
DIRETRIZES COMERCIAIS

Sumário

INTRODUÇÃO.....	3
CONCEITO DE CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO AUTORIZADO OU C.D.	3
CONCEITO DE DISTRIBUIDOR AUTORIZADO	3
CONCEITO DE MICRO FRANQUEADO E PROFISSIONAL DA BELEZA	3
DOS CUSTOS ESTIMADOS PARA ABERTURA DO C.D.....	4
Aquisição e locação do Ponto Comercial.....	4
Caracterização do Ponto Comercial	4
Reforma do Ponto Comercial de Acordo com a Adlux	4
Dos Móveis e adequação	4
Equipamentos de Informática	4
Do Investimento no Ponto Comercial	5
Do início das atividades	5
Constituição da empresa franqueada	5
Participar pessoalmente do treinamento.....	5
DA EXPOSIÇÃO DE PRODUTOS.....	5
DO ESTOQUE MÍNIMO	6
DO ACOMPANHAMENTO DE ESTOQUE.....	7
DOS PEDIDOS DE PRODUTOS	7
DAS VENDAS DOS PRODUTOS ADLUX	7
Qualidade do atendimento ao cliente.....	7
Da Proibição da Venda de Produtos Alheios a Marca Adlux	7
DO DISTÂNCIAMENTO MÍNIMO PARA ABERTURA DE NOVOS CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO.	8
MODELOS DE CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO AUTORIZADA	8
CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO MASTER:	8
EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS PARA INFRAESTRUTURA:	8
INVESTIMENTO:	9
Do direito de revenda dos produtos adquiridos pelo CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO.	9
Do direito de revenda dos produtos adquiridos pelo CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO.	10
DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO	10

DA PUBLICIDADE	10
Publicidade em Redes Sociais	10
Publicidade com Folders, Panfletagem e Etc.	10
Campanhas Promocionais	10
DO LUCRO	11
DO FINANCEIRO – CONTABILIDADE	11
DO ATENDIMENTO AO CLIENTE E SUA IMPORTÂNCIA NO NEGÓCIO	11
Capacitação da Equipe de Atendimento	11
Utilize a comunicação S.C.O.T.....	12
Dos padrões	12
Prezar pela rapidez no atendimento.....	12
Utilizar banco de dados a seu favor	12
Monitoramento de métricas.....	13
Atente-se ao pós-venda.....	13
Crie laços com os clientes.....	13
DOS FUNCIONÁRIOS INTERNOS DO DISTRIBUIDOR AUTORIZADO	13
Da Responsabilidade com os Funcionários Internos do C.D.....	14
Da Vestimenta dos Funcionários Internos do Distribuidor Autorizado.....	14
DO ATENDIMENTO AO DISTRIBUIDOR AUTORIZADO NA SEDE DA ADLUX	14
Dias e Horários de Atendimento na Sede da Adlux	14
Pedidos de Produtos junto a ADLUX	14
Das Pendências e Avarias	15
Do Respeitos com os Colaboradores Internos da Adlux	15
DAS OBRIGAÇÕES DO DISTRIBUIDOR AUTORIZADO.....	15
DAS PENALIDADES AO DISTRIBUIDOR AUTORIZADO.....	16
Conceito de Conselho de Ética da ADLUX.	16
As penalidades poderão ser:.....	16
Do Sigilo.....	17
Do Enquadramento para Contratos	17

I. INTRODUÇÃO

O PRESENTE DOCUMENTO, SE DIRIGE PARA OS PROPRIETÁRIOS DE CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO, EM QUE ESTE DOCUMENTO REGERÁ ÀS POLÍTICAS E DIRETRIZES COMERCIAIS DE AQUISIÇÃO E REVENDA DOS PRODUTOS DA MARCA ADLUX, POR MEIO DOS PROPRIETÁRIOS DE CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO.

II. DOS CONCEITOS

Primeiramente, há de ser feito a distinção entre BEAUTY PARIS e a MARCA ADLUX.

BeautyParis, é a empresa responsável pela comercialização de produtos, sejam eles: cosméticos profissionais; cosméticos da linha manutenção; perfumes; linha bio-quântica.

A BeautyParis, tem o direito por meio de Cessão de direitos de imagem e direito de marca, referente a marca ADLUX, que permite a BeautyParis explorar a marca ADLUX.

Dessa forma, quando for citado nas presentes DIRETRIZES COMERCIAIS a nomenclatura ADLUX ou MARCA ADLUX, entenda-se como BeautyParis.

CONCEITO DE CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO AUTORIZADO OU C.D.

O CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO ou C.D. é um ponto aonde o investidor irá promover seu trabalho com a comercialização dos produtos da ADLUX e suas marcas homologadas. Nesse local são feitos treinamentos, eventos e a citada venda de produtos ADLUX de forma autorizada e regida por contrato legalmente reconhecido.

CONCEITO DE DISTRIBUIDOR AUTORIZADO

Distribuidor autorizado é o investidor que se habilita na abertura de um CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO, e que passa por todo o processo de avaliação e comprovação de idoneidade para participar deste negócio que cresce a cada dia.

CONCEITO DE MICRO FRANQUEADO E PROFISSIONAL DA BELEZA

Os MICRO FRANQUEADOS e PROFISSIONAIS da beleza são os principais consumidores de produtos da ADLUX, por consequência dos CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO AUTORIZADA.

O MICRO FRANQUEADO é aquele que tem contrato com direito de compra com desconto, diretamente na SEDE DA ADLUX, que adquire e revende exclusivamente produtos da linha manutenção e perfumes.

O Profissional da beleza é aquele que utiliza a linha HOME CARE ADLUX, e a linha PROFISSIONAL dos produtos ADLUX, podendo adquirir tais produtos diretamente no CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO AUTORIZADA.

III. DOS CUSTOS ESTIMADOS PARA ABERTURA DO C.D.

Aquisição e locação do Ponto Comercial

Para o Distribuidor Autorizado iniciar suas atividades, antes é necessário fazer um estudo de campo comercial e localizar um Ponto Comercial, aonde funcionará o CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO AUTORIZADO.

É necessário ainda, que o Distribuidor autorizado promova um contrato junto ao locatário do imóvel e tal documento seja escaneado e enviado via e-mail para o Departamento jurídico com o seguinte endereço: juridico@adlux.com.br.

Além disso, se faz importante a garantia mínima de 1 (um) ano na mesma localidade, visto que é previsto que o CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO ganhe força comercial com as profissionais da beleza e com o público em geral, portanto a necessidade de garantir continuidade do negócio sem intervenções externas.

Caracterização do Ponto Comercial

O Ponto Comercial deverá ser caracterizado conforme os padrões adotados pela ADLUX, sendo que ficará junto ao Departamento de Marketing da Adlux o modelo a ser seguido para a referida caracterização. Tudo isso para que se mantenha um padrão de imagem uniforme entre todos os CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO ADLUX.

Em suma, pode-se dizer que a caracterização mínima, será a pintura em cor neutra, identificação da ADLUX na fachada do estabelecimento e atendente uniformizado.

Contudo, é necessário contato com o departamento de marketing, para adquirir o modelo de layout desejado.

Reforma do Ponto Comercial de Acordo com a Adlux

Além da caracterização, é necessário ainda que haja a manutenção da qualidade visual e arquitetônica do Ponto Comercial, visando a citada padronização do negócio ADLUX, sob pena de sanção Administrativa e até mesmo rescisão contratual.

Dos Móveis e adequação

Os moveis para adequação do local, serão de livre escolha do DISTRIBUIDOR AUTORIZADO, contudo, é necessário que estejam em bom estado de conservação, visto que, o fiscal da ADLUX, irá visitar o CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO conferindo a adequação.

Equipamentos de Informática

Atualmente vivemos em uma sociedade globalizada, portanto se faz necessário o uso de equipamento de informática, para que possam fazer todos os controles necessários. Dessa forma o equipamento de informática deve seguir uma capacidade suficiente para

armazenamento de arquivos, uso do software licenciado pela ADLUX conforme será tratado adiante, e demais afazeres que se pode utilizar de tal equipamento.

Do Investimento no Ponto Comercial

Considerando que a ADLUX não obriga o C.D a realizar altos investimentos em móveis, sejam eles planejados ou adquiridos em loja, e nem exige ponto comercial com localização privilegiada, caso o proprietário do C.D venha a desistir da continuidade do referido negócio, em hipótese alguma a ADLUX ressarcirá ou reembolsará qualquer valor sobre investimentos em estrutura do C.D, posto que isso é facultativo do proprietário do C.D., podendo este até mesmo utilizar móveis adquiridos já usados, desde que em bom estado de uso.

Do início das atividades

Visando dar velocidade no negócio avençado, a ADLUX permite que o DISTRIBUIDOR AUTORIZADO inicie suas atividades como PESSOA FÍSICA, porém, o prazo para a regularização como pessoa jurídica, bem como seu enquadramento, será de 70 (setenta dias)

A responsabilidade com os órgãos tributários, devido ao não enquadramento regular, será totalmente dirigida ao DISTRIBUIDOR AUTORIZADO, que é individual da ADLUX.

Constituição da empresa franqueada

Constituição da Empresa Franqueada perante todos os órgãos competentes, para que o CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO esteja em estrito cumprimento dos deveres legais e para tanto é necessário contratar um escritório ou profissional credenciado para proceder com essa obrigação.

Participar pessoalmente do treinamento

O Distribuidor Autorizado deve ser capacitado para gerir o negócio em questão e para isso, necessita de treinamento especializado que é oferecido de forma gratuita pela ADLUX.

Contudo, os custos com viagem, hospedagem, alimentação e demais custos que possam surgir, serão de responsabilidade do DISTRIBUIDOR AUTORIZADO. Além de essenciais os treinamentos são obrigatórios, sob pena de multa administrativa ou até mesmo a rescisão do contrato de distribuição.

DA EXPOSIÇÃO DE PRODUTOS

O Ponto Comercial deverá ter estoque suficiente, condizente com o negócio adotado pelo Distribuidor Autorizado. Dessa forma no estoque deverá estar aproximadamente 70 % (setenta por cento) dos produtos adquiridos pelo DISTRIBUIDOR AUTORIZADO.

A linha de produtos deverá ficar exposta em prateleiras especialmente adequadas para essa finalidade, cuidando para que os produtos fiquem alinhados e suas embalagens estejam limpas.

DO ESTOQUE MÍNIMO

O estoque mínimo será de acordo com o modelo de CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO AUTORIZADO, legalmente compactuado em contrato. Contudo deverá ser efetuada uma compra mínima mensal conforme demonstrativo a seguir:

A compra mínima, estará delineada no CONTRATO PARA PERMISSÃO DE DISTRIBUIÇÃO AUTORIZADA, visto que atualmente a ADLUX trabalha com 3 (três) modelos de DISTRIBUIÇÃO AUTORIZADA.

O DISTRIBUIDOR AUTORIZADO deverá realizar obrigatoriamente recompras mensais, pois, ao passo que os produtos são vendidos no C.D, deve haver a reposição, para que não venha a ter falta de produtos no C.D, deixando os clientes da marca ADLUX, sem poder adquirir produtos, e isso acaba implicando em prejuízo para a marca ADLUX.

IV. DA COMPRA MÍNIMA MENSAL

Considerando que atualmente a ADLUX tem 2 (duas) modalidades de CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO, sendo: CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO MASTER e CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO PREMIUM.

É importante salientar que, os CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO MASTER, são somente os que já haviam feito abertura nessa modalidade antes do ano 2021, e deram continuidade adquirindo os pedidos mínimos mensais, sendo que, atualmente a ADLUX somente faz a abertura de C.DS na modalidade PREMIUM.

PEDIDO MÍNIMO MENSAL DO CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO MASTER

A ADLUX necessitou adequar as políticas de aquisições mensais de produtos pelos CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO, visto que foi notado que os CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO realizavam abertura na modalidade máster, ou na modalidade C.D, que dá uma porcentagem de desconto vantajosa em boas regiões, contudo, os proprietários de alguns CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO não realizavam a aquisição de pedido mínimo mensal, e nesses casos, a empresa fez readequação do desconto que o C.D tem junto a MATRIZ.

O MOTIVO se dá por conta de, ao passo que a ADLUX permite instalação de CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO em alguma cidade, naquele local, em alguns casos em razão de densidade demográfica, a ADLUX não instala outro CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO, e em muitos casos, o faturamento do CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO somente não aumenta, em razão de o próprio dono do CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO não estar realizando corretamente a disseminação da marca, e trabalho conforme os padrões repassados pela diretoria da ADLUX, que tem vasto conhecimento no mercado atual.

Assim, sendo, o PEDIDO MÍNIMO MENSAL PARA O CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO MASTER é de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).

PEDIDO MÍNIMO DO CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO PREMIUM

O PEDIDO MÍNIMO MENSAL PARA O CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO PREMIUM é de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

PEDIDO MÍNIMO E A INTERCORRÊNCIA DE CASO DE FORÇA MAIOR OU DESASTRES NATURAIS

Mesmo observando que a ADLUX exige que o CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO por meio do seu proprietário realize COMPRAS MÍNIMAS MENSASIS, há de se ressaltar que em casos de Força maior, desastres naturais ou crise econômica que se instaure no BRASIL, na proporção que impossibilitem a abertura do C.D, a ADLUX não exigirá questões tais como COMPRA MÍNIMA e RECOMPRA, durante a vigência dos referidos casos.

Nos referidos casos, a ADLUX flexibilizará as questões de compras mínimas, a serem feitas as negociações diretamente entre ADLUX e proprietário da ADLUX.

DO ACOMPANHAMENTO DE ESTOQUE

Além da compra mínima, é necessário que o DISTRIBUIDOR AUTORIZADO faça acompanhamento de estoque, com a finalidade de se constatar fluxo de saída de produtos, bem como efetuar compras com antecedência, visando manter estoque em ordem, sem a ocorrência da falta de produtos, respeitando assim os prazos de entrega de produtos por parte da ADLUX.

V. DOS PEDIDOS DE PRODUTOS

Os pedidos de produtos deverão seguir o regulamento interno da SEDE ADLUX, cumprindo com horários e respeitando os limites de entrega dados pelas transportadoras, bem como respeitando os funcionários internos da ADLUX no exercício de suas funções, sendo que o desrespeito a norma viabilizará a aplicação de penalidades administrativas.

DAS VENDAS DOS PRODUTOS ADLUX

Qualidade do atendimento ao cliente

É primordial que haja qualidade no atendimento ao cliente, para que ocorra a fidelidade com a marca e haja sustentabilidade para o CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO. Assim sendo, tanto o DISTRIBUIDOR AUTORIZADO quanto sua equipe de vendas, deverão constantemente realizar treinamentos de atendimento e aprimoramento em relação as propriedades e substâncias dos produtos, transmitindo assim confiabilidade ao consumidor.

Da Proibição da Venda de Produtos Alheios a Marca Adlux

É estritamente proibida a venda de produtos que não sejam aqueles homologados a marca ADLUX, mesmo que sejam produtos não concorrentes da ADLUX, sendo que a infração a esta norma, poderá até mesmo ensejar a rescisão contratual, concomitantemente com a aplicação de multa instaurada pelo CONSELHO DE ÉTICA da ADLUX.

DO DISTÂNCIAMENTO MÍNIMO PARA ABERTURA DE NOVOS CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO

O que delimita o distanciamento mínimo para abertura de novos CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO, é a densidade demográfica, e, para que possamos mensurar ao certo, deve-se ter em mente os seguintes dados conforme **estudo científico**:

Densidade demográfica ou densidade populacional é um índice demográfico que permite avaliar a distribuição da população em um dado território. A densidade demográfica permite que sejam feitas comparações entre as diferentes regiões avaliadas. Esse índice é expresso em habitantes por quilômetro quadrado (hab/km²).

Para obter a densidade demográfica de uma determinada região. Precisamos ter dois dados para fazer o cálculo: a **população absoluta** (o número total de habitantes do local) e a **área** ocupada por esse mesmo contingente populacional (geralmente expressa em km²).

Para Tanto, a ADLUX tomará como base a densidade demográfica para que haja mais CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO em territórios a serem explorados.

MODELOS DE CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO AUTORIZADA

A ADLUX, prevê 3 (três) formatos de unidade distribuição autorizada dos produtos profissionais. Cada uma delas conta com uma estrutura mínima para padronizar a marca ADLUX e seus produtos, com diferentes modelos arquitetônicos. São elas os seguintes modelos:

CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO MASTER;

CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO PREMIUM

Desta forma, a seguir constarão os investimentos, juntamente com a margem de lucro e a estrutura necessária para adquirir um dos modelos de DISTRIBUIÇÃO AUTORIZADA.

CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO MASTER:

Neste modelo de negócio o investidor deverá contar com um espaço mínimo de 50 metros quadrados:

Banheiro;

Estoque suficiente para armazenamento dos produtos adquiridos

Área restante para apresentações de planos e produtos coletivamente;

EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS PARA INFRAESTRUTURA:

- ❖ 4 prateleiras para o estoque;

- ❖ Aproximadamente 20 cadeiras para plateia;
- ❖ 1 computador;
- ❖ 1 impressora;
- ❖ Contato telefônico ou via Celular;
- ❖ Internet suficiente para operar o sistema ADLUX COSMÉTICOS;
- ❖ 1 estante para exposição de produtos;
- ❖ Logo marca da ADLUX COSMÉTICOS na frente do estabelecimento;
- ❖ Logo marca da ADLUX COSMÉTICOS distribuído dentro do estabelecimento podendo ser por banners, conforme determinado pelo departamento de marketing interno da ADLUX;

INVESTIMENTO:

Para aquisição de um CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO MASTER, é necessário um investimento mínimo no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), distribuídos da seguinte forma:

Estoque Inicial: Para a formação do estoque inicial do CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO com os produtos da marca ADLUX, será direcionado o valor de R\$ 90.000,00 (noventa mil reais);

Taxa de Adesão: Do valor total do investimento, será direcionado uma taxa de adesão no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que corresponde a aproximadamente 10 % (dez por cento) sobre o valor do investimento total.

É necessário que o investidor possua capital de giro para dar continuidade ao negócio, para reposição de produtos, despesas com água, luz, internet, telefone, aluguel do estabelecimento, entre outros que eventualmente surjam.

A estrutura do CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO, conforme informado, a ADLUX deixa a cargo do proprietário do C.D para que faça a escolha do PONTO COMERCIAL, bem como dos móveis e equipamentos a serem instalados, não sendo exigido padrão dos móveis, e sim, somente que estejam em boa qualidade de uso.

Do direito de revenda dos produtos adquiridos pelo CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO.

O CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO MASTER, conforme contrato pactuado com a ADLUX, terá direito de distribuir produtos para consumidor final.

Fornecer produtos para PONTO DE APOIO.

Do direito de revenda dos produtos adquiridos pelo CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO.

- ❖ O CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO, conforme contrato pactuado com a ADLUX, terá direito de distribuir produtos para consumidor final, cadastrado ou não cadastrado no marketing multinível da ADLUX;
- ❖ Fornecer produtos para PONTO DE APOIO;
- ❖ Fornecer produtos para CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO.

DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO

Independente do modelo de negócio, o estabelecimento deverá funcionar em horário comercial, que normalmente a abertura fica por volta de 8:00 da manhã e o encerramento das atividades as 18:00, de segunda a sexta-feira, sendo que será opcional a abertura aos sábados, contudo, deverá ter placa de aviso dos dias e horários de atendimento de forma clara e objetiva, respeitando assim os direitos dos consumidores de serem informados.

Ademais, deve-se atentar também para as leis municipais, visto que em cada Estado, Município existem regras específicas quanto a horários e dias de trabalho.

DA PUBLICIDADE

Qualquer tipo de publicidade deverá atentar para os Direitos de Imagem em detenção pela Beauty Paris, que tem em sua detenção a marca ADLUX e demais marcas homologadas por estas. Sendo assim qualquer tipo de publicidade que não tenha sido disponibilizado pela ADLUX, ou que não tenha sido disponibilizada diretamente pelo departamento de marketing, deverão passar pela aprovação do referido departamento.

Publicidade em Redes Sociais

As publicidades em redes sociais necessitam estar com preços mencionados conforme tabela de preços da ADLUX, bem como atentar para que a imagem da ADLUX e detenção dos direitos não sejam deturpados.

Publicidade com Folders, Panfletagem e Etc.

Em relação a publicidade direta com folders, panfletagem e demais formas similares, há que verificar com as Leis Municipais, para saber se existem ou não restrições, ademais, deverá antes de tudo, ser previamente aprovado pelo Departamento de Marketing da ADLUX.

Campanhas Promocionais

A ADLUX possui profissionais altamente capacitados trabalhando em busca do crescimento da forma mais rápida e sadia possível. Desta forma quando ocorre uma campanha promocional, antes de tudo já houve um estudo de admissibilidade e o resultado já foi apontado como benéfico para todos os envolvidos. Assim sendo, é obrigatória a participação dos CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO em campanhas promocionais, visto que sempre terá aviso com antecedência.

DO LUCRO

A questão de lucro, é relativa, pois, é possível em uma mesma modalidade de negócio pessoas terem maiores ou menores resultados. Portanto, a ADLUX apontará tão somente o desconto que o INVESTIDOR terá em seu modelo de negócio, que, estará no CONTRATO PARA DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS de forma autorizada.

DO FINANCEIRO – CONTABILIDADE

É necessário um árduo acompanhamento financeiro, de Estoque e Gestão, pois, esse é um fator determinante para a vida útil do negócio em que se trata, e nesse caso no treinamento com a ADLUX são passados os principais pontos a se ter atenção.

Tem-se também a possibilidade de contratar escritório de contabilidade ou contador que poderá auxiliá-lo.

DO ATENDIMENTO AO CLIENTE E SUA IMPORTÂNCIA NO NEGÓCIO

O atendimento de qualidade é primordial para o sucesso do INVESTIDOR e para a força da marca ADLUX.

A qualidade do atendimento começa com a contratação de funcionário com o perfil adequado conforme se trata no tópico a seguir.

Capacitação da Equipe de Atendimento

Com a globalização que a internet oferece, os indivíduos estão cada dia mais conectados com a internet, e é o que demonstrou um estudo da Microsoft, ao qual resultou nos seguintes dados:

- ❖ 92% dos brasileiros já utilizaram algum motor de busca para encontrar respostas relacionadas a atendimento;
- ❖ 93% dos clientes também já acessaram um portal de autoatendimento para resolver seus problemas online;

Tendo isso em vista, a ADLUX está informatizando a cada dia o atendimento e resolução de problemas, com tudo é necessário não só vender para o sucesso do negócio, mas também ter uma equipe capacitada para resolver problemas com produtos.

Assim sendo conforme será tratado em tópico específico ainda neste documento, o INVESTIDOR deverá capacitar seu time para que ele saiba dar suporte para problemas relacionados a produtos, fortalecendo assim ainda mais a marca.

Utilize a comunicação S.C.O.T.

Conforme estudos, o modelo de atendimento S.C.O.T. tem se demonstrado muito eficaz e eficiente.

A sigla S.C.O.T. significa **Segurança, Clareza, Objetividade e Transparência**. Em resumo, são essas qualidades que necessita demonstrar para o cliente, garantido assim um atendimento de qualidade.

Segurança: Os funcionários do CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO devem ter segurança e propriedade quando estiverem falando sobre a linha de produtos da ADLUX, transmitindo assim que realmente os produtos entregam o que se anuncia. Outrossim, caso o funcionário não saiba, deve demonstrar que realmente a linha da ADLUX conta com diversidade de produtos, e que irá se informar com um especialista e retornará, sendo demasiadamente importante retornar mesmo.

Clareza e objetividade: A linguagem é muito importante para uma boa comunicação. Dessa forma, os funcionários internos do CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO precisam se adequar na medida do possível com a linguagem do cliente.

Transparência: Não se pode prometer aquilo que o produto não pode proporcionar. Isso posto, deve-se ter honestidade e transparência quanto aos resultados de cada produto, seguindo ainda o ponto de que se o funcionário não tiver certeza sobre resultados de determinado produto, buscar instrução técnica e informar ao cliente.

Dos padrões

Ainda primando pela boa comunicação, deve-se deixar de lado a comunicação técnica, adotando padrões com palavras de fácil entendimento, quando se trata de cliente que não tem estudo específico sobre o produto.

Assim sendo, é preciso ter mente aberta e ser mais descontraído quando a situação permitir! Oferecer um bom atendimento ao cliente não quer dizer tratá-lo apenas de maneira formal.

Prezar pela rapidez no atendimento

Atendimento rápido e com qualidade é um desejo de todos os consumidores. Portanto o funcionário deve dominar suas habilidades na sua função, fazendo com agilidade mesmo, que não tenham muitos clientes no momento do atendimento, observando também para a venda de novos produtos, pois, nem sempre seu cliente quer comprar somente o produto que se habilitou para comprar.

Utilizar banco de dados a seu favor

Conforme se sabe, a ADLUX incentiva a promoção de muitos eventos nos CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO, isso proporciona aumento do número de consumidores, beneficiando tanto o proprietário do CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO, como os revendedores de produtos da marca ADLUX. Sendo assim, uma ferramenta eficiente para o aumento na venda dos produtos e

participação em campanhas promovidas pela ADLUX é o arquivo dos dados de participantes em eventos dos CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO, dados estes tais como: contato celular, telefone, e-mail, endereço, redes-sociais.

Monitoramento de métricas

Não se pode basear o termômetro de um negócio por falsas crenças, sem nenhum dado específico para mensurar.

Para tanto, é preciso criar no mínimo 1 (uma) caixa de sugestões, com o intuito de saber formas de agradar mais aos clientes.

Ademais, registrar ocorrências de defeitos em produtos, para se saber qual é o produto que há recorrência em problemas, transmitindo assim essas informações para o GRUPO ADLUX, que trabalhará em cima desses produtos, sanando assim tais problemas.

Atente-se ao pós-venda

Novamente se fala em pós-venda, que contribui para a fidelização de clientes, importante passo para o crescimento do CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO.

Orientar os funcionários para contato após a realização da venda do produto para saber em relação a satisfação do cliente, faz com que o cliente se sinta honrado em saber da precaução, e cria mais um banco de dados para o Distribuidor Autorizado.

A venda não finaliza quando o produto sai do estabelecimento, mas sim quando o produto alcança o resultado desejado.

Crie laços com os clientes.

Mantenha um bom relacionamento com os clientes e não deixe isso esfriar. Realize frequentemente eventos atraentes.

DOS FUNCIONÁRIOS INTERNOS DO DISTRIBUIDOR AUTORIZADO

Mediante tantos Direitos e Deveres previstos neste documento, percebe-se que os funcionários do CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO, são reflexo da marca e do Ponto Comercial. Tendo isso em vista, se faz necessário traçar um perfil para os funcionários internos do CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO, conforme a seguir são necessárias as habilidades na:

- ❖ Fácil comunicação;
- ❖ Empatia;
- ❖ Poder de persuasão;
- ❖ Experiência em Vendas;

- ❖ Cautela com a aparência, não se falando em beleza, pois, esta é relativa e não se pode adotar um perfil ideal, mas sim funcionário que tenha cuidado com roupas bem alinhadas e Limpas;
- ❖ Responsável e comprometido;
- ❖ Boa reputação;
- ❖ Dinâmico;
- ❖ Facilidade de aprendizagem.

Da Responsabilidade com os Funcionários Internos do C.D.

O Distribuidor Autorizado é responsável por suas contratações e deveres jurídicos quanto a direitos dos funcionários, sendo que, caso a ADLUX venha a ser acionada na Justiça, o Distribuidor Autorizado deverá assumir o polo passivo da demanda, responsabilizando-se por eventuais gastos que a ADLUX tenha dispendido o pagamento e arcando com todas as custas processuais, sucumbenciais e honorários advocatícios.

Da Vestimenta dos Funcionários Internos do Distribuidor Autorizado

O funcionário interno do DISTRIBUIDOR AUTORIZADO deverá estar com roupa sempre limpa, alinhada, e devidamente identificado. Preferencialmente, o funcionário deverá utilizar Roupa Social.

VI. DO ATENDIMENTO AO DISTRIBUIDOR AUTORIZADO NA SEDE DA ADLUX

Dias e Horários de Atendimento na Sede da Adlux

Seg. a Quinta das 8:00 as 18:00 Sexta das 8:00 as 17:00

Pedidos de Produtos junto a ADLUX

Os pedidos de produtos realizados para retirada diretamente na SEDE DA ADLUX, deverão ser concluídos, e observando a aprovação pela ADLUX, poderão ser retirados em até 24 h (vinte e quatro horas) após a aprovação do pagamento.

É importante salientar que, o Distribuidor Autorizado deverá enviar o comprovante de pagamento para a ADLUX, setor financeiro através do whatsapp número (15) 99750-4007, para que sejam devidamente conferidos e arquivados.

Os pagamentos de produtos realizados na SEDE DA ADLUX mesmo que a distância, para retirada em outro CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO, deverá o Distribuidor Autorizado entrar em contato com o Departamento Financeiro enviando os comprovantes pelo whatsapp número (15) 99750-4007 .

Os pedidos de produtos realizados para envio através de transportadora, deverão ser concluídos, e observando a aprovação pela ADLUX, serão liberados em até 3 (três) dias após a aprovação do pagamento.

Das Pendências e Avarias

Quando houverem pendências de produtos e avarias, deverá ocorrer a requisição de substituição ou envio, por meio do chat no endereço eletrônico compreadlux.com.br, sendo assim serão analisados e havendo admissibilidade ocorrerá o ressarcimento.

Do Respeitos com os Colaboradores Internos da Adlux

Os colaboradores internos da ADLUX são essenciais para a manutenção da empresa. São recrutados com padrões específicos e minuciosamente selecionados. Após o Recrutamento são envolvidos em rigorosos padrões de treinamento, para que possam oferecer um atendimento de qualidade a todos os envolvidos. Portanto é indispensável que todos que procuram os serviços na ADLUX SEDE, tratem os funcionários da referida empresa com respeito e apreço, pois é necessário salientar que os funcionários internos da ADLUX atendem a toda a corporação e devem ser tratados com respeito.

A infração a esta norma, além de gerar multa para o PROPRIETÁRIO do C.D que a desrespeitar, gerará ainda o direito para funcionário desrespeitado representar judicialmente o infrator, ensejando até mesmo a rescisão do contrato de distribuição autorizada.

VII. DAS OBRIGAÇÕES DO DISTRIBUIDOR AUTORIZADO

- ❖ Responsabilizar-se por todos os custos do NEGÓCIO DISTRIBUIDOR AUTORIZADO, inclusive aluguel, contas de água, luz e telefone, contas de serviços públicos, seguros e demais despesas, fixas e variáveis;
- ❖ Cumprir todas as leis e regulamentos de âmbito federal, estadual e municipal, bem como se responsabilizar pela obtenção de quaisquer permissões, certificados, licenças, bem como pelos laudos técnicos referentes ao Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e demais obrigações imputadas para a completa e lúdima condução do NEGÓCIO DISTRIBUIDOR AUTORIZADO
- ❖ Comercializar somente produtos da MARCA ADLUX e suas MARCAS HOMOLOGADAS. Na ocorrência da comercialização de produtos alheios a marca ADLUX no mesmo Ponto de Distribuição dos Produtos ADLUX, ou até mesmo em suas dependências, ou para clientes da MARCA ADLUX, poderá o conselho de ética aplicar a maior multa vigente a época da ocorrência, sem prejuízo da rescisão do contrato de distribuição autorizada, e aplicação das demais penalidades e consequências previstas neste instrumento, na legislação vigente e da obrigação de indenizar a **ADLUX** pelos prejuízos causados, sejam de caráter material e/ou imaterial, administrativa ou judicialmente.
- ❖ Caso o descumprimento de qualquer das obrigações pactuadas no presente instrumento não redunde na rescisão deste contrato, tornará obrigatório para o DISTRIBUIDOR AUTORIZADO o pagamento de uma multa que será determinada pelo conselho de ética ADLUX.
- ❖ Respeitar seu TERRITÓRIO e não se instalar em qualquer outro local, que não aquele selecionado para tornar-se a CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO, como, tampouco,

desmembrar suas atividades e/ou ampliar a CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO sem a prévia e expressa anuência da **Adlux**;

- ❖ Não concorrer de forma desleal com os demais DISTRIBUIDORES AUTORIZADOS ou criar projetos mirabolantes, que visem distribuição de produtos da ADLUX, fora do território de atuação do CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO, não sendo permitida a venda por telemarketing para clientes fora do território de atuação do C.D.;
- ❖ Participar das convenções e demais eventos promovidos pela **Adlux**;
- ❖ Utilizar as MARCAS determinadas pela **Adlux** nos estritos padrões e formas que esta estabelecer;
- ❖ Utilizá-las sem qualquer prefixo ou sufixo, exceto na hipótese de aprovação expressa da **Adlux**. Em palavras mais claras, não é permitido acrescentar palavras ou letras que acrescentem ou diminuam a substância da marca ADLUX.
- ❖ Não utilizar na denominação social da empresa que constituirá a pessoa jurídica do CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO, qualquer de identificação, nome ou signo que se assemelhe às MARCAS, transgredindo assim os direitos da ADLUX sobre suas marcas já patenteadas.
- ❖ Na hipótese da não participação em duas Convenções consecutivas sem justificativa prévia aceita pela ADLUX MATRIZ, o DISTRIBUIDOR AUTORIZADO incorre no pagamento de uma multa equivalente ao valor da maior **multa das diretrizes** vigente à época.

VIII. DAS PENALIDADES AO DISTRIBUIDOR AUTORIZADO

Conceito de Conselho de Ética da ADLUX.

- ❖ O Conselho de Ética é composto pelos seguintes colaboradores da ADLUX: Gerente Financeiro, Superintendência Comercial, responsável pelo setor Jurídico, e o Presidente da ADLUX. Cada parte integrante desse conselho possui autonomia para votar em determinado assunto, sendo que o resultado será sempre pela maioria simples, como por exemplo: 50 % (cinquenta por cento) mais 1 (um) voto.
- ❖ O Conselho de Ética da ADLUX será responsável pela análise de possíveis infrações as normas das diretrizes de comércio dos produtos ADLUX, em que tenham sido cometidas por DISTRIBUIDORES AUTORIZADOS ADLUX.

As penalidades poderão ser:

- ❖ 33 % (trinta e três por cento) do valor total do investimento em produtos na ADLUX, considerando o modelo de negócio adotado pelo INVESTIDOR;
- ❖ Multa diária de até 10 (dez) salários mínimos vigentes na época da sanção;
- ❖ Rescisão do contrato de Distribuição Autorizada;
- ❖ Representação do caso judicialmente se a gravidade justificar.

As referidas penalidades poderão ser aplicadas concomitantemente ou separadamente, a critério do Conselho de Ética da ADLUX, em razão da reunião do conselho e da sua votação.

Do Sigilo

Na hipótese de violação das obrigações de sigilo e não concorrência previstas neste instrumento, incorrerá o DISTRIBUIDOR AUTORIZADO na obrigação de pagar uma multa equivalente a 5 (cinco) vezes o valor da **maior multa constante nesta diretriz** vigente à época da ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades e consequências previstas neste instrumento e na legislação pertinente, bem como da obrigação de indenizar a **Adlux** pelos prejuízos causados, sejam de caráter material ou imaterial.

Do Enquadramento para Contratos

Os CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO ativos atualmente, serão devidamente analisados caso a caso, e serão considerados para efeitos contratuais, o que é de fato, sendo que aqueles que não corresponda ao que versa neste documento diretriz, deverá se adequar, ou do contrário será desabilitado do sistema do GRUPO ADLUX.

ESTE DOCUMENTO É IRREVOGÁVEL E IRRETRATÁVEL, reconhecendo ainda os Manuais de Negócios Adlux, e o Código de Normas, Regras e Ética ADLUX, ou demais documentos que regulem o comércio dos produtos da ADLUX.

O PRESENTE DOCUMENTO É APLICÁVEL A TODOS OS CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO DA MARCA ADLUX, SEM QUALQUER DISTINÇÃO.