

Venda por Relações

GRI 2-6

A Venda por Relações, na qual atuam mais de 3,5 milhões de Consultoras de Beleza e Representantes das nossas marcas na América Latina, vem sendo um símbolo do empreendedorismo e do empoderamento feminino há mais de 130 anos. Esse modelo de negócio conta com grande memória afetiva em nossa sociedade e tem sido alavancado pela digitalização e o uso de redes sociais. Com rituais, incentivos e capacitações atualizados para o século XXI e as novas tecnologias, é possível aumentar a produtividade, o conhecimento sobre o consumidor e ainda, quando aliadas à experiência omnicanal, customizar ofertas e estratégias de venda.

A Venda por Relações é um poderoso vetor de prosperidade para milhões de pessoas, principalmente mulheres. Entendemos

esse conceito para além da geração de renda digna, envolvendo aspectos relacionados à qualidade de vida de forma ampla. A fim de mensurar este impacto, implementamos desde 2014 o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) da Consultora de Beleza, inspirados na metodologia do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Pnud). O levantamento é realizado a cada dois anos, permitindo acompanhar a evolução das dimensões avaliadas e atuar diretamente nos temas críticos. Somado ao já mencionado IP&L, o IDH é um diferencial fundamental da forma como compreendemos e nos relacionamos com a rede de Consultoras de Beleza, em linha com nossos valores e o Bem estar Bem.

Sua última leitura foi em 2022, quando indicou uma melhora da qualidade de vida das consultoras Natura (+3,6% frente a 2019 / índice de 0,63 - escala que varia de 0 a 1). O resultado foi impulsionado pela dimensão de conhecimento que aumentou 8,9%, alavancada por todos os seus pilares, principalmente educação financeira e inclusão digital.

Além do IDH, medimos diretamente o engajamento da rede de consultoras com nossa proposta de valor e planos de ações por meio de índices de satisfação e de lealdade.



Digitalização da nossa rede

Vemos a incorporação de novas tecnologias, redes sociais e outros meios digitais como potencializadores da Venda por Relações e incentivamos as Consultoras de Beleza a abraçarem essas evoluções em suas estratégias de vendas. Nesse sentido, fornecemos apoio tecnológico e capacitação para desenvolvimento de negócios digitais e também modificamos as ferramentas e materiais disponíveis para apoio às vendas.

Nessa frente, merecem destaque as revistas digitais compartilhadas pelas consultoras com clientes por meio de aplicativos como WhatsApp. Para publicação nas redes, também disponibilizamos peças prontas, elaboradas a partir de critérios de inteligência de dados e de técnicas para ampliação de alcance e atratividade das postagens. Incluímos ferramentas de inteligência artificial para customizar promoções para cada cliente, que decide como concluir a compra, se via e-commerce ou com a consultora.

Em 2023, unificamos o Dia da Consultora de Beleza Natura e o Dia da Representante de Beleza Avon, com a comemoração do Dia da Consultora de Beleza Natura e Avon em 22 de setembro.

Em 2023, Natura &Co somou mais de 1,3 milhão de espaços digitais de Consultoras de Beleza, sendo 80% deles no Brasil. No mesmo ano, a presença da Natura no WhatsApp foi certificada pela Meta, tornando-se a primeira marca de cosméticos certificada nesta plataforma. Com isso, criamos uma comunidade de entusiastas da beleza e cuidados pessoais, oferecendo conteúdos informativos das categorias em que atuam.

Educação e capacitação

Ao facilitar o acesso a treinamentos, capacitações e iniciativas de formação integral, promovemos o desenvolvimento pessoal e profissional das consultoras. Dessa forma, apoiamos a ampliação de sua visão de mundo, possibilitando a autonomia e geração de renda.

Os temas prioritários de formação das Consultoras de Beleza incluem Produtos Natura e Avon, negócios relacionados à Consultoria de Beleza, digitalização, educação financeira, posicionamento (*soft skills*) e sobre as causas promovidas pelas nossas marcas. Na América Latina, em 2023, cada Consultora de Beleza consumiu, em média, 11 conteúdos em nossas plataformas digitais, que acompanham a participação e a avaliação das capacitações oferecidas.

Reafirmamos nosso compromisso com o aumento do alcance dos treinamentos na base de Consultoras. Foram implementadas cinco macroiniciativas: expansão do alcance das Consultoras

de Beleza Treinadoras, evolução dos formatos de distribuição de conteúdo, enriquecimento do repertório com conteúdos mais aprofundados e treinamentos presenciais, capacitação da rede para o modelo combinado de Consultoria de Beleza Natura e Avon e o lançamento da Escola de Negócios Natura e Avon. Uma plataforma digital criada para acelerar o desenvolvimento das Consultoras de Beleza por meio de uma jornada de aprendizagem que inclui cursos on-line e presenciais com conteúdos segmentados para cada momento de maturidade do negócio de consultoras.

Já o programa Natura Educação Crédito Educacional auxilia consultoras e seus familiares a realizarem cursos técnicos, de graduação, de pós-graduação e de idiomas. Gerenciado pelo Instituto Natura e pela *fintech* Mova, oferece financiamento com juro zero e parcelamento em até 36 vezes. E a iniciativa "Programando meu Futuro" é um exemplo de esforço voltado à formação tecnológica de filhos de Consultoras de Beleza e Líderes de Negócios, com foco na inclusão e no desenvolvimento de habilidades digitais.

Saúde e Bem-Estar GRI 203

Investimos em ações de Bem Estar Bem voltadas às Consultoras de Beleza. Buscamos desenvolver programas que incentivam o autocuidado, o desenvolvimento socioemocional e a estima entre os que integram nossa rede de negócios e impacto.

Contamos com a Central de Apoio Social, que acolhe consultoras e líderes que buscam apoio em diferentes frentes. Assistentes sociais avaliam o contexto e as direcionam para os serviços especializados que oferecemos: telemedicina, atendimento psicológico, suporte contra a violência doméstica, recursos financeiros para alimentação e despesas médicas. Por meio do nosso canal de contato e apoio foram realizadas doações em transferência de renda para apoiar mais de 1.500 consultoras e líderes em situação de vulnerabilidade. Em outra frente, viabilizamos doações para oferecer auxílio nos casos de calamidade pública.

O poder do reconhecimento e da doação para a estima e o bem-estar é a base para uma das iniciativas mais longevas desenvolvidas pela Natura: o Programa Acolher. Estruturado em 2010 para premiar e reconhecer consultoras que possuem projetos sociais consolidados, em 2021 a ação expandiu seu potencial de geração de impacto ao passar a impulsionar Consultoras de Beleza como novas lideranças comunitárias por meio de uma Jornada Educativa em Mobilização Social. Em 2023, reconhecemos 45 Consultoras e Consultores de Beleza, entre eles: 43 são mulheres e 28 pessoas se declaram pretas ou pardas. O programa é financiado com recursos provenientes de uma porcentagem das vendas do Natura Friday.

Confira no [Databook América Latina](#) os indicadores de satisfação, treinamentos e desenvolvimento de Consultoras de Beleza