

הקוד האתי של מפיצי הרבלייף

תרבות של כבוד קהילתי יכולה להיבנות בצורה הטובה ביותר על בסיס איתן של אתיקה אישית, המתקיים באופן אישי ובהתנדבות מדי יום ביומו.

הנחיות אלו חוברו על בסיס הניסיון המצטבר של החברה והמפיצים שלה ברחבי העולם במשך למעלה מ-28 שנים. הן שואפות להיות מחויבות לישרה וסטנדרטים אתיים גבוהים בהתנהלות העסקית אל מול הלקוחות ואחד כלפי השני. הן גם מדגישות את החשיבות של עבודה עם ארגון הממונים וארגון הכפיפויות שלכם ועם אחרים כדי לפעול כצוות שלו מטרות משותפות. הן יכולות לשמש דוגמה לכל המפיצים העצמאיים של הרבלייף ברמה המקומית, הלאומית והבין-לאומית.

שמירה על המוניטין והתדמית של המוצרים, החברה והמפיצים ברחבי העולם

- המפיצים אחראים לשמור על המוניטין, התדמית והרצון הטוב של החברה על ידי ההתנהגות והפעילויות שלהם, תוך מתן השירות הטוב ביותר ללקוחות ולמפיצים שלהם, כמו גם הזדמנות לשפר את מצבם הבריאותי והכלכלי.
- הקפדה ושמירה על כללי ההתנהגות של החברה כפי שפורסמו, כולל אלו הקשורים להצהרות המורשות והאסורות לגבי הכנסות ממוצרים, ואיסורים על ביצוע עסקים במדינות שלא נפתחו ויצאו מוצרים ממדינה אחת לשנייה הם בעלי חשיבות רבה לתדמית וליושרה של החברה.
- דורות העתיד של המפיצים צריכים לקבל הדרכה נאותה ותמיכה מהחונכים שלהם. תשומת לב צריכה להינתן להבנת ההבדלים התרבותיים כאשר עושים עסקים בעיר או מדינה כלשהי.
- יש להתייחס ברצינות רבה לכל הפרה של הכללים והתקנות של תוכנית השיוק, ולהפנות אותם לחברה מיד. יש לעודד את כל המפיצים לקדם את הכללים והתקנות ולהקפיד להם.

מידע למפיצים פוטנציאליים – אחריות החונך

- במהלך גיוס של מפיץ פוטנציאלי, החונך חייב לשמור על היושרה של החברה באמצעות מתן מידע מדויק על המוצרים ומערכת ההפצה.
- יש לעודד מפיצים חדשים להשתמש במוצרים ולמכור אותם באופן פעיל. יש לעודד את המפיצים ליצור בסיס לקוחות רחב, לטווח ארוך כדי להבטיח הצלחה עסקית לאורך זמן. (דוגמה: בנה 20 – שמור 20).
- אתם צריכים לשאוף שיהיה ברשותם מידע מפורט ככל האפשר בהתייחס ללקוחות של המפיצים החדשים שלכם עד לרמה המורשית בחוק המקומי.
- ייתכן כי למפיץ חדש יהיה חסר הניסיון להעניק את רמת המעקב הטובה ביותר. שיתוף בפתרונות העסקיים הטובים ביותר מדגימים כיצד הארגון יכול לעבוד בשיתוף כדי להביא את העסק לרמה הבאה.

יחסים בין לקוחות ומפיצים

מידע ללקוחות פוטנציאליים

- מפיצים צריכים להיות מונחים על ידי האינטרסים של הלקוחות ותמיד צריכים להתנהג בכבוד ובהתחשבות. באחריות המפיצים להסביר את השימוש והאזהרות (אם קיימות) המפורטות על תוויות המוצר.
- יש לתת מידע מפורט ונקודת מבט מציאותית לגבי התוצאות ואורך התקופה שבמהלכה אפשר להשיג אותן. מידע זה יסייע במניעת לקוחות בלתי מרוצים שלהם עשויה להיות השפעה שלילית על העסק. לקוחות מרוצים מהווים השפעה חיובית ומקור פוטנציאלי ללקוחות ומפיצים חדשים.
- אם לקוח אינו מרוצה מהמוצרים או מהשירות או מבקש שאחריות על שביעות רצון תכובד, המפיץ חייב להגיב במהירות ובאדיבות.

פעילות עם לקוחות של מפיצים אחרים

- לקוחות של מפיצים אחרים מוגדרים כאנשים אשר כרגע משתמשים במוצרים אשר נרכשו ממפיץ אחר – או אשר סיימו לאחרונה תוכנית ועדיין נמצאים בקשר עם המפיץ שלהם.
- כאשר נפגשים עם לקוחות כאלה, אתם רשאים להביע עניין בהצלחה שלהם. אולם, אתם צריכים להימנע מלדון בשיפורים בתוכנית או בהזדמנות העסקית כיוון שהם אינם הלקוחות שלכם. אתם רשאים לשתף את המפיץ שלהם באופן ישיר ברעיונות שיש לכם לגביהם.
- אם מפיצים אינם יכולים יותר לשרת לקוחות, הם צריכים להפנות אותם לחונך הממונה הפעיל שלהם.
- אם אתם נפגשים בלקוח פוטנציאלי אשר הנכם מאמינים כי קיבל מצגת בנוגע למוצרים (או ההזדמנות העסקית) במהלך 60 הימים האחרונים, אתם צריכים לעודד את אותו אדם ליצור קשר עם המפיץ אשר ביצע את המצגת הראשונית. אם עברו יותר מ-60 ימים מאז אותה מצגת, אתם יכולים לבצע את המצגת בעצמכם ללקוחות פוטנציאליים כאלה כדי להתחיל ולשרת אותם כלקוחות שלכם.

כיצד לסיים מערכת יחסים עם לקוח בצורה נאותה

אם לקוח שלכם מפסיק להשתמש במוצרים, אתם רשאים לנסות לשכנע אותו להתחיל מחדש או לנסות מוצרים אחרים של החברה. אם לקוח שלכם מבקש החזר על פי מדיניות החזר של החברה, אתם צריכים לטפל בכך באדיבות רבה ביותר ולכבד את החלטותיו של הלקוח. הדבר ישמור על התדמית החיובית של החברה וכן על המוניטין שלכם בקרב הקהילה.

יחסים בקרב מפיצים

יחסים בין מפיצים / קהילה הם המפתח להצלחה של עסק הרבלייף באזור שלכם

- כדי לבסס עסק הרבלייף מצליח בעיר, במדינה או באזור, מפיצים צריכים לשאוף לאחד את המאמצים שלהם, ללא קשר לארגון הממונים או הכפיפויות אליו הם שייכים. זה כולל תכנון עסקי ותכנון אירועים משותפים, החלפת דוברים ותמיכה ככל הנדרש. שיתוף פעולה פורה ירים את העסק שלכם ויסייע לו לפרוח. אתם צריכים לנצל כל הזדמנות כדי להראות שאנחנו מאוחדים במטרות שלנו כמשפחת הרבלייף אחת.

מחלוקות בקרב מפיצים

- כאשר מתעוררים חילוקי דעות או מחלוקות בין מפיצים, המפיצים תמיד צריכים לשמור על התנהגות מקצועית ולהימנע מלדון בשמועות כלשהן אשר עשויות להשפיע באופן שלילי על המוניטין של מפיצים אחרים או האווירה הבריאה בקרב ארגונים.

יחסים עם אורחים של מפיצים אחרים בפגישות הזדמנות עסקית (HOM), בסמינרים להדרכה להצלחה (STS), במועדון תזונה או במרכזי מכירות

- כאשר פוגשים באורח של מפיצים אחרים בפגישות הזדמנות עסקית, או בסמינרים להדרכה להצלחה, אתם צריכים לעודד אותם לקבל החלטה לטובת המארח שלהם. אין לנקוט בפעולות שעלולות להוביל לכך שאורח של מפיץ אחר יחתום עם חונך שלא הזמין אותו (לפני הפגישה, במהלכה או אחריה).
- אין להפר מצבים אלה בקרב מפיצים. יש לנהל שיחות באופן הדדי ומכובד ומקצועי.
- אם אתם פוגשים במפיץ פוטנציאלי אשר אתם מאמינים שקיבל מצגת בקשר להזדמנות העסקית (או המוצרים) או שהשתתף בפגישת הזדמנות עסקית או בכל סוג אחר של פגישת גיוס במהלך 60 הימים האחרונים, עליכם לעודד את אותו האדם להיות בקשר עם המפיץ אשר ערך את המצגת הראשונית.
- אם עברו יותר מ-60 ימים מאז אותה מצגת ראשונית, אתם רשאים להציג באופן אישי בפני מפיץ פוטנציאלי זה את המצגת כדי להתחיל לשרת אותו כאחד מהמפיצים מארגון הכפיפויות שלכם.
- אם אתם פוגשים מפיץ פוטנציאלי, שחבר משפחה קרוב שלו (הורה או אח) הינו כמפיץ פעיל בהרבלייף, אתם צריכים לעודד את אותו אדם לחתום אצל אותו חבר משפחה קרוב. הרבלייף הוא עסק משפחתי ואנו מעודדים ערכי משפחה ומכירים ביתרונות הנובעים מכך שחברי משפחה שייכים לאותו ארגון.
- אסור למפיצים לפנות, באופן מכוון ושיטתי, לאנשים המוכרים כמפיצים פוטנציאליים או לקוחות פוטנציאליים בפגישות שאליהם נשלחים לקוחות על ידי מפיצים אחרים (לדוגמה: פגישת הזדמנות עסקית, סמינרים להדרכה להצלחה, מועדוני תזונה, מרכזי מכירות).

חזרה הפצה כפול

- מפיצים צריכים להיות מודעים לכללי החברה ולכבד אותם בהתייחס לחזרה הפצה כפול, לפעול על פיהם ולא להשתמש מהם. כללים אלה חשובים במיוחד להגנה על הציפיות המלוות לחונכות.

מכירות ורכישות בין ארגונים

- מכירה ורכישה של מוצרים בין ארגונים שונים אסורות בהחלט על פי כללי ההתנהגות של החברה. על פי כללים אלה, אינכם רשאים למכור מוצרים (ללא קשר לכמות או לסיבה) לאנשים בארגון של מפיץ אחר.

הדרכת אתיקה למפיצים

- מפיצים צריכים לשמש דוגמה אישית ולקדם – באופן ידידותי ושיתופי – התנהגות אתית נאותה.
- הדרכת אתיקה תיצור הזדמנויות ייחודיות לדיאלוג שבאמצעותו יישומים פרקטיים של כללים אתיים יהפכו להיות ברורים. זה יסייע ליצור אווירה בריאה ושטח משחק הוגן בשוק.
- החברה מכבדת את אלו אשר התנהגות ההנהגה וההתנהלות העסקית שלהם הם בסטנדרטים האתיים הגבוהים ביותר, לעתים קרובות כדוברים ומכובדים באירועי החסות של החברה. אלו אשר ממשיכים לא לכבד את הסטנדרטים האלה לא יכובדו.

שמירה על כללי החברה, התקנות וקיום היושרה של תוכנית השיווק

- הקפדה ושמירה על כללי החברה ולתוכנית השיווק הוא המפתח לצמיחה העתידית וההצלחה של החברה. הודות לכללים הייחודיים שלה, לתוכנית השיווק ולסטנדרטים האתיים הגבוהים ביותר שלה, הרבלייף הפכה לענק בתעשיית המכירה הישירה. אנו הגענו לחברה זו לאור ההשראה של החזון של מארק היוז (המייסד) והמטרה העיקרית שלנו היא להמשיך את המורשת שלו, אשר כיום נשמרת באמצעות היו"ר והמנכ"ל שלנו, מייקל או. ג'ונסון.
- משימתו של כל מפיץ היא לשמור על כללי החברה, כך שמפיצים עתידיים ייהנו מהמוצרים הייחודיים ומההזדמנויות הכלכליות המוצעות על ידי הרבלייף אל תוך המאה ה-21.
- שלושת מרכיבי היסוד של עסק הרבלייף הם מכירה, גיוס ושימור. תוכנית השיווק העולמית מיועדת לתת למפיצים העצמאיים שלנו את ההזדמנות הטובה ביותר בהשגת תוצאות חיוביות לטווח ארוך בהתייחס לכל אחד משלושת העקרונות האלה. כיבוד תוכנית השיווק בכל מובן היא הדרך הטובה ביותר ליצירת הצלחה אישית, ארגונית ושל החברה. בין היתר, הדבר כולל בניית בסיס לקוחות יציב לטווח ארוך באמצעות הבנה וכיבוד התפקיד שלכם כמוכרים ישירים. משמעות הדבר, תמיד להעניק שירות אישי, ולהבטיח שהאיכות והעקביות של השירות הזה הוא האמצעי העיקרי שבאמצעותו אתם מתחרים.

כמנהיגים בהרבלייף, אנו מתחייבים לפתח את העסק שלנו בהתאם למטרות שצינו לעיל.