits hôtesse :
1 plaquette de présentation, quelques bons de commande (possibles précommandes d'invités), liste et invitations invités. L'idéal est de remettre ce kit à votre hôtesse lors de votre première rencontre, 3-4 semaines avant votre atelier.

Gardez votre agenda IN'NA auprès de vous, joint avec vos cartes de visites, vous êtes réactive et êtes préparé en toutes circonstances.

Enfin **préparez vous une tenue élégante**, en étant attentive à votre apparence vous **soignez votre image auprès de vos clientes.**

LA CONSULTANTE IN'NA DOIT AVANT TOUT INSPIRER CONFIANCE, ÉLÉGANCE ET ASSURANCE.



ORGANISATION DE VOTRE ACTIVITÉ

REEMPLIR SON AGENDA

1

LISTER ICI LE NOM DE 5 PERSONNES QUI VOUS AIDERONT À LANCER VOTRE ACTIVITÉ EN ORGANISANT UNE RÉUNION :

1 -----

2 -----

3 -----

4 -----

5 -----

- > Ces personnes vous aideront à démarrer votre activité.
- > APPELEZ CHACUNE D'ELLE et faites leur part de votre nouvelle aventure !
- > Proposez leur de participer à vos côtés en organisant un atelier beauté.
- > CES PREMIÈRES RÉUNIONS seront un aperçu de votre nouvelle activité et cela vous donnera un avant goût des NOMBREUSES OPPORTUNITÉS D'AFFAIRES de la vente directe.

2

PLANIFIER ET DATER VOS RÉUNIONS DANS VOTRE AGENDA, POUR CHAQUE RÉUNION, FAITES-VOUS UN RETROPLANNING :

A - 3-4 semaines avant la réunion :

1^{er} contact avec l'hôtesse, présentation commerciale

B - Quelques jours après : rdv de parrainage chez votre hôtesse, si incapacité de vous recevoir > envoi kit hôtesse.

C - 10/15 jours avant : 2^{ème} contact téléphonique avec votre hôtesse, point sur les invitations.

D - 2-3 jours avant : confirmation de l'atelier avec l'hôtesse

E - Le lendemain de l'atelier : téléphoner à votre hôtesse pour la remercier

F - 10 jours après l'atelier : Appeler chaque client pour connaître son impression sur ses achats

AVANTAGE

- > Prendre confiance en soi
- > Réserver ses premières réunions

OBJECTIF

- > Lancer vos premières réunions auprès de proches
- > Rencontrer de nouvelles hôtesse

ORGANISATION DE VOTRE ACTIVITÉ

VOTRE PRÉSENTATION COMMERCIALE

« IL N'Y A PAS DE DEUXIÈME CHANCE POUR FAIRE
UNE BONNE PREMIÈRE IMPRESSION »

C'est donc à cet instant que votre annonce commerciale prend toute son importance. Celle-ci étant la réponse à une question aussi simple que : « Alors que fais-tu ? »

C'est un moment clé pour capter l'attention et vous n'avez que quelques secondes pour répondre, alors soyez impactante. **Une annonce commerciale c'est 30-40 secondes au maximum.**

N'oubliez pas de poster votre annonce sur vos réseaux sociaux !

VOTRE ANNONCE COMMERCIALE COMPREND :

UNE INTRODUCTION

Faire savoir que vous gérez votre propre activité pour IN'NA Cosmetics

LA SOCIÉTÉ

LES PRODUITS

Parler des caractéristiques principales de la marque (soins biologiques novateurs, plaisir et découverte, cosmétique plus durable etc.)

L'OFFRE

Le point stratégique, souvenez-vous que vous avez beaucoup à offrir : Conseils & astuces privilégiés, reconnaissance, bien-être, divertissements, avantages pour l'hôtesse, proximité, coaching beauté etc.

ECRIVEZ CI-DESSOUS VOTRE ANNONCE :

PLANIFIER DES ATELIERS BEAUTÉ

TROUVER DE NOUVEAUX CONTACTS

Qui connaissez-vous ?

Vous avez identifié vos 5 hôtesse, maintenant allons un peu plus loin.

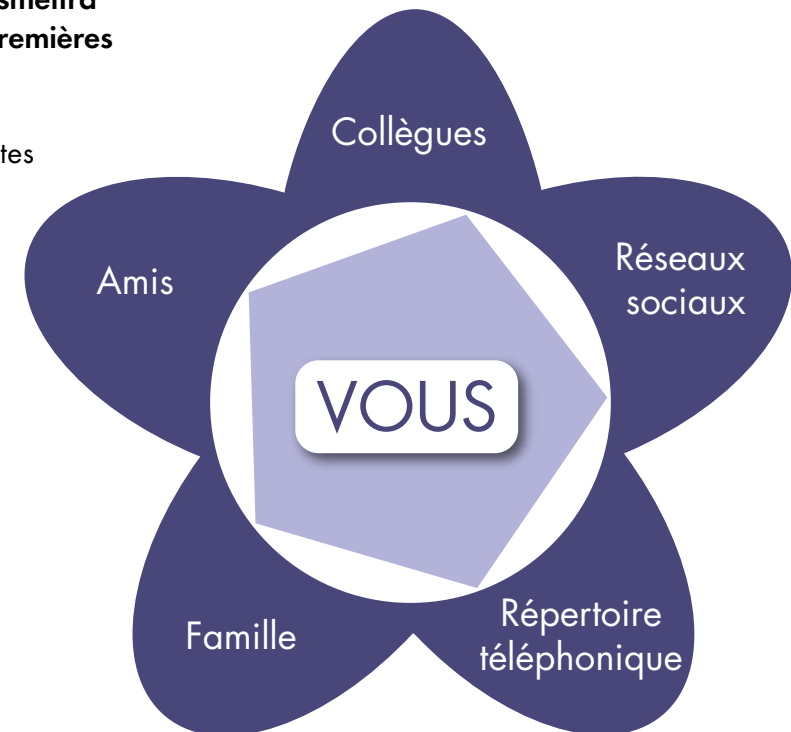
Quand vous commencerez à définir votre liste de 50 contacts vous verrez apparaître de nombreuses opportunités d'organisation d'ateliers.

Chaque personne que vous connaissez entre dans l'une de ces catégories :

- > Une personne qui vous passera une commande
- > Une personne qui organisera une réunion
- > Une personne qui intégrera votre réseau
- > Une personne susceptible de vous présenter quelqu'un qui entre dans l'une de ces catégories.
- > Tout contact est un client en puissance, vous devez susciter son intérêt.

Votre marraine référente vous transmettra tous les conseils pour trouver vos premières hôtesses.

Il existe 5 sources principales de clientes potentielles :



PLANIFIER DES ATELIERS BEAUTÉ

REPRISE D'ATELIER

Après la vente, la vente continue !

Toutes les occasions sont à saisir et rappelez-vous que chaque personne rencontrée est un client potentiel qui pourra lui-même vous faire rencontrer de nouveaux prospects !

> Chaque vente est l'occasion d'élargir son carnet d'adresses et la liste de vos contacts. Entretenir un lien avec vos hôtessees et vos clients est une des bases du développement de votre activité.

> La livraison des produits peut alors s'avérer un moment propice pour tisser des liens avec vos clients, recueillir des informations utiles et recruter vos prochain(e)s hôtessees.
Il vous sera ainsi facile de gagner de nouveaux ateliers avec elles ou leur entourage.

> Vous allez rencontrer de nombreuses personnes au fur et à mesure que vous ferez des réunions et que vous participerez à des rendez-vous ou salons VDI. Gardez précieusement toutes ces informations afin d'avoir une liste des hôtessees ou des clients susceptibles d'accueillir et de participer à vos prochaines ventes.

TOUT CELA VOUS PERMETTRA D'AVOIR TOUT CE QU'IL VOUS FAUT SOUS LA MAIN ET AINSI GAGNER DU TEMPS ET DE NOUVEAUX CLIENTS !



PLANIFIER DES ATELIERS BEAUTÉ

EXERCICE

Maintenant un petit exercice...

Prenez un stylo et pensez aux personnes que vous connaissez :

Votre meilleure amie ?

Votre amie la plus amusante ?

Votre amie la plus populaire ?

Une amie qui aime les réunions à domicile ?

Une trentenaire ?

Une quadragénaire ?

Une personne qui aime les produits naturels ?

Une personne qui aime les cosmétique ?

Qui est mère célibataire ?

Qui commande beaucoup par internet ?

Qui utilise beaucoup les réseaux sociaux ?

Qui a le plus d'enfants ?

Qui est très sociable ?

Une personne qui fait attention à sa ligne ?

Une personne récemment divorcé ?

Une personne qui est toujours le centre d'attention ?

Une personne qui parle de son besoin de complément financier ?

Une amie qui a la fièvre acheteuse ?

Une personne toujours de bonne humeur ?

Une personne qui aime la nature ?

Une personne qui fait du sport ?

Votre connaissance la plus proche ?

PRÉPARER SON PREMIER ATELIER

CONNAISSANCE DES PRODUITS

Un atelier bien préparé = une attitude confiante + des ventes réussies

Il est indispensable de connaître rapidement et parfaitement les produits que vous distribuez.

Pour cela nous avons créé des fiches produits disponibles sur votre intranet. Vous pouvez les imprimer afin de vous constituer un catalogue qui pourra vous servir de support lors de vos ateliers.

LE COACHING HÔTESSE

> Il est primordial de bien préparer votre atelier avec votre hôtesse. **Prévoyez votre rdv de parrainage 3-4 semaines avant la date de l'atelier.**

Vous lui remettrez à ce moment toutes les explications sur le déroulement de l'atelier et lui remettrez son kit hôtesse.

Les points essentiels à aborder avec elles sont :

Le cadeau hôtesse / Les invités / Le recrutement



COACHING HÔTESSE

SÉANCE DE PARRAINAGE



Le coaching de votre hôtesse se déroule lors de la séance de parrainage, idéalement à son domicile environ 3-4 semaines avant la réunion.

LES INVITÉES

« Le meilleur moyen pour vous d'optimiser votre cadeau est d'inviter le nombre optimal de personnes. Vous souhaitez au moins 10 personnes présentes, en prévoyant les annulations de dernières minutes, prévoyez plutôt une quinzaine d'invités »

LES INVITATIONS

« Je vous appellerai pour faire le point avec vous sur les invitations. Si vous le souhaitez je serais ravie de le faire pour vous, nous avons également des modèles d'invitations que vous pouvez utiliser. C'est également une bonne idée de créer un événement en ligne sur les réseaux sociaux. »

LES AMIES

« Faites savoir à vos amies qu'elles peuvent venir accompagnées si elles le souhaitent. Elles se sentiront plus à l'aise si elles connaissent déjà quelqu'un, et plus il y aura de monde plus vous pourrez vous offrir les soins qui vous font envie. »

LES TROIS POINTS À BIEN VALIDER AVEC VOTRE HÔTESSE

1- LE CADEAU HÔTESSE

les avantages et cadeau hôtesse sont un excellent moyen de la motiver et de l'impliquer dans l'organisation de l'atelier, faites de votre hôtesse votre premier alliée !

2- LES INVITÉES

Prenez le temps d'expliquer à votre hôtesse combien de personnes inviter, de quelle manière les identifier (fleur de contact) et comment les convier à votre vente.

3- LE RECRUTEMENT

Chaque atelier est une occasion de trouver une (ou plusieurs) nouvelle hôtesse parmi les invités. Votre hôtesse séduite par le produit est la première personne qui peut-être intéressé pour rejoindre votre équipe de Consultante.

COACHING HÔTESSE

LE SUIVI HÔTESSE

UN APPEL 2 SEMAINES AVANT L'ATELIER

> **FAITES UN POINT SUR LE NOMBRE D'INVITÉS** présents, s'il n'est pas suffisant rappelez-lui les sources d'invités pour l'aider à déterminer d'autres connaissances potentielles.

> **PRÉCISEZ LUI LES BESOINS MATÉRIEL DE LA RÉUNION** : une table pour la présentation de vos produits et un espace séparé pour la prise des commandes.

> **SUGGÉREZ LUI UN TIMING POUR L'ORGANISATION DE LA COLLATION ET DES RAFRAICHISSEMENTS**, l'idéal étant après la présentation ainsi les convives restent occupés en attendant de passer leur commande

> **DITES LUI COMBIEN CET ATELIER SERA UNIQUE** pour ses convives, et le souvenir qu'ils en garderont.

> **RÉPONDEZ À TOUTES SES QUESTIONS**

> **PRÉVOIR UN RDV TÉLÉPHONIQUE** dans la semaine de l'atelier pour fixer les derniers détails.

DEUXIÈME APPEL : SEMAINE DE L'ATELIER

> **FAIRE UN DERNIER POINT SUR LE NOMBRE D'INVITÉS** présents, vous pouvez éventuellement lui proposer de suggérer à ses convives de venir accompagnées.

> **FAITES LUI SAVOIR À QUELLE HEURE VOUS ARRIVEREZ LE JOUR J**

> **DERNIER RAPPEL SUR LE MATÉRIEL** (table, chaises, pièce séparée...)

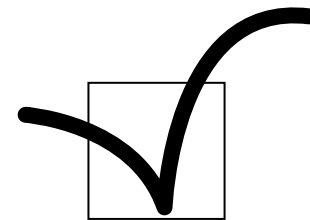
> **RASSUREZ LA SI VOUS LA SENTEZ UN PEU STRESSÉE** à l'approche de la soirée et rappelez lui que le but de l'atelier est de passer et de faire passer un moment convivial et chaleureux entre amies !

L'ATELIER

LISTE DU MATÉRIEL

Cette liste est disponible sur l'intranet, l'imprimer et vous en servir comme check list avant chaque atelier.

- CARTES DE VISITE**
- CALCULATRICE**
- ITINÉRAIRE POUR VOUS RENDRE CHEZ L'HÔTESSE**
- STYLOS**
- KIT DE PRÉSENTATION QUI CONTIENT :**
 - Produits de présentation
 - Présentoirs
 - Flyers & support commercial
 - Fiche client
 - Consommables (corbeille osier, coton, serviettes papiers etc.)
- BONS DE COMMANDE**
- ENVELOPPE OU POCHETTE POUR RÉCUPÉRER PAIEMENTS & BONS DE COMMANDE**
- AGENDA**



L'ATELIER

MISE EN PLACE

ARRIVÉE

> **Vous devez arriver 30mn avant le début de l'atelier.** Cela vous donne le temps de saluer l'hôtesse et de préparer l'ambiance de l'atelier

PRÉPARER L'AMBIANCE

> **Comptez 20 minutes pour bien préparer la pièce** (disposition des chaises, préparation de la table)

> **Soyez créative**

> **Placement des produits** avec leurs présentoirs

> **Déposez vos cartes de visite et les flyers** de recrutement

DISCOURS D'OUVERTURE

Un discours d'ouverture efficace est un discours qui fait passer les messages les plus importants aux invités en quelques minutes seulement.

Les 5 premières minutes sont déterminantes pour créer un climat de confiance et de convivialité.

- 1- Souhaiter la bienvenue et remercier l'hôtesse
- 2- Se présenter et présenter son rôle
- 3- Présenter le déroulement de l'atelier
- 4- Quizz de découverte

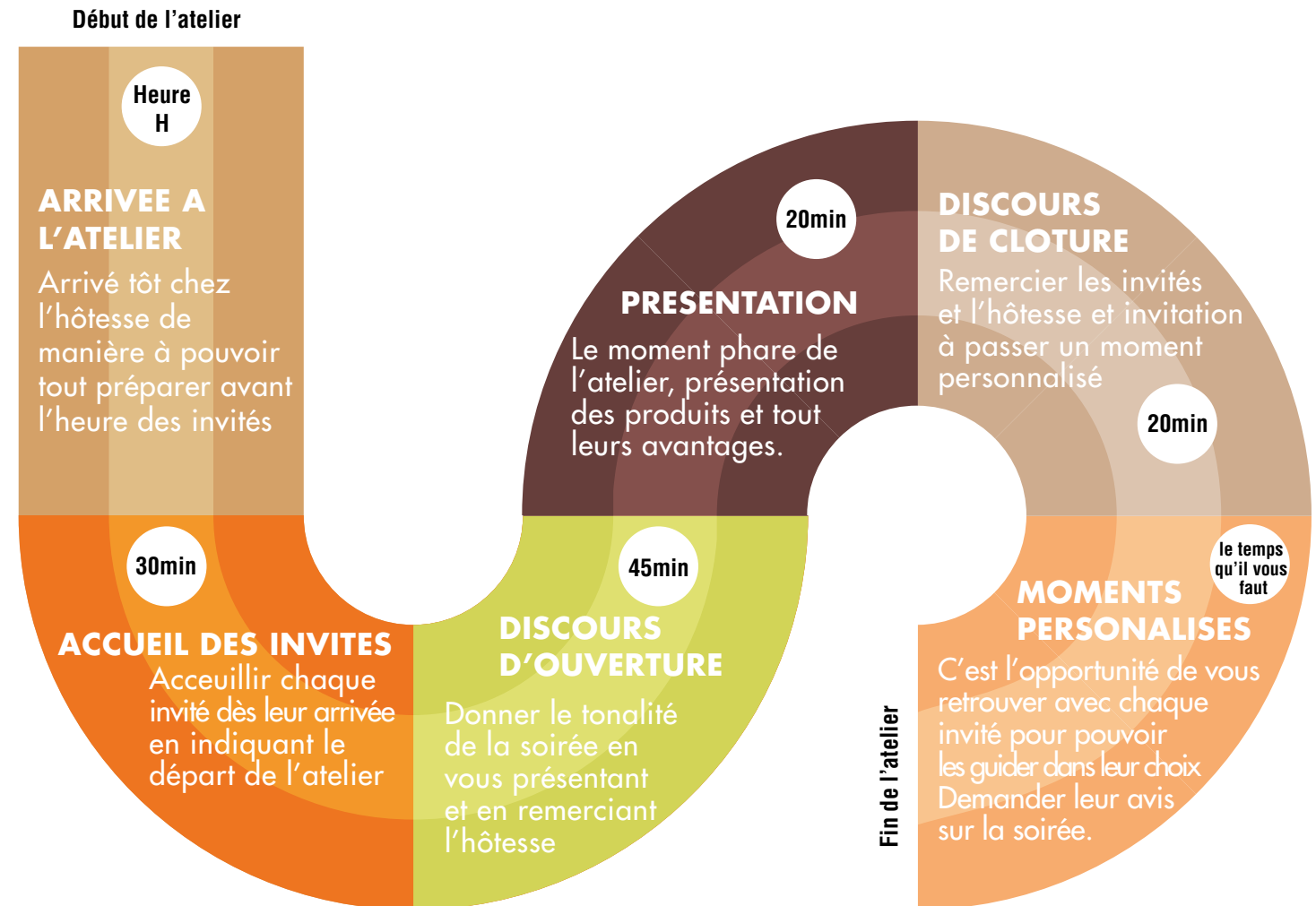
A VOUS DE JOUER !

L'ATELIER

TIMING TYPE DE DÉROULEMENT

Voici un timing simple qui vous servira de référence pour un atelier type

in'na
cosmetics



L'ATELIER

PRÉSENTATION DES PRODUITS

Les invités vont vous poser des questions. Il est donc important de maîtriser la connaissance de votre offre, de manière à anticiper leurs attentes et de susciter l'envie.

Soyez concise et à l'écoute, n'en présentez pas trop immédiatement ce qui pourrait faire diminuer l'attention que l'on vous porte. Laissez la possibilité aux invités de poser des questions et adaptez-vous à leurs attentes.

Le test de la peau et le diagnostic beauté permettent de créer du lien et de mieux identifier les besoins de chacun.

Enfin restez dans votre timing, pas plus d'1h pour présenter et tester les soins au risque de perdre du temps et quelques clients lors de la prise de commande.

SIMULATION DE PRÉSENTATION

Présentation IN'NA Cosmetics (10mn)

L'origine d'IN'NA
La peau et ses besoins
La biologie active

Présentation des soins (40-60mn)

Soin après soin
Avantages et bénéfices
Testing
Valeurs

Moments personnalisés (5mn / client)

CONSEILLEZ ET COACHEZ VOS CLIENTS

Vendre c'est :

- > Savoir écouter pour comprendre les besoins de son client
- > Savoir s'adapter pour ajuster sa proposition de valeur aux besoins de chacun
- > Savoir communiquer pour répondre aux besoins identifiés

Vos conseils beauté font votre réussite.

L'ATELIER

MOMENT PERSONNALISÉ

Les moments personnalisés sont la période en fin d'atelier où vous invitez chaque participante à vous retrouver chacune à leur tour pour poser des questions, avoir plus d'informations sur votre métier ou sur les produits et pour commander.

Ces moments vous permettent de recevoir l'avis de vos invités sur votre présentation, de donner des derniers conseils personnalisés ainsi que prévoir de nouveaux ateliers ou recruter. Cela permet également de respecter la confidentialité de chacun.

PROPOSER AUX PLUS PRESSÉES DE PASSER LES PREMIÈRES.



L'ATELIER

MOMENT PERSONNALISÉ

Vos 3 objectifs des moments personnalisés : 1- Prendre une commande
2- Redater un atelier
3- Recruter

MATÉRIEL À AVOIR POUR LES MOMENTS PERSONNALISÉS :

- Agenda**
- Plaquette commerciale**
- Test peau**
- Bons de commande**
- Stylos**
- Carte de visite**
- Calculatrice**

Lorsqu'une client entre dans la pièce **la 1^{ère} étape est de lui demander si l'atelier lui a plu**, tout en gardant votre agenda afin de prendre d'autres dates d'atelier éventuelles.

> Remettez une carte de visite à chaque participante en lui demandant si elle a des amies à vous recommander.

RESPECTER LES ÉTAPES DE LA PRISE DE COMMANDE :

- 1-** En fonction de sa peau & ses habitudes la conseiller sur ses besoins essentiels
- 2-** Observer, s'adapter et répondre aux questions
- 3-** Reformuler et faire valider
- 4-** Apporter des conseils personnalisés, définir les solutions de soins
- 5-** Toujours féliciter la cliente sur ses choix.

L'ATELIER APRÈS L'ATELIER

Le travail effectué après l'atelier représente le dernier tiers du métier de consultante Beauté. C'est alors le moment de travailler avec son fichier client :

- 1- Contacter l'hôtesse** à la fin de l'atelier pour la remercier
- 2- Contacter les participants** par téléphone ou par mail pour vous assurer de leur satisfaction, les remercier de leur présence et leur préciser le cadeau qu'elles ont permis d'obtenir à l'hôtesse.
- 3- Précisez leur que vous serez ravie de les retrouver** sur un autre atelier.
- 4- Les demander en amies sur facebook** et animer votre compte.
- 5- Contacter vos clientes au moins 2 fois / an** pour les fidéliser et leur apporter vos services

EXEMPLE

« L'atelier t'a plu ? Qu'en ont pensé tes amies ? Je te propose de renouveler l'expérience pour découvrir nos nouveaux produits »
« On refait ça quand avec un autre groupe ? »
« Nous pourrions organiser un atelier autour des bienfaits naturels, je te ferais découvrir nos soins sous un autre angle qui te plaira j'en suis sûre »

A VOUS DE JOUER !

SE FIXER DES OBJECTIFS

Cela peut-être : L'achat d'un bien, un voyage, acheter un voiture améliorer ses fins de mois

- Quel qu'il soit il est nécessaire de le définir et de l'inscrire dans votre agenda de manière à toujours le garder comme l'objectif à atteindre lors de la planification de vos ateliers.
- Définissez les moyens que vous allez mettre en place pour le concrétiser. (nombre d'ateliers sur le mois, création d'un fichier client, objectif de recrutement etc.)

VOTRE OBJECTIF

SE FIXER DES OBJECTIFS

LES PETITS PAS FONT LES GRANDS VOYAGES...

Combien d'atelier avez-vous besoin d'organiser par mois ?

| | date : _____ | date : _____ | date : _____ | date : _____ | date : _____ | date : _____ | date : _____ | date : _____ | date : _____ | date : _____ |
|--------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| NOMBRE D'INVITÉS | | | | | | | | | | |
| NOMBRE DE PARTICIPANTS | | | | | | | | | | |
| NOMBRE DE COMMANDES | | | | | | | | | | |
| CA DE L'ATELIER | | | | | | | | | | |
| NOMBRE D'ATELIER PLANIFIÉS | | | | | | | | | | |
| NOMBRE DE CONTACTS RECRUTEMENT | | | | | | | | | | |

VOTRE PREMIER MOIS LES CHALLENGES DE DÉMARRAGE

Au démarrage de votre activité, le premier challenge est d'amortir son kit de démonstration : $400€ \times 30\% = 120€$ €

- Ce chiffre d'affaire réalisé vous offre votre kit.

La formation initiale prévue pour réussir votre démarrage vous permettra de dater vos premières réunions en toute sérénité.

| Date de l'atelier | CA réalisé | CA mensuel restant | Objectif de CA |
|-------------------|------------|--------------------|----------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| CA réalisé | Commission perçue |
|-------------------------|---|
| 500 | 150 |
| 1500 | 450 |
| 3000 | 900 |
| Recrutement consultante | Commission manager (5 à 25%) par filleul) |

Le panier moyen se situe autour de 55€
Les commissions par réunion varient de 60€ jusqu'à plus de 400€, en fonction de votre motivation et de votre rigueur.

DEVENIR PARTENAIRE MANAGER IN'NA COSMETICS

Après avoir acquis de l'expérience en tant que consultante Beauté IN'NA, vous ressentirez peut-être l'envie d'évoluer vers de la gestion d'équipe de vente.

Nous vous accompagnerons et vous soutiendront dans cette démarche par le biais d'un accompagnement personnel et de formations.

VOTRE FICHE D'ÉVALUATION

Votre fiche d'évaluation vous permet d'analyser les compétences mises en pratique et d'identifier les compétences à développer.

- Piloter son développement par le biais de l'auto-évaluation.
- Grace à cette grille vous évalueriez vos besoins et vos compétences vous permettant de réaliser vos objectifs personnels.

S'attribuer une note

| | |
|-----------------------------|---|
| Expert | 4 |
| Maitrise confirmée | 3 |
| Mise en place occasionnelle | 2 |
| Pas encore réalisé | 1 |

| COMPÉTENCES | 1 ^{ER} MOIS | 2 ^{ÈME} MOIS | 3 ^{ÈME} MOIS |
|---|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Les fondamentaux de la vente directe | | | |
| Les valeurs IN'NA | | | |
| L'offre IN'NA | | | |
| Se présenter et présenter son activité | | | |
| Panifier des ateliers | | | |
| Coaching hôtesse | | | |
| Organiser son activité au quotidien | | | |
| Maitrise des étapes de vente en atelier | | | |
| Suivi client | | | |

VOTRE FICHE D'ÉVALUATION

PRÉPARATION DE L'ATELIER IN'NA

| COMPÉTENCES | 1 ^{ER} MOIS | 2 ^{ÈME} MOIS | 3 ^{ÈME} MOIS |
|---|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Parrainage au domicile de l'hôtesse 3 semaines avant l'atelier | | | |
| Implication et motivation de l'hôtesse (présentation du kit hôtesse, liste invitée, déroulement atelier, définir le cadeau souhaité) | | | |
| Organisation avec l'hôtesse (relances hôtesses, appui dans la recherche d'invitées, conseils invitations, confirmation) | | | |
| Inciter précommande lors du parrainage (laisser bons de commandes, plaquette et échantillon) | | | |
| Envoi email de confirmation aux participantes | | | |
| Préparation de la pièce | | | |
| Préparation des soins | | | |
| Activiter espace web hôtesse | | | |

VOTRE FICHE D'ÉVALUATION

DÉROULEMENT DES ATELIERS

| COMPÉTENCES | 1 ^{ER} MOIS | 2 ^{ÈME} MOIS | 3 ^{ÈME} MOIS |
|---|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Accueil des invités | | | |
| Discours d'ouverture (remerciements hôtesse, se présenter, déroulement, découverte des clients) | | | |
| Partie I : présentation IN'NA (histoire, approche cosmétique, valeurs) | | | |
| Partie II : présentation et essai des soins (diagnostic beauté, présentation des soins, conseils) | | | |
| Discours de clôture | | | |
| Maîtrise des connaissances de l'offre | | | |
| Ecoute active (découvrir les attentes, s'adapter, répondre et proposer) | | | |
| Technique de reprise d'atelier (cadeau hôtesse, avantages, agenda) | | | |
| Conseiller sa clientèle par une approche personnalisée | | | |
| Associer les soins, réussir ses ventes additionnelles | | | |
| Objectif pièce intime (dater, vendre, prise de nouveaux contacts, recruter) | | | |
| Remise outils clients (carte de visite, flyers, échantillons, wishlist, fiche d'information) | | | |

VOTRE FICHE D'ÉVALUATION

APRÈS L'ATELIER

| COMPÉTENCES | 1 ^{ER} MOIS | 2 ^{ÈME} MOIS | 3 ^{ÈME} MOIS |
|---|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Enregistrement des commandes via support intranet | | | |
| Livraison commande | | | |
| Rappel hôtesse | | | |
| Rappels invitées | | | |
| Suivi client (contact réseaux sociaux, disponibilité, dynamiser mon réseau, information actualités IN'NA) | | | |
| Organiser sa semaine | | | |
| Se former et s'informer | | | |
| Recrutement hôtesse | | | |
| Recrutement consultante | | | |

VOTRE ÉVOLUTION

NIVEAU I Débutant

CA < 1000€ mensuel
1 à 3 ateliers / mois

NIVEAU II Confirmé

1000€ < CA < 2000€
Entre 3 et 5 ateliers
/ mois

NIVEAU III Confirmé

CA > 2000€
+ de 4 ateliers / mois

NIVEAU IV Expert

CA > 2000€
Responsable d'équipe

NIVEAU V Ambassadeur Formateur

Responsable zone
géographique
Responsable d'équipe

COMMANDE

Les étapes pour passer une commande

PASSEZ BIEN VOTRE COMMANDE LE JOUR MÊME OU LE LENDEMAIN DE L'ATELIER.

ETAPE 1 : Enregistrer l'atelier

ETAPE 2 : Enregistrer commandes

ETAPE 3 : Choisir mode de livraison

ETAPE 4 : Choisir cadeau hôtesse

ETAPE 5 : Mode de paiement

ETAPE 6 : Validation paiement

ETAPE 7 : Enregistrement

DEUX MODE DE LIVRAISON POSSIBLES :

PACK : Pour une livraison chez l'hôtesse ou chez la consultante Beauté.
Livraison offerte à partir de 70€ de commandes TTC

LIVRAISON INDIVIDUELLE : livraison directe chez le client.
Livraison offerte à partir de 70€ de commandes TTC

TRAITEMENT DE LA COMMANDE :

Réception sous 2 à 5 jours ouvrés à compter de la validation de la commande par notre service administratif. Compter au total 5 à 8 jours ouvrés à partir de la date de l'atelier.

SAV - FONCTIONNEMENT

GESTION DU SAV

La gestion du service après vente concerne les produits défectueux ou abimés pendant le transport.

Contactez vos clientes quelques jours après la livraison pour vous assurer de leur satisfaction.

Si un problème avait lieu les retours SAV peuvent être effectués par vous ou votre cliente.

Pour les commandes que vous livrerez assurez vous de leur conformité lors de la réception avant de livrer vos clients

TOUS LES PRODUITS IN'NA COSMETICS SONT GARANTIS.

Cette garantie s'applique dans le cadre stipulé par les conditions générales de ventes à savoir :

- > Le client dispose de 14 jours à réception du produit pour effectuer un renvoi.
- > Le coupon retour doit être dûment rempli et envoyé en courrier recommandé.

LE SAV EN PRATIQUE

Vous avez envoyé(e) un produit au SAV qui l'a bien enregistré comme défectueux. Le produit sera systématiquement renvoyé à l'adresse indiquée sur le formulaire SAV joint à l'envoi.

Si le produit s'avère en état de marche par nos services il sera renvoyé au frais de la cliente.

Un défaut concerne un produit qui aurait été cassé ou abimé pendant le transport, n'hésitez pas à envoyer une photo du produit.

Assurez le suivi auprès de vos clientes :

Allez vérifier si besoin est le fonctionnement du produit auprès de la cliente.

Si une de vos clientes est dans une procédure SAV, informez-la des étapes et des mises à jour de sa commande.

DÉCLARATION DE DÉBUT D'ACTIVITÉ

En tant que nouvelle consultante Beauté IN'NA vous devez déclarer votre activité.

En France, tout VDI doit déclarer sa nouvelle activité auprès des services de l'URSSAF qui l'assistera dans ses démarches.

La déclaration est à faire **dans les 15 jours** qui suivent le début de votre activité.



Elle s'effectue auprès du centre de formalités des entreprises de l'URSSAF, à l'adresse suivante : www.cfe.urssaf.fr/

<https://www.cfe.urssaf.fr/saisiepl/unsecureindex.jsp>
en cliquant sur « déclarer une formalité ».

Une fois le formulaire électronique envoyé, le dossier sera traité par l'URSSAF du domicile du VDI.

VOTRE ESPACE DE TRAVAIL INTRANET

Votre espace consultante est votre outil de travail.

Il vous permet de piloter votre activité commerciale, d'enregistrer vos commandes, de suivre les formations IN'NA et de recevoir les dernières actualités de la marque.

Vous trouverez toutes les informations nécessaire à votre activité sur votre espace consultante que vous devez activer dès la validation de votre dossier.

Pour optimiser l'usage de votre intranet, nous vous recommandons de suivre la formation « découvrir l'intranet ».

Modifiez votre mot de passe et enregistrer votre photo.



LÉGISLATION

La vente à domicile est très réglementée : le non respect de la législation peut entraîner de lourdes procédures pénales, il en résultera la rupture de votre contrat IN'NA.

DÉLAI DE PAIEMENT

Le VDI s'engage à ne pas encaisser de paiement avant l'expiration d'un délai de **7 jours** sauf pour tous les cas où la vente est conclue au cours de réunions organisées par le VDI à son domicile ou au domicile d'un consommateur.

TOUT MANQUEMENT À UNE MENTION OBLIGATOIRE PEUT ENTRAINER L'ANNULATION DE LA VENTE ET DES POURSUITES PÉNALES.

BONS DE COMMANDE

Les bons de commande IN'NA contiennent toutes les informations légales. Veuillez toutefois à bien les remplir.

Ils doivent être **complétés, datés et signés** de la main de l'acheteur et du vendeur.

La cliente conservera un exemplaire, la consultante un duplicata.
Gardez vos bons de commandes de l'année en cours, IN'NA pourra vous les demander.



VOTRE CONTACT :

Léo ERNER

Responsable Commercial

06 84 13 64 13

commercial@in-na.com

www.in-na.com

*Joignable sur le portable
les matinées ouvrables.*

A tout moment par mail.

in'na
cosmetics