

REPORTE MENSUAL ANÁLISIS CONSOLIDADO DE MYSTERY SHOPPER NATURA

DICIEMBRE 2021



REPORTE MENSUAL

ANÁLISIS CONSOLIDADO DE MYSTERY SHOPPER NATURA

A. ANTECEDENTES: CONTEXTO

Se identifica de manera científica el perfil de las líderes más destacadas de Natura, dichas competencias y características fueron priorizadas en la búsqueda y selección de los 6 participantes que forman parte en el proceso de Mystery Shopper. En la Primera Etapa: de inserción como Consultores Natura, se identifica que a pesar de que los procedimientos se encuentran establecidos para los diferentes procesos, los mismos no se cumplen; así los participantes no tuvieron “Llamada de bienvenida”, ni las capacitaciones correspondientes al ingreso “Reunión de Oportunidad”. De igual forma el material informativo entregado por los líderes no ha sido estandarizado, lo que profundiza la diferencia en el desarrollo y evolución de cada uno de los participantes.

El proceso del “pedido” ha sido identificado como “proceso crítico”, por su complejidad y por la falta de capacitación sobre las condiciones del pedido, uso de la plataforma, sumado a la relación de apoyo de cada uno de los líderes; lo que produce dudas, desánimo y frustración en los participantes, lo que ha llevado a que consideren la posibilidad de desertar y abandonar el trabajo como Consultoras Natura.

B. PRINCIPALES HALLAZGOS

En esta etapa y tras las experiencias pasadas al realizar su pedido, se ha podido ver que a pesar de seguir requiriendo asistencia o teniendo dudas, las personas comienzan a manejar la plataforma de pedidos de mejor forma y que con guía limitada han logrado realizar esta acción. Esto resulta muy importante dentro de su proceso, pues el tener autonomía, les brinda mayor tranquilidad y confianza. La recepción del pedido con sus kits de inicio ha emocionado positivamente a las personas que lo recibieron sin contratiempos y en otros casos se generó angustia por los retrasos y otros inconvenientes. La recepción del primer pedido constituye un aspecto importante dentro de la “Experiencia Natura”, por lo que es importante cuidar los detalles. Se reafirma la premisa de: “sin capacitación no hay crecimiento”, el conocimiento es la fuente de seguridad, de la búsqueda de nuevas metas y crecimiento. El no tener claridad de los momentos de crecimiento, en como lograrlos y no tener la capacitación suficiente sobre los procesos, hace que a pesar de tener el potencial prefieran quedarse solo con las actividades de pedido y no buscar hacer su equipo para crecer.

Sus principales miedos:

- No estar capacitados para poder hacer una reunión de venta del proyecto Natura y de cierre de este. (A pesar de que en algunos casos sus líderes se han ofrecido a intervenir en este proceso.)
- No estar preparados para brindarles el soporte que de inicio y en los diferentes procesos se va necesitando.
- No tener la ayuda continua de su líder en caso requieran apoyo para dar soporte a las personas que van a depender de ellos como Líderes.

"Como puedo dar soporte a alguien que dependerá de mí, si no tengo todos los conocimientos y mi líder se demora 3 a 4 días en responder mis dudas."

"No quiero que la persona que yo ingrese pase lo mismo que yo he pasado."

- Hacer un mal papel e incluso perder a las personas que tienen como prospectos por no estar preparados.

En este momento los participantes tienen la necesidad de sentirse parte de algo, como una motivación necesitan visibilizar que son parte de una comunidad importante y activa como lo es Natura.

"Vemos con alegría como algunas de las personas participantes, no solo han avanzado en el negocio, además se ve como el hacer algo por ellas mismas las ha ido empoderando y llenando cada vez más de sueños y metas a cumplir."

C. CONCLUSIONES DE ESTE PRIMER REPORTE MENSUAL

1. **El proceso de incorporación y adaptación de los participantes al sistema de natura ha sido complejo y arduo**, no sólo por las fallas que en algunos casos de presentaron dentro del sistema, sino también por la notoria falta de acompañamiento por parte de las líderes a las consultoras.
2. **Se ve progreso en el desarrollo de cada uno de los participantes, sin embargo, después de un mes de estar vinculados los 6 participantes se encuentran en un limbo de cómo continuar su crecimiento**, pues además de no tener la experiencia para hacerlo, no tienen el conocimiento ni la formación para continuar en el camino de crecimiento en la red.
3. **Existe una diferencia importante entre lo planeado por parte del equipo de Natura y la realidad del negocio**. Se evidencia la falta de estandarización de los procesos lo que hace que los nuevos consultores tengan diferente nivel de desarrollo o estancamiento que impiden su crecimiento.
4. **Existe un riesgo de deserción o no continuidad por parte de los participantes desde el primer mes**, lo cual es un punto crítico para la optimización de los recursos de Natura, pues estos consultores que están en observación pueden ser el reflejo de miles que entran al sistema cada ciclo, perdiendo esfuerzo y la gran cantidad de recursos que se tienen a disposición para ellos.

D. RETOS DE LOS PARTICIPANTES EN ESTA ETAPA

1. Mantener los niveles de compra requeridos para continuar su crecimiento en la escalera para volverse líderes. La realidad social de algunos de ellos es que son personas de bajos recursos y se vuelve un reto para algunos de ellos.
2. El reto más importante es el de ampliar su círculo, pues al no haber tenido experiencia antes en este tipo de negocios, y al no tener el apoyo correcto, simplemente no saben cómo iniciar este proceso..

Anexo: Testimonio que refleja la realidad de lo que la mayoría de los consultores que tenemos en seguimiento están teniendo:



DESCARGAR INFORMES:

