

MANUEL DE FORMATION

PLAN TOTAL

2005

HERBALIFE INTERNATIONAL FRANCE S.A.
Service Gestion & Développement Distributeurs
3, rue Alexandre Volta - BP 81020
67 451 MUNDOLSHEIM Cedex
FRANCE

Contact : Infods@herbalife.com
Site officiel : www.herbalife.com/fr

MANUEL DE FORMATION PLAN TOTAL 2005

SOMMAIRE

PREFACE.....	2
1. DÉFINITION ET PRÉSENTATION.....	3
2. PERSPECTIVES.....	4
3. MÉTHODOLOGIE GÉNÉRALE	5
4. COMMENT COMMENCER ?.....	6
5. PRÉPARATION DU RENDEZ-VOUS.....	7 à 8
5. INSTRUCTIONS SOIN DU VISAGE GRATUIT.....	9 à 11
6. DEROULEMENT DE L'ESSAI GRATUIT DE SOINS DU VISAGE.....	12 à 16
A. <u>MISE EN PLACE</u>	
B. <u>DEROULEMENT DE L'ESSAI GRATUIT DE PRODUITS DE SOIN DU VISAGE</u>	
C. <u>COMMENT CONTINUER LA CONVERSATION POUR VENDRE LES PRODUITS ?</u>	
7. DEROULEMENT D'UN BILAN FORME ET BIEN-ETRE.....	17 à 20
8. SUIVI / COACHING.....	21
9. OUTILS ET PLAN DE FIDELISATION.....	22
10. DUPLICATION.....	23
ANNEXES A - SCRIPTS TÉLÉPHONIQUES.....	24 à 28
SCRIPT 01 : PRISE DE RDV SOIN GRATUIT AVEC UNE AMIE OU UNE CONNAISSANCE	
SCRIPT 02 : PRISE DE RDV SOIN GRATUIT AVEC REFERENCE	
SCRIPT 03 : PRISE DE RDV SOIN GRATUIT AVEC UN CLIENT NUTRITION INTERNE	
SCRIPT 04 : PRISE DE RDV BILAN FORME ET BIEN-ETRE AVEC UNE AMIE OU UNE CONNAISSANCE	
SCRIPT 05 : PRISE DE RDV BILAN FORME ET BIEN-ETRE AVEC UNE REFERENCE	
SCRIPT 06 : PRISE DE RDV BILAN FORME ET BIEN-ETRE AVEC UN CLIENT NUTRITION EXTERNE	
ANNEXES B - COMMANDES TYPES.....	30 à 31
Commande minimale Nutrition Externe - 500 PV à 35% de remise	
Commande minimale Nutrition Interne - 500 PV à 35% de remise	
Commande Nutrition Totale - 1000 PV à 42% de remise	
Pack de démarrage brochures Plan Total	
ANNEXES C - APERÇU DE QUELQUES CARTES POSTALES.....	33

ANNEXES D – GUIDE DISTRIBUTEUR
HERBAPOINTS.....36

ANNEXES E – GUIDE CLIENT
HERBAPOINTS.....48

NOTES PERSONNELLES.....

PREFACE

Avant de travailler avec le P.A.T, il est important d'en comprendre le concept et son but. **Lisez-le entièrement** (*faites vous aider par votre sponsor si besoin*), après l'avoir lu entièrement au moins 2 fois, vérifiez votre compréhension à son sujet, **entraînez-vous !** (*ça doit être très clair pour vous*), si ce n'est pas le cas, **relisez-le**, continuez à vous **entraîner** et demandez de l'aide à votre sponsor.

Cet outil produit de très bons résultats, tous les distributeurs qui réussissent à augmenter leurs revenus et à fidéliser une base de clients avec le P.A.T l'appliquent à la lettre et ne modifient absolument pas la chronologie du processus. Ils l'appliquent tel qu'il est écrit. Si vous changez ou modifiez son contenu, vous aurez, à priori, moins de résultats.

Alors pourquoi ne pas d'abord vous entraîner et suivre scrupuleusement les techniques qui ont fait leurs preuves et qui continuent à faire progresser notre activité dans les pays francophones ?

1. DÉFINITION ET PRÉSENTATION

Le Plan d'Action Total est une nouvelle méthodologie de travail pour les Distributeurs Herbalife.

C'est un nouveau modèle d'affaires qui facilite le travail du distributeur dont le rôle devient mieux défini. En systématisant une technique commerciale éprouvée, le distributeur peut consacrer son temps, son énergie et son budget à son rôle de coach bien-être auprès de ses clients et ainsi travailler sereinement sur du long terme avec ses clients tout en contribuant à propager une image positive de l'activité de distributeur indépendant et de la société Herbalife.

Moyen idéal pour un distributeur d'accroître son activité et de simplifier son approche commerciale, le Plan d'Action Total se divise en quatre sections :

- LA PROSPECTION,
- LA PRÉSENTATION,
- LE COACHING
- LA FIDÉLISATION.

La prospection : exercée soit à l'intérieur de son cercle relationnel soit à l'extérieur, la prospection est d'abord mieux ciblée et est rendue plus simple car l'objet est l'offre d'un service gratuit. Cela permet au distributeur de trouver des prospects et de développer une base de clients plus rapidement. Ce système de prospection est un système de références basé sur la sélection d'un premier prospect qui donne des références dans son cercle relationnel, qui sont ensuite les prospects/clients à partir desquels l'ensemble de l'activité va se décliner.

La présentation : professionnalisée après un RDV pris par avance elle permet selon un scénario prédéfini et des outils performants de présenter la société, de décliner les produits, d'offrir le service gratuit et de présenter l'activité au prospect. Elle se conclut par une vente et/ou une prise de références et possède l'avantage de toujours présenter la société et le distributeur d'une manière très positive. Ceci est obtenu grâce à des outils professionnels mettant le distributeur ainsi que le prospect en confiance mais également grâce au fait que l'issue de la rencontre est toujours positive en termes de résultats pour le distributeur.

Le coaching : la compétence du distributeur est mise en avant auprès du client. Le distributeur conseille son prospect/client sur la nutrition et le bien-être et avec l'aide des outils nouvellement développés et le concept du client long terme, le distributeur pourra suivre son client d'une manière appropriée et performante.

La fidélisation : le distributeur peut ainsi disposer d'outils communs afin de relancer son client, de lui montrer toute l'attention qu'il lui porte, de lui envoyer des promotions et surtout de le motiver et de l'intéresser grâce à un système de points échangeables contre des produits. Des newsletters, des cartes postales et un chéquier de points fidélité (Herbapoints) compléteront le kit fidélisation qui sera mis en vente.

C'est la combinaison de ces quatre sections qui font la force du plan d'action total. Cela permet au distributeur de gagner en efficacité, professionnalisme, rapidité, fidélité et liberté d'action. Les résultats obtenus par les organisations l'utilisant le prouvent.

2. PERSPECTIVES

Le plan d'action total est un programme de travail complet.

Il offre des scripts, des outils, des scénarios et permet donc d'obtenir des résultats intéressants dans un délai assez rapide.

Grâce à tous ces outils et à un travail constant, le distributeur Herbalife pourra développer sa base de clients, la suivre et la fidéliser aisément et également développer son réseau de distributeurs et les aider dans leur activité.

Ce sont les distributeurs de statut minimum superviseur, qui ont créé ce plan d'action qui témoignent des résultats mensuels obtenus en moyenne :

- 2 présentations par jour – 40 présentations par mois
- Coordonnées de 100-200 personnes recommandées
- 14 à 18 clients Nutrition Externe
- 2 à 4 clients long terme contrôle de poids
- 2 à 4 clients de compléments alimentaires
- 1 à 3 nouveaux Distributeurs

(Si vous exercez votre activité à temps choisi, vous pouvez vous fixer 5 présentations / semaine.)

**L'objectif est de créer une base de 110 à 150 clients fidélisés
qui généreront 30 à 40 commandes
pour un volume de 1 500 à 2 500 Points Volume**

3. MÉTHODOLOGIE GÉNÉRALE

Vous trouverez dans ce manuel des explications sur chacun des chapitres suivants vous aidant ainsi à comprendre que le Plan d'action Total est un tout, qu'il commence par une préparation minutieuse, qu'il continue par un déroulement huilé et qu'il finit par des étapes essentielles pour le futur.

Sélection du Prospect de Base	
Prospection téléphonique et prise de RDV	
SCÉNARIO 1 - Soin Gratuit	SCÉNARIO 2 - Bilan Forme et Bien Être
1. Présentation de la Société Herbalife	1. Présentation de la Société Herbalife
2. Présentation Nutrition Interne	2. Présentation Nutrition Interne
3. Présentation Nutrition Externe	3. Présentation Nutrition Externe
4. SOIN GRATUIT	4. BILAN FORME et BIEN ÊTRE
5. Références de prospects N.E.	5. Références de prospects N.I.
6. VENTE ou NON	6. VENTE ou NON
7. Fixer RDV Bilan Forme et Bien Être	7. Fixer RDV Soin Gratuit
8. Présentation de l'opportunité d'affaire	8. Présentation de l'opportunité d'affaire
Évaluation personnelle après l'entretien	
Suivi / coaching	
Programme de fidélisation	
Développement d'un réseau de distributeurs par la duplication	

Ce tableau vous aidera au départ à mémoriser les étapes des phases de prospection et de présentation (*jusqu'au point 8*). Puis, petit à petit, vous pourrez rentrer dans les phases fidélisation, voire de duplication, si vous souhaitez développer votre propre réseau de distributeurs indépendants.

4. COMMENT COMMENCER ?

Comment commencer : la sélection des premiers prospects, une étape déterminante !

Trouvez 1, 2 ou 3 personnes à qui offrir un soin gratuit du visage ou un bilan forme et bien-être et fixez un RDV à l'aide du script approprié au cas. (*Voir script en annexe*) Le faire avec son sponsor, soit par téléphone, soit en tête à tête ou s'entraîner avant et le faire seul.

Il est crucial de bien sélectionner les 2 ou 3 premiers prospects, ils constitueront votre base de références. Choisissez de préférence des personnes d'âge moyen, intéressées par leur bien-être et ayant un budget à y consacrer.

5. PREPARATION DU RENDEZ-VOUS

Prenez soin de votre apparence, n'oubliez pas que vous représentez une société internationale, spécialisée dans le Bien-être. Soyez professionnel.

Le moindre détail est important : vos vêtements, vos chaussures, votre coupe de cheveux, votre maquillage, votre déodorant, vos ongles, votre haleine.

Veillez à ce que vos produits de démonstration soient toujours propres : tant à l'extérieur, qu'à l'intérieur (*pensez à nettoyer l'intérieur des capuchons des pots et des tubes après chaque démonstration*)

Ne portez pas de grosses bagues ou colliers susceptibles de détourner l'attention des clients.

Ne soyez pas en retard, arrivez 5 minutes avant l'heure convenue.

Etape 1 : la préparation de votre Pitch-Book

Composez votre dossier de présentation avec les 4 présentations téléchargeables sur le site de la Société Business-Tools-on-Ligne (accessible via www.herbalifecentral.com) et utilisez-le pour chacune de vos présentations.

Conseil pratique : imprimer les présentations sur un papier « épais » (150g ou 200g) puis glissez-les dans un classeur sous pochettes plastifiées. L'effet professionnel est garanti et cela vous permet de conserver cet outil à long terme.

Etape 2 : la préparation du matériel pour vos rendez-vous

Veillez à préparer et à emporter avec vous l'ensemble des outils nécessaires au bon déroulement de votre rendez-vous :

CAS N° 1 : ESSAI GRATUIT DE SOINS DU VISAGE

➤ Documents :

- Pitch-book
- Livrets prospectus Nutrition Externe avec fiches de références (réf. 6661)
- Catalogues produits (réf. 6240)
- Bons de commande produits (réf. 5001)
- Brochure : Les réponses à vos questions (réf. 5655)
- Liste des prix
- Dépliant 3 volets 1-2-3 (réf. 6665)
- Votre agenda
- Guide du Distributeur Nutrition Externe (réf. 6697) ou un book des fiches produits Nutrition Externe de Business-Tools-On-Line (accessible via www.herbalifecentral.com)

➤ Outils :

- 3 sets de présentation (réf. 6663)
- 1 joli sac ou vanity pour les 2 jeux de produits (démonstration et vente)
- Coton à démaquiller
- Bandeau ou serre-tête pour les cheveux
- Serviette éponge
- Miroir
- Spatules (*pour éviter de mettre les doigts dans les pots de crème*)

**Produits : 2 jeux de produits à mettre dans le sac ou le vanity (voir commande type en annexe) :
1 jeu pour les produits utilisés pour l'essai + 1 jeu pour les produits neufs à vendre (vérifiez avant
chaque RDV, que vos 2 jeux sont complets)**

- 1 Nettoyant peaux normales à sèches Réf : 2510
- 1 Tonique peaux normale à sèche Réf : 2512
- 1 Masque Purifiant Réf : 2519
- 1 Crème hydratante normale à sèche Réf : 2514
- 1 Gel contour des yeux Réf : 2518
- 1 Crème de nuit Réf : 2516
- 1 Skin Activator (*Crème Restructurante Quotidienne*) Réf : 0307
- 1 Gel Radiant C (*soin revitalisant quotidien*) Réf : 2890

- 1 Savon liquide quotidien aux plantes et à l'Aloès Réf 0493 (*pour vous laver les mains
et celles de votre prospect avant l'essai des produits*)

CAS N° 2 : BILAN FORME ET BIEN-ETRE

➤ Documents :

- Pitch-book
- Livret Forme et Bien-être (Réf. 6767)
- Réglette ShapeWorks™ (estimateur de protéines, réf. 6530)
- Impédance mètre (éventuellement)
- LPE (Réf. 6671)
- Calculatrice
- Catalogue produits (Réf. 6240)
- Bon de commande (Réf. 5001)
- Liste de prix
- Livret suivi sur 30 jours (Réf. 6521)
- Brochure réponses à vos questions (Réf. 5655)
- Fiches produits AMAC (Réf. 6667)
- Photos avant/après
- Shaker, boîte à tablettes, mètre ruban, cuillère doseuse
- Produits de Nutrition Interne

5. INSTRUCTIONS SOIN DU VISAGE GRATUIT

- 1. Faites 2 présentations par jour. Organisez tous vos RDV de la semaine le dimanche, et toujours prévoir un 3ème RDV au cas où il y aurait annulation de dernière minute. Dites au 3ème RDV « je vais essayer de vous glisser mais si je ne peux pas, vous serez prioritaire la semaine prochaine ».
- 2. Très important d'y aller avec un beau sac et des produits propres. Nettoyer l'intérieur du capuchon du masque après chaque usage, ainsi il aura l'air propre et neuf.
- 4. Au téléphone avant de partir, demandez le type de peau à chaque personne. Il y a les produits que nous utilisons pour la démonstration, mais il faut également emmener un jeu de produits neufs pour la vente.
- 5. Votre « look » est très important quand vous allez chez le client. Prenez soin de votre apparence. Vous représentez une grande société de l'industrie du Bien-Etre.
- 6. Pour briser la glace d'une manière naturelle, parlez des enfants, faites des compliments sur la maison... Soyez vous-même ! Cette relation amicale fait la moitié de la vente !
- 7. Faites une rapide présentation avec votre book. « Laissez-moi vous parler de la Compagnie qui fait ces produits ». La société Herbalife et son histoire, HBL building, comité scientifique et médical. Demandez « avez-vous déjà entendu parler d'HBL ? » Oui/non n'a pas d'importance (faire une présentation de 2 minutes seulement).
- 10. Installez les produits. Mémorisez l'ordre d'application et placez-les sur la table dans cet ordre sur les « sets » prévus à cet effet.
- 11. Demandez-lui d'éteindre la TV et de mettre les enfants dans une autre pièce, comme cela on peut se détendre et faire un meilleur travail.
- 12. Lui proposer de se laver les mains et se laver soi-même les mains après avoir installé le matériel. Utilisez pour cela le savon liquide à l'aloès.
- 13. Soyez sûr que les cheveux ne viennent pas tomber sur le visage. Utilisez un bandeau en coton (disponible au rayon beauté d'un magasin) ainsi qu'un tablier pour protéger ses vêtements (éventuellement).
- 14. Maintenant, lui dire qu'on va d'abord faire la moitié du visage (comme cela il verra le résultat) et ensuite bien sûr, on fera l'autre moitié. Il applique lui-même les produits.
- 15. On ne met rien près des yeux à part le gel. On fait également le soin sur le dessus de la main comme cela il verra plus facilement la différence en comparant à l'autre main.
- Appliquez les produits dans l'ordre suivant :

- a) **Nettoyant** : on peut également l'enlever avec de l'eau, mais aujourd'hui, on l'enlève avec un coton. Toujours expliquer au client ce que l'on fait et les avantages de chaque produit que l'on applique, « ...il nettoie la peau de tout maquillage et pollution ».
- b) **Le masque** : « nettoie en douceur et en profondeur. Pendant les 10 mn où le masque sèche, remplissez (ou faites remplir) la fiche beauté - bien-être (page réf. 6661) et demandez au client quel genre de produits il utilise - pas la marque mais le type de produits -. Par exemple -crème contour des yeux ou crème hydratante. Demandez au client de ramener les produits qu'il utilise si vous êtes chez lui. Regardez lesquels touchent à leur fin.
- Si le client ne se nettoie pas le visage, lui expliquer pourquoi c'est important de le faire.
- c) Demander au client de ne se nettoyer que la moitié du visage (insistez sur l'importance de le faire pour bien voir les résultats !)
- Enlever le masque par des mouvements circulaires si possible. Ne pas oublier de laver également (en mouvements circulaires) la main sur laquelle le masque a posé 10 mn.
- 16. Après avoir enlevé le masque, soyez impressionné des résultats mais de manière naturelle, (dites « Super », mais pas trop de « incroyable... extraordinaire... »). Demandez au client s'il voit la différence. Faites-lui prendre conscience de la différence obtenue en 10 mn ! Imaginez les résultats après 1 semaine... ou 1 mois en utilisation régulière !
- d) Puis continuez avec le Tonique : « le tonique referme les pores de la peau et la retend ; c'est mieux d'appliquer le Tonique avec la main, car si vous utilisez un coton, il va l'absorber au lieu que ce soit la peau. Et ainsi quelques gouttes suffisent ».
- e) **Soin revitalisant Radiant C** : utilisez une noisette sur le dos de la main et demandez-lui de le toucher avec l'index et le pouce. Puis demandez-lui de frotter l'index et le pouce de chaque main (l'une avec Radiant C et l'autre sans) et de comparer. Expliquez que cette vitamine C est pour la peau « anti-âge/antioxydant ; prévient et répare les dégâts liés au soleil ; donne une peau de pêche... ». Faites remarquer que c'est comme de lasoie.
- f) Après le soin revitalisant Radiant C, utilisez Skin Activator : « restaure le collagène de manière naturelle ! Moins 58 % de ridules et rides en 90 jours ».
- g) Puis le gel contour des yeux : « quand vos yeux sont fatigués, mettez le lift au réfrigérateur, ainsi il sera froid et rafraîchissant ; il traite les ridules, les poches et les cernes noires autour des yeux, également les ridules autour de la bouche. Il contient du concombre. A utiliser tout au long de la journée, même sur le maquillage ».
- h) Enfin, on applique la crème hydratante qui « ajoute de l'hydratation à la peau et un film protecteur pour garder la peau propre, à l'abri de la pollution ».
- La crème de jour bénéficie d'une protection solaire indice 15.
- 17. Après lui avoir fait constater la différence entre le côté traité et l'autre, le client fait l'autre côté du visage, ainsi il apprend la simplicité d'utilisation des produits. Pensez à lui demander s'il est content du cadeau que son ami lui a offert : ce soin gratuit. (*prépare la prise de références qui suit juste après*)

- 18. Dans les 10 prochaines minutes où le masque pose, demandez des références de la manière suivante :
- « Maintenant, je vais vous donner à vous aussi la possibilité d'offrir un soin du visage à une personne de votre entourage : amis, famille... Qui connaissez-vous qui aimerait un cadeau de votre part sous forme d'un soin gratuit ? Des personnes qui prennent soin de leur peau et qui sont sympathiques comme vous ; tendez-lui le papier pour les noter. L'objectif est de 5 à 10 références. C'est en fait plus important d'obtenir des références que de faire une vente, car les références vont permettre de continuer la prospection sans avoir à faire des annonces pour obtenir des clients ».
- 19. A propos des produits ramenés par le client, vous lui demandez « combien de temps vous pensez que les produits vont durer ? ».
- 20. Nous ne montrons pas que nous voulons vendre mais que nous voulons l'aider. Si le client dit que les produits finissent dans 1 mois, nous lui proposerons de lui livrer dans un mois. Il n'y a aucun problème à mélanger des produits de différentes marques.
- 21. Demandez au client quels produits il apprécie (pas ceux qu'il préfère). Quels que soient les produits qu'il dit qu'il aime, on lui sort des produits neufs de notre sac (pas ceux de la démonstration) et on lui met entre les mains.
- 22. On lui recommande des produits s'il a besoin d'aide. Par exemple s'il ne se nettoie pas le visage, on lui recommande nettoyant + tonique + masque en option. S'il n'a pas de crème hydratante, on lui en recommande une. S'il en a déjà, alors le produit dont il a le plus besoin est Skin Activator (car c'est le produit qui fait le plus de points volume).
- 23. Et maintenant on attend que le client choisisse. On donne les prix pour chaque produit (voir liste de prix) ; ne pas donner de total ! Et on dit que les produits durent environ 3 mois.
- On lui demande lesquels il veut acheter.
- 24. Après avoir rempli le bon de commande, on demande au client d'appeler ses amis et de leur dire qu'on va les appeler. On peut aussi faire un appel à 3 où il nous présente.
- On informe notre nouveau client du programme de fidélisation et on lui offre un autre cadeau : le bilan forme et bien-être et on fixe le rendez-vous.
- 25. Si vous n'avez pas fixé de rendez-vous bilan Forme et Bien-être, rangez tous les produits et matériel dans votre sac et commencez à parler business : « quel genre de travail faites-vous ? Vous en êtes content ? Si non : avez-vous des projets pour le futur ? Seriez-vous intéressé à découvrir une superbe opportunité ? Et invitez-le au prochain événement.
- FELICITATIONS ! Vous l'avez fait ! N'était-ce pas simple et amusant ?!

6. DEROULEMENT DE L'ESSAI GRATUIT DE SOINS DU VISAGE

(Durée entre 1h00 et 1h15 max.)

A. MISE EN PLACE

ETAPE 1 : CREEZ UNE ATMOSPHERE

- Remerciez la personne d'avoir accepté le rendez-vous
- Choisissez l'endroit pour faire le soin. De préférence une table avec des chaises
- Demandez à ce qu'elle baisse le son ou éteigne la télévision
- Si la personne vous reçoit sur son lieu de travail et si l'endroit ne s'y prête pas, contentez-vous de lui montrer quelques photos et produits et prenez rendez-vous pour la rencontrer chez elle, dans un environnement plus propice.

ETAPE 2 : INTRODUCTION ET PRESENTATION LA SOCIETE HERBALIFE

« Je vais rapidement vous présenter la société et notre domaine de compétence : le bien-être »

Vous présentez grâce au pitch book :)

- *la société Herbalife : son siège, 60 pays et 25 ans sur le marché,*
- *l'environnement*
- *le conseil scientifique*
- *les 2 gammes de produits: Nutrition Interne et Externe*
- *le système de distribution*

B. DEROULEMENT DE L'ESSAI GRATUIT DE PRODUITS DE SOIN DU VISAGE

« Hélène (prénom de votre prospect), avant de commencer notre soin du visage, j'aimerais vous parler plus spécifiquement de notre ligne de produits de soin du Nutrition Externe. (*Vous pouvez vous servir du Pitch Book Partie 3 - Nutrition Externe*).

Notre gamme de produits de Nutrition Externe, a été développée par Herbalife en complément des programmes de contrôle de poids et de remise en forme, pour apporter au corps les bienfaits de ce nous appelons la « Nutrition Totale ».

Cette ligne de produits de Nutrition Externe est en développement constant pour intégrer les nouveaux ingrédients et découvertes du domaine de la cosmétologie. »

« Bien, je vous propose de commencer :

Nous avons 1 gamme complète de produits pour le visage qui s'appelle NouriFusion™ et qui contient des vitamines A, C et E, pour nettoyer et tonifier la peau chaque jour, pour hydrater, protéger et nourrir, puis des produits pour les besoins spécifiques.

1. Hélène, est-ce que votre amie vous a expliqué comment se déroule le soin ?

- Non ?
- En fait, c'est vous qui allez faire le soin et on va travailler d'abord sur une première moitié du visage et ensuite sur l'autre.

Le soin va se passer en 3 étapes : d'abord on va nettoyer la peau en profondeur, ensuite la revitaliser et enfin l'hydrater.

2. Comme c'est vous qui allez vous faire le soin, je vous propose d'aller vous laver les mains. *Utilisez le savon à l'Aloès (voir vidéo).*
3. Demandez si elle est droitère ou gauchère pour lui mettre les produits sur l'autre main (celle dont elle ne se sert pas). »

ETAPE 1 : NETTOYER

Utilisez le **Nettoyant NouriFusion™** – peaux normales à sèches.

« Hélène, prenez le nettoyant, appliquez-le sur la moitié de votre visage et enlevez l'excès avec ce coton. On peut aussi enlever ce nettoyant avec de l'eau, mais là pour le côté pratique, on va l'enlever avec un coton.

Ce nettoyant est riche et doux à la fois, à base d'un mélange unique d'amande douce et de jojoba qui aide à éliminer les traces de maquillage, les impuretés et l'excès de sébum. Il laisse la peau lisse, douce et souple. (Source : Today n° 121 Mai 2005)

Le Masque Purifiant NouriFusion™: Ce masque d'argile nettoie la peau en douceur, mais aussi en profondeur, aidant à absorber les impuretés qui la ternissent, il est à base d'huile d'orange, d'huile d'eucalyptus et d'hamamélis. (Source : Today n° 121 Mai 2005)

Appliquez-le sur la moitié du visage en évitant le contour de l'œil et des lèvres et sur le dos de la main. »

Le masque doit rester posé 10 minutes. Pendant ces 10 minutes nous allons remplir cette fiche beauté bien-être (page 1 du livret réf. 6661).

Une fois la fiche remplie, lui demander les produits qu'elle utilise habituellement.

Pendant les minutes restantes, on fait constater les sensations opérées par le masque.

Demandez si elle ressent une sensation de picotement et rassurer « c'est le résultat d'un nettoyage en profondeur. »

« Maintenant, vous allez pouvoir enlever le masque à la salle de bain. Vous réhydratez avec l'eau tiède en massant par des petits mouvements circulaires. Et pouvez-vous m'amener les produits que vous utilisez. »

Quand elle revient avec ses produits, remerciez, mettre les produits qu'elle apporte de côté et lui demander : « que ressentez-vous ? Est-ce agréable ? Vous constatez la différence entre les 2 côtés du visage ? Et les mains ? »

« **La Lotion Tonique NouriFusion™** : Légère et rafraîchissante à base d'hamamélis pour un nettoyage en profondeur, elle laisse la peau propre, fraîche et hydratée. (Source : Today n° 121 Mai 2005)

On peut l'utiliser soit avec un coton soit l'appliquer directement avec la main.

Nous allons plutôt le faire avec la main. On en met quelques goûtes dans la paume de la main et avec le doigt, et vous pouvez l'appliquer sur la 1ère moitié du visage et du cou en tapotant légèrement. »

ETAPE 2 : REVITALISER

« **Le Gel Contour des yeux NouriFusion™** : Il a été formulé spécialement pour la zone délicate située autour des yeux et des lèvres, il contient du ginseng et des extraits de concombre aux vertus apaisantes pour raviver les yeux fatigués, vous sentirez la différence instantanément. (Source : Today n° 121 Mai 2005)

Je vous mets une petite goutte de gel sur le dos de la main et vous allez en mettre sur le bout de votre doigt puis tapoter très légèrement le contour de l'œil et des lèvres. Vous sentez comme c'est rafraîchissant ? »

Puis, ensuite

« **La crème Skin Activator™** : Utilisez la spatule. Prenez une noisette de crème et appliquez-la sur la moitié du visage de votre visage.

Puis vanter les vertus de la crème : « Cette Crème Restructurante Quotidienne utilise une technologie avancée pour aider à réduire l'apparition de rides et ridules. Cette crème novatrice pour le visage à la glucosamine et au thé vert aide à nourrir votre peau et à lui redonner douceur et fermeté. (Source : catalogue produit Réf. 6240)

Comment vous trouvez cette crème ? »

ETAPE 3 : HYDRATER

« **A présent, la Crème de Jour Hydratante NouriFusion™** : Crème de jour onctueuse et riche. Hydrate et aide à protéger la peau en douceur. A base d'huile d'avocat et d'huile de tournesol pour une meilleure hydratation. Dispose d'un indice de protection très élevé : FPS 15 » (source : Today n° 121 Mai 2005)

Après l'avoir fait appliquer, faites ressentir les effets et la qualité de la crème à la personne. Faites-la comparer avec l'autre côté du visage en appliquant le dos de la main de chaque côté du visage en même temps. (Du bas du visage en remontant, dos main gauche sur visage côté gauche et dos main droite côté visage droit et les 2 en même temps)

A ce moment, lui dire : « voilà, la première moitié est finie. »

Lui faire comparer les 2 côtés et particulièrement les contours des yeux.

Lui demander : « Alors, vous êtes contente d'avoir accepté le soin offert par votre amie ? ».

(Près de 30 minutes se sont écoulées pour cette première partie)

MAINTENANT, PASSEZ A LA PHASE 2 : L'AUTRE MOITIE DU VISAGE

« Hélène, maintenant nous allons passer à l'autre moitié du visage et c'est vous qui allez suivre les mêmes étapes que ce qu'on vient de faire ensemble. Bien entendu, si vous avez besoin de moi, je suis là. »

« Hélène, avec lequel, commençons-nous ? »

« **ETAPE 1 : NETTOYER** (idem 1^{ère} phase)

1. Nettoyant
2. Masque Purifiant

On va de nouveau laisser poser le masque pendant 10 minutes et pendant ces 10 minutes je vais vous donner à vous aussi l'occasion d'offrir un essai gratuit de soins du visage à certaines de relations.

Tendre le stylo et la fiche de références.

Pendant ce temps là, remplir la page 2 du livret beauté bien-être en inscrivant les noms des produits qu'elle utilise.

Pendant qu'Hélène écrit la liste de ses connaissances, NE PARLEZ PAS et n'interférez pas.

Si, au bout de quelques instants, elle ne trouve personne, vous pouvez suggérer :

- une amie
- une collègue
- une maman de l'école
- quelqu'un du village
-

Ou d'utiliser le répertoire de son téléphone portable... et attendre à nouveau.

Une fois fait, remercier et prendre la fiche.

Si les 10 minutes sont passées lui indiquer d'aller enlever le masque.

S'il reste quelques minutes, regarder ensemble la durée de vie des produits qu'elle a amené.

3. Lotion Tonique

« **ETAPE 2 : REVITALISER** (idem 1^{ère} phase)

1. Gel Contour des yeux
2. Skin Activator™ (sur la 2^{ème} moitié du visage)
3. Radiant C : lui faire appliquer sur la main et ressentir la texture veloutée de ce gel. Vanter les vertus revitalisantes et anti-oxydantes de la vitamine C.

ETAPE 3 : HYDRATER (idem 1^{ère} phase)

1. Crème de Jour (sur la 2^{ème} moitié du visage)
2. Crème de Nuit : sur la main pour noter l'importance de mettre une crème de nuit tous les soirs avant de se coucher, sur une peau propre.

C. COMMENT CONTINUER LA CONVERSATION POUR VENDRE LES PRODUITS ?

Faites constater la différence, les sensations, le bien-être et lui demander : « Hélène, quels sont les produits que vous aimez ? » *Les produits utilisés étant restés sur la table.*

*Elle choisit les produits. Vous lui présenter les produits neufs pour qu'elle les voit.
Généralement, elle demande le prix (si elle ne le fait pas, vous pouvez lui demander si elle veut connaître le prix)*

A ce moment là elle décide ce qu'elle veut acheter ou non et vous remplissez le bon de commande.

« Avant de partir, je voudrais vous offrir un autre cadeau : le bilan forme et bien-être dont nous avons parlé tout à l'heure.

- qu'est-ce que c'est ?

- c'est un bilan personnalisé qui permet de faire le point sur vos habitudes alimentaires et de voir comment vous pouvez éventuellement les améliorer et je vous remettrai les résultats du bilan et un livret qui contient les informations sur une bonne hygiène de vie, une bonne alimentation.

Sortir son agenda et proposer un créneau la semaine suivante pour boucler le rendez-vous.

Si elle n'est pas intéressée, proposer l'activité en vous aidant de la partie 4 du pitch book et laisser une brochure questions/réponses (Réf. 5655).

7. DEROULEMENT D'UN BILAN FORME ET BIEN-ETRE

Cette section illustre le déroulement détaillé d'une Présentation portant sur les produits de Nutrition Interne (Bilan Forme et Bien-être Gratuit). Elle détaille les étapes de la méthodologie générale (voir page 5) :

4. BILAN FORME & BIEN ÊTRE
5. Obtenez des Références de prospects NI
6. CONCLURE - Faites la vente des produits.

Il s'agit là d'un exemple de méthodologie, votre expérience personnelle vous apportera sans doute d'autres aspects, mais veillez à respecter les grands principes qui ont fait leurs preuves.

PRÉPARATION DE LA PRÉSENTATION :

Vous ne devez avoir aucun produit de Nutrition Interne sur la table ou en présentation. Toutefois, vous pouvez avoir, dans la voiture ou dans votre mallette, non visible par le prospect, du Thermojetics, des barres et des graines de soja, de démonstration ainsi que tous les produits nécessaires à la réalisation d'un CLT (Client Long Terme). Ce sont des produits que vous pouvez emporter mais que vous n'utiliserez pas pour le bilan. Vous les sortirez une fois le bilan terminé, le formulaire d'évaluation rempli et les références obtenues et seulement si la personne se montre intéressée et souhaite acheter des produits. Ce sera alors le bon moment de présenter l'ensemble des produits de Nutrition Interne. Demandez une table où vous installer et demandez la permission de poser vos affaires de travail sur cette table. Déposez les documents, et autres choses dont vous aurez besoin. Si vous avez une Fat Machine et/ou une balance, un mètre ruban, sortez-les. Sortez votre réglette ShapeWorks™, mais aucun autre document sur les produits ou sur Herbalife ni aucun produit. Sortez aussi le Livret Forme et Bien Être (réf. 6767).

COMMENT PROCÉDER AU BILAN FORME & BIEN ÊTRE :

LE BILAN FORME & BIEN ETRE EST DIVISE EN QUATRE PHASES :

- I. Sensibilisation aux problèmes modernes de nutrition PNNS
- II. Évaluation (Fat Machine ou Balance/réglette ShapeWorks)
- III. Questionnaire/ Bilan d'état
- IV. Remise du Livret & transition

4. BILAN FORME & BIEN ÊTRE

DIALOGUE DE PRÉAMBULE :

« Bien, nous allons donc procéder à votre BILAN FORME & BIEN ÊTRE.

Alors voici comment nous allons procéder :

Je vais vous poser une série de questions sur vos habitudes alimentaires et vos habitudes de vie, et je vais aussi procéder à quelques mesures, ceci nous permettra de faire le point sur votre état de forme actuel et de vous faire une série de recommandations, en vue d'améliorer si possible, vos habitudes alimentaires et de diminuer les comportements à risques. A la fin, si cela vous à plu, je vous demanderai si vous souhaitez offrir le même service gratuit à d'autres personnes et je vous remettrai gracieusement le Livret Forme & Bien Être de notre société, brochure qui sera

personnalisée puisqu'elle comprend les résultats de ce bilan ainsi que des préconisations adaptées. »

DÉBUT DU BILAN FORME & BIEN ÊTRE

I. Sensibilisation aux problèmes modernes de nutrition PNNS

Utilisez les Fiches de présentation relatives à cette étape ou le Pitch Book.

Ex de dialogue d'introduction :

"Hélène, comme vous le savez sans doute, l'alimentation est essentielle à la vie, mais savez vous qu'elle est en passe de devenir l'un des problèmes majeurs de nos sociétés modernes ? A une époque de l'histoire, l'alimentation était un problème majeur, celui de la sous-alimentation, mais de nos jours, c'est de suralimentation dont il est question, et aussi de la "qualité" de cette alimentation. On a, grâce au progrès, éliminé tous les facteurs de risques, sauf 1 : L'excès ! Dans nos sociétés modernes, l'excès est présent partout : Excès de graisses, de sel, de sucre, de colorant, de cuisson, de stockage, de congélation, de transport, de transformation, et aussi excès d'alcool, de tabac etc..."

D'autre part les changements d'habitudes alimentaires ont engendré l'apparition de déficiences en vitamines, oligo-minéraux, fibres dans notre nourriture quotidienne.

Et puis la sédentarité a remplacé la vie active, l'ascenseur a remplacé les escaliers, la voiture a remplacé la marche, la télévision et l'ordinateur ont remplacé les activités de plein air

CONSÉQUENCE ? :

Un % important des visites chez le médecin sont directement ou indirectement liées à l'alimentation.

Un % important des décès prématurés sont dus à des maladies cardiovasculaires, des attaques cérébrales, ou a des cancers.

Or, il faut savoir qu'un mauvais équilibre alimentaire est souvent un facteur aggravant de ces décès prématurés. Manger mieux, c'est déjà éviter ce facteur risque important !!!

VOILA POURQUOI IL EST IMPORTANT DE PROCÉDER A UNE ANALYSE DE SES HABITUDES ALIMENTAIRES ET DES COMPORTEMENTS A RISQUES !"

II. Évaluation (Fat Machine ou Balance/réglette ShapeWorks

"Pour commencer, avez-vous une balance ?"

Note: cette question est à poser dans le cas où vous ne disposez pas de votre propre balance.

Prenez les mesures, poids, taille, IMC, etc...

Utilisez votre fiche bilan pour noter les résultats.

III. Questionnaire Style de Vie

Utilisez votre fiche bilan et la feuille correspondante aux éventuelles solutions du Livret Bilan Forme & Bien Être (Actuellement page 17) pour noter les résultats et cocher les cases.

IV. Bilan d'état (Scoring)

"Hélène, voici ce que l'on peut dire de votre forme & bien-être actuels..."

Relisez les données recueillies et commencer à montrer le contenu des pages correspondantes du Livret Forme & Bien-être.

5. PRISE DE RÉFÉRENCES

Avant de remettre le Livret Bilan Forme & Bien Être à votre prospect, commencez ou finissez de remplir ses coordonnées sur le livret (Nom, prénom etc...)

ET DITES :

"Hélène, nous allons à présent regarder ensemble ce que le PNNS recommande dans des cas similaires, et je vous remettrai ensuite ce livret, mais avant cela, comme convenu, je vais vous

demander de me noter le nom de 5 personnes au moins que je pourrai contacter de votre part, pour leur offrir de votre part d'un Bilan gratuit Forme & Bien-être. Je procéderai exactement de la même manière : je fais leur Bilan, je leur remets leur Livret Forme & Bien-être, ils/elles rempliront le même formulaire que vous. »

A ce moment-là gardez le silence, et laissez-la vous fournir tous les noms qu'elle a trouvés. Dans le cas où elle "n'arrive pas" à se rappeler de quelqu'un, osez suggérer: – voisine, collègue de travail, belle-sœur, etc. Dites-lui que vous avez besoin d'au moins 5 noms. Avez-vous un portable? Nous avons tous, quelques noms d'amis sur notre portable ! Elle peut également consulter son carnet d'adresses.

Quand elle aura terminé de remplir la fiche :

“Maintenant, je vous remets le double de la liste des noms que vous m'avez communiqués pour que vous puissiez informer vos ami(e)s de ce qu'est un bilan Forme & Bien-être et que je vais bientôt les contacter. Je vais téléphoner 24h + tard et convenir d'un jour.”

(Maintenant, laissez commencer à arriver les noms)

6. COMMENT CONCLURE L'ENTRETIEN:

a) Préconisation (PNNS) & Remise du Livret Forme & Bien-être

"Et voici ce qu'il vous est possible de faire ...

Lisez quelques extraits des préconisations du Livret Forme & Bien Être, détachez l'original que vous conservez, et remettez le Livret Forme & Bien Être à votre prospect.

NOTE IMPORTANTE : Dans le cas de problèmes sérieux, et même d'une façon générale, n'hésitez jamais à recommander à votre prospect de consulter son médecin traitant. Il peut se munir du Livret Forme et Bien-être signé par une nutritionniste : J. Raison et, si vous le souhaitez, peut également lui remettre la ou les fiches produits AMAC (réf 6667).

b) Question de Closing

"Hélène, vous savez maintenant ce que le PNNS préconise, (au minimum 5 portions de fruits et légumes par jour, ½ h d'exercices...Détaillez...) et bien sûr, la question que tout le monde se pose c'est :

« Mais qui, de nos jours, peut suivre les recommandations du PNNS ? »

Et cela n'est pas nouveau, si les choses se sont dégradées comme cela, c'est bien parce que peu de gens peuvent faire cela; il existe heureusement des solutions alternatives, elles sont de deux ordres :

Les Solutions préventives consistent à prendre des compléments alimentaires susceptibles de pallier certaines déficiences et d'éviter ou de compenser certains excès.

(Ex des compléments alimentaires à base d'antioxydants pour lutter contre les radicaux libres, et pallier les insuffisances d'une alimentation faible en fruits et légumes ou des compléments alimentaires à base d'Oméga-3 pour aider au bon fonctionnement du système cardio-vasculaire et compenser le manque de poisson dans l'alimentation etc...)

Il existe aussi des compléments alimentaires destinés à compenser un excès ayant entraîné la prise d'un ou deux kilos de trop...

Pour finir, des programmes peuvent être mis en place à moyen et long terme pour essayer de remédier aux problèmes de poids installés.

c) Conclusion

« Hélène, aimeriez vous avoir plus d'information sur les compléments alimentaires permettant de maintenir la forme ou sur les solutions permettant de contrôler ou de maintenir le poids ? »

A] Si la réponse est NON, aussi bien pour la forme que pour le poids, et que vous n'avez pas encore fait de soin gratuit, passez à l'étape "PRISE DE RENDEZ-VOUS "

Si la réponse est NON, et que vous avez déjà fait le soin gratuit, passez à l'étape "PRÉSENTATION DE L'OPPORTUNITÉ "

B] Si la réponse est OUI pour le contrôle de poids, et que lui et vous et votre prospect avez encore une heure de libre, faites un Client Long Terme (CLT) en utilisant le Livret Personnel d'Evaluation (réf. 6671). Sinon reprenez rendez-vous pour le faire.

C] Si la réponse est OUI pour la forme, et en fonction de ce que vous avez découvert lors du bilan, montrez les produits adaptés.

Demandez-lui quel est le produit qui lui paraît le plus intéressant, et commencez pendant ce temps à ranger les fiches et dites : « Ce Bilan vous était donc offert par ... » (Si le prospect était recommandé par une autre personne).

SCRIPT DE CONCLUSION EXEMPLE :

« Hélène, quels produits vous ont particulièrement plu ? »

« Quels sont les produits que vous avez le plus aimé ? »

« OK, en outre je recommande... »

Promouvoir toujours les produits qu'elle n'a pas, ou qu'elle est en train de finir et en montrant qu'elle en a besoin. Proposez une "Cure de trois mois" pour les produits correspondants. Si la réponse est positive, vous pouvez montrer les produits en disant « Super, ce sont ceux-ci que vous avez retenu. Et remplir le bon de commande.

Après, expliquez en cas de besoin au client le système de fidélisation.

Prévenir que vous passerez un petit coup de fil la semaine suivante pour savoir ce qu'il pense des produits.

PASSEZ A L'ÉTAPE SUIVANTE

8. SUIVI / COACHING

Recontacter les personnes à qui vous avez rendu visite. Au bout d'un certain temps, la liste des personnes à qui vous avez rendu visite sera longue.

Certaines seront déjà devenues clientes, auquel cas vous les suivrez de manière appropriée en les appelant régulièrement pour connaître leur satisfaction, vérifier que les produits correspondent à leurs besoins et en essayant de les fidéliser avec le plan de fidélisation.

D'autres :

- N'ont pas acheté de produits de gestion de poids ni de nutrition, alors qu'elles avaient toutes les raisons de le faire : problème de poids, etc.
- N'ont pas acheté de produits de Nutrition Externe, mais utilisent des produits similaires
- N'ont pas accepté de devenir Distributeur, alors qu'elles ont besoin de revenus complémentaires.

Vous devez impérativement contacter ces personnes à intervalles réguliers. N'oubliez pas que certaines d'entre elles ont besoin d'un peu de temps pour se décider.

Développez votre propre modèle d'appel. Pour cela, vous devez laisser une bonne impression après votre première rencontre.

Indifféremment des résultats de la réunion, dites-leur que vous les recontacterez de temps à autre pour les informer des nouveautés et que vous leur enverrez des informations sur les nouveaux produits.

N'oubliez pas de laisser une carte de visite et un exemplaire de notre brochure de produits.

Des outils de suivi et de relance adaptés sont actuellement en développement.

9. OUTILS ET PLAN DE FIDELISATION

Le plan de fidélisation permettra au distributeur d'encourager la fidélité de ses clients. Des outils prêts à l'emploi seront proposés par la société Herbalife à l'ensemble de ses distributeurs. Ces outils pourront être utilisés librement en fonction des besoins et de la sensibilité des clients.

1. LES CARTES POSTALES

Un ensemble de cartes postales portant sur des thèmes variés :

- promotion de produits
- anniversaire ou fête
- offre d'un soin gratuit ou d'un bilan forme et bien-être
- opportunité

Ces cartes permettent aux distributeurs de « garder le lien avec leur base de clients ». L'objectif est d'envoyer régulièrement à cette base des cartes postales ciblées en fonction du potentiel des clients. (*Exemples : un client de contrôle de poids peut devenir un « prospect Nutrition Externe et bénéficier d'un « essai gratuit de produits de soin du visage », un client de Nutrition Externe pourra rentrer dans la Nutrition Ciblée, en découvrant les bienfaits potentiels des antioxydants, etc...*)

Les cartes postales, dont vous trouverez un aperçu en annexes C, sont :

- vendues par packs de 20 x 15 modèles de cartes. Réf. 5251 – Prix : 10,85€ TTC.
- téléchargeables sur business-tools-on-line via le lien http://www.printbydemand.com/web/site/FR/FRProfessional/fr_professional_files.asp?catName=CARTES+FID%C3%89LISATION. Editées sous format PDF pré-press, elles peuvent être imprimées en grande quantité par un imprimeur professionnel.

En aucun cas les Distributeurs Indépendants Herbalife ne pourront remettre des points fidélité quels qu'ils soient à un prospect ou à un client en échange de « références », ceci est classifié sous l'appellation « vente à la boule de neige » et formellement interdit par la loi.

2. LE PROGRAMME DE FIDELISATION

Le programme « HERBAPOINTS » est un programme de fidélisation basé sur le principe de la distribution de points fidélité en fonction des points volumes acquis par le client. Il a pour objectif d'aider les Distributeurs à créer et maintenir une relation à long terme avec leurs clients et de fidéliser, au sein du réseau de Distributeurs Indépendants Herbalife du pays concerné, les clients habituellement perdus lors de la cessation d'activité d'un distributeur.

Vous trouverez le Guide Distributeur Herbapoints ainsi que le Guide Client Herbapoints en annexes D et E.

10. DUPLICATION

Le Plan Total en 4 étapes

Etape 1. Créer son propre modèle de travail

En appliquant le principe « 2 présentations par jour – 40 présentations par mois », soyez maître de votre réussite et créez-vous une base de clients qui pourra vous rapporter entre 1 00 et 1 500 euros par mois.

Etape 2. Apprendre à 5 Distributeurs de première ligne à faire de même.

Buts et objectifs :

4 invités et/ou nouveaux Distributeurs lors de chaque Séminaire de Formation au Succès (STS) de deux jours

1 nouveau Superviseur par mois

Les nouveaux Distributeurs vous accompagnent à 7 réunions, dont :

- 3 sont menées exclusivement par vous et le nouveau Distributeur écoute
- 2 sont menées par le nouveau Distributeur et vous concluez
- 2 sont menées exclusivement par le nouveau Distributeur, vous écoutez et commentez ultérieurement (de manière positive et constructive)

Si nécessaire, emmenez le nouveau Distributeur à plus de 7 réunions

Une fois par semaine, réunissez tous vos Distributeurs pour une séance de formation collective.

Etape 3. Travailler avec un nouveau Superviseur

Définissez clairement les objectifs à atteindre au cours des 30 premiers et 90 jours de travail avec le Plan Total (introduction des étapes 1 et 2).

Expliquez l'importance d'une gestion financière saine (conserver une trésorerie constante).

Expliquez la nécessité de stocker et d'augmenter les quantités de produits entreposées chez soi.

Vous devez respecter les points précités et rester en contact permanent avec le nouveau Superviseur.

Etape 4. Former les formateurs pour une organisation fiable et durable.

Vos Distributeurs de première ligne exécutent l'étape 2 du Plan Total : trouver 5 Superviseurs de première ligne.

Au bout d'un certain temps, vous compterez 25 Superviseurs actifs de deuxième ligne, qui créeront chacun 5 Superviseurs de première ligne, résultant en 125 Superviseurs de troisième ligne.

A cette fin, les quatre étapes du Plan Total doivent être scrupuleusement suivies.

Exemple :

Si, au sein de votre organisation, 8 personnes appliquent l'étape 1 du Plan Total, vous vous qualifiez pour l'Equipe d'Expansion Globale.

Si, au sein de votre organisation, 32 personnes appliquent l'étape 1 du Plan Total, vous vous qualifiez pour l'Equipe des Millionnaires.

Si, au sein de votre organisation, 80 personnes appliquent l'étape 1 du Plan Total, vous vous qualifiez pour l'Equipe du Président.

***La clef de votre réussite : 2 présentations par jour
40 présentations par mois***

SCRIPTS

TÉLÉPHONIQUES

SCRIPT 01

PRISE DE RDV SOIN GRATUIT AVEC UNE AMIE OU UNE CONNAISSANCE

Salut/Bonjour _____ ça va? C'est _____ à l'appareil!

Je t'appelle parce que je viens de démarrer une nouvelle activité.

La société que je représente développe une ligne de produits de soins personnels de haute qualité et en les utilisant j'ai obtenu moi-même en moins de 10 minutes des résultats étonnants.

Et justement _____ connaissant ton intérêt pour les soins de la peau, j'ai pensé à toi, puisque la compagnie fait en ce moment une campagne de promotion pour faire connaître ses produits de soin du visage.

On propose un soin du visage gratuit.

Évidemment, tu vas adorer, ai-je bien fait ?

OUI ou non !

Prendre un RDV.

A bientôt!

SCRIPT 02

PRISE DE RDV SOIN GRATUIT AVEC REFERENCE

(Important: Adaptez votre dialogue et toujours avec ENTHOUSIASME)

Bonjour, je m'appelle _____ et c'est _____ qui m'a indiqué votre numéro de téléphone. Est-ce qu'elle vous a prévenue de mon appel ?

Oui / non

Je lui ai fait essayer des produits de soin du visage à base de plantes. Elle a apprécié et elle avait l'occasion à son tour, d'offrir un soin du visage gratuit à certaines de ses amies. Elle m'a donné vos coordonnées et voilà comment j'arrive chez vous.

Je vous appelle pour savoir à quel moment vous seriez disponible pour faire ce soin gratuit. Ça se passe de préférence chez vous et ça nous prend à peu près 1 heure. Qu'est ce qui vous irait ?

Prendre rendez-vous.

Si elle n'est vraiment pas intéressée (rare), proposer d'offrir ce soin à quelqu'un d'autre.

SCRIPT 03

PRISE DE RDV SOIN GRATUIT AVEC UN CLIENT NUTRITION INTERNE

« Bonjour M., c'est M. votre distributeur Herbalife.

Vous connaissez et appréciez nos produits nutritionnels/de contrôle de poids.

Nous nous sommes rendu compte que nous étions essentiellement connus pour la qualité et l'efficacité de nos programmes de Nutrition/contrôle de poids, alors que nous avons également une gamme de produits de soins du visage et du corps à base de plantes, qui donnent des résultats visibles rapidement.

Comme ils sont méconnus nous faisons actuellement une campagne afin de mieux les faire connaître. Nous proposons un soin/essai gratuit et j'aimerais vous en faire bénéficier.

Il faut compter une bonne heure et je suis sûr que vous serez enchanté du résultat.

Est-ce que vous préférez le matin ou l'après-midi ? Tel jour ou tel jour ?

Très bien, je me réjouis de vous revoir à cette occasion.

SCRIPT 01

PRISE DE RDV BILAN FORME ET BIEN-ETRE AVEC UNE AMIE OU UNE CONNAISSANCE

Salut/Bonjour _____ ça va? C'est _____ à l'appareil!

Je t'appelle parce que je viens de démarrer une nouvelle activité.

La société que je représente développe une ligne de produits nutritionnels dans le domaine du bien-être, du contrôle de poids et des compléments alimentaires

Ce sont des produits de haute qualité et nous avons des résultats incroyables sur le contrôle de poids, la forme, l'énergie. Moi personnellement, je suis assez impressionnée puisque nous arrivons à faire un bilan en 10 minutes, et les résultats sont incroyables

Et justement _____ connaissant ton intérêt pour les choses naturelles, j'ai pensé à toi, puisque la compagnie fait en ce moment une campagne de promotion pour faire connaître ses produits. On propose un Bilan Nutritionnel Forme & Bien être gratuit, à l'issue duquel il te sera remis gracieusement un Livret FBE, établi par des nutritionnistes.

Évidemment, tu vas adorer, ai-je bien fait ?

OUI ou non !

Prendre un RDV.

A bientôt!

SCRIPT 02

PRISE DE RDV BILAN FORME ET BIEN-ETRE AVEC REFERENCE

Allo ! Bonjour (Bonsoir) !

J'aimerais parler avec _____ !

Bonjour _____, c'est _____ à l'appareil,

Votre amie..... m'a transmis vos coordonnées. A t'elle eu le temps de vous prévenir ?

Et bien vous offre un Bilan Forme et Bien Être.

Je vous explique en 2 mots comment cela fonctionne :

En fait, je vais venir chez vous, prévoyez environ 1 heure.

Nous allons effectuer un Bilan Forme & Bien être, à travers une analyse nutritionnelle & corporelle personnalisée, et à la fin, je vous ferai cadeau d'un Livret Forme et Bien être, comportant les préconisations personnelles qui seront faites lors de ce bilan.

Et ceci est entièrement gratuit, bien qu'ayant une valeur marchande importante, car nous voulons faire connaître les problèmes réels qui existe et qui sont engendrés par la nutrition et le mode de vie modernes...

..... a apprécié le Bilan, et elle a souhaité vous offrir le même bilan.

C'est pourquoi je vous appelle, afin de voir quel est le meilleur moment pour vous en faire bénéficier aussi.

Vous êtes plutôt libre le matin ou l'après midi ?

Excellent, ; vous allez être ravie !

A bientôt

SCRIPT 03

PRISE DE RDV BILAN FORME ET BIEN-ETRE AVEC UN CLIENT NUTRITION INTERNE

« Bonjour M., c'est M. votre distributeur Herbalife.

Vous connaissez et appréciez nos produits nutritionnels/de contrôle de poids.

Nous nous sommes rendu compte que nous étions essentiellement connus pour la qualité et l'efficacité de nos programmes de Nutrition/contrôle de poids, alors que nous avons également une gamme de compléments alimentaires permettant de mieux équilibrer l'alimentation.

Comme ils sont méconnus nous faisons actuellement une campagne afin de mieux les faire connaître. Nous proposons un Bilan Forme & Bien Etre gratuit et j'aimerais vous en faire bénéficier.

Il faut compter une bonne heure et je suis sûr que vous serez enchanté du résultat.

Est-ce que vous préférez le matin ou l'après-midi ? Tel jour ou tel jour ?

Très bien, je me réjouis de vous revoir à cette occasion.

COMMANDES TYPES

Commandes Types :

1° Commande minimale à 35% de remise pour commencer les soins gratuits du visage avec 1 produit pour utiliser + 1 produit pour vendre avec chacun des produits indispensables :

Commande P.A.T n° 1 Type pour débiter cde de démo + produits d'avance.

N° de stock	Qté	Désignation du produit	Points volume Par unité
0493	2	Herbal Aloe - Savon liquide (400 ml)	12,95
0901	2	Programme NouriFusion™ - Peau Normale à Sèche (1x2511, 1 x 2513, 1 x 2515)	46,00
2519	2	Masque Purifiant NouriFusion™	20,00
2890	2	Radiant C - Soins revitalisant Quotidien - Gel crème	22,50
0307	2	Crème Restructurante Quotidienne "Skin Activator"	40,00
2516	2	Crème de Nuit NouriFusion™	34,00
6665	1	Dépliant 3 volets 1,2,3	0,00
6661	1	Livret Prospect Nutrition Externe	0,00
6663	1	Fiches plastifiées 1,2,3, de démonstration	0,00
2518	2	Gel Contour des Yeux NouriFusion™	22,00
0902	1	Programme NouriFusion™ - Peau Normale à Grasse (1x2511, 1 x 2513, 1 x 2515)	46,00

Total PV : XXXXX	Montant Total TTC* : XXXXX €	Remise accordée : 35%
------------------	------------------------------	-----------------------

*(avec frais de transport et sécurité sociale)

2° Commande minimale à 35% de remise pour commencer les bilans forme et bien-être :

QuickStart vanille

F1 x 4 tous parfums

F3 x 1

1 x Réf. 258 + 48 + 25 + 27 + 50 + 125 + 255 + 256 + 257 + 106 + 65 + 104 + 205 + 124

Total : 434.40 PV 478.71 avec sécu

3° Commande minimale à 42% de remise pour commencer les bilans forme et bien-être :

Commande à 1000 PV = nut int + nut ext + 1 savon liquide + 1 quickStart vanille + 259 + 260 + 457 + 458 + 489 + 490 + 444.

Total : 1004.80 PV

4° Pack de démarrage brochures Plan Total – Voici la liste des documents qui serviront au Distributeur lors de son démarrage. Ce pack comprend l'ensemble des brochures relatives au Plan Total ainsi que quelques autres brochures essentielles.

N° de stock	Qté	Désignation du produit
5205	1	Brochure - IBOB - pack de 5 brochures
5655	1	Brochure "La Vente Directe par Marketing de réseau" - pack de 10 brochures
6240	1	Catalogue Produits -pack de 10 brochures + 10 listes de prix TTC
6667	1	Fiches produits Nutrition Interne - pack de 14 fiches
6767	1	Livret Forme et Bien-Etre - pack de 10 livrets
6671	1	Livret personnel d'évaluation - Client Long terme - pack de 5 livrets + 5 recharges d'annexes
6661	1	Livret Prospect Nutrition Externe - pack de 20 livrets
6663	1	Fiches plastifiées 1,2,3 de démonstration - set de 3 fiches
6665	1	Dépliant 3 volets - pack de 20 dépliants
5942	1	Guide d'informations produits
6697	1	Guide du Distributeur NouriFusion Nutrition Externe

APERÇU DE QUELQUES CARTES POSTALES

Un zeste de vitamine C...

... pour une peau pleine de PEPS !

Formulés à base de vitamine C, les soins revitalisants de la gamme Radiant C[®] sont faciles et agréables à utiliser. Appliqués quotidiennement en soin de base, ils redonnent éclat, douceur et confort à tous les types de peaux.



Outre la technologie de pointe dont ils ont bénéficié, les produits de la gamme Radiant C[®] sont particulièrement appréciés pour leurs senteurs subtiles d'agrumes qui éveillent les sens et procurent une sensation de bien-être à chaque application et tout au long de la journée !

Pour offrir le plein de vitamine C à votre peau, appelez-moi dès maintenant !*

Distributeur Indépendant Herbalife

*Offre sans obligation d'achat valable 15 jours à compter de sa réception, uniquement auprès de distributeurs indépendants Herbalife dans les coordonnées figurant dans l'encadré ci-dessous. Offre non cumulable avec d'autres promotions en cours au sein de points Herbalife.

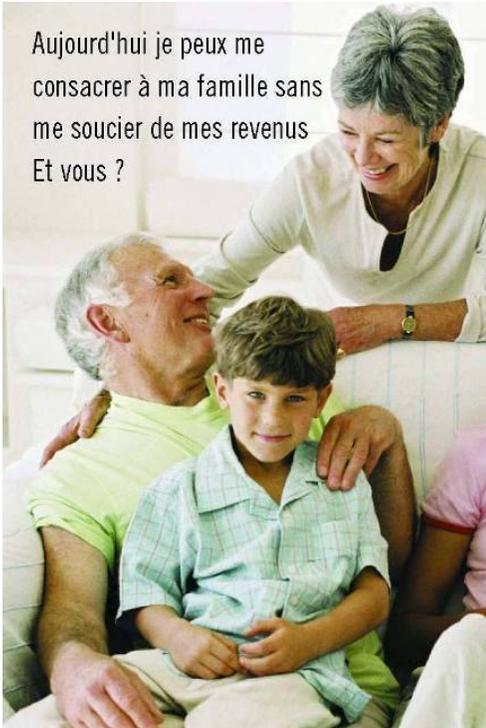


La vitamine C est une des substances antioxydantes les plus connues. Elle est utilisée à la fois dans les produits cosmétiques et dans les compléments alimentaires.

N'hésitez pas ! Votre Coach est là également pour vous guider dans vos choix alimentaires et vous aider à assurer vos apports quotidiens en vitamine C.



Aujourd'hui je peux me consacrer à ma famille sans me soucier de mes revenus Et vous ?



... Vous avez envie de profiter de votre temps libre tout en restant actif et de compléter vos revenus ?

Devenez Distributeur Indépendant Herbalife !

C'est pour vous l'opportunité d'exercer une activité :

- sur mesure
- riche en contacts
- et selon vos envies

Appelez-moi !

Votre Distributeur Indépendant Herbalife





Halte aux idées préconçues !

On dit souvent : « La première impression, est la bonne... »

Il est temps de prendre soin de vous !

Patron, collègues, clients, banquier, voisin, professeurs, épouse ou autre... ne soyons pas hypocrites, personne n'y est indifférent : **l'apparence fait souvent la différence !**

Appelez-moi pour un **Essai Gratuit** de Nos Produits* !

Votre Distributeur Indépendant Herbalife

*Offre sans obligation d'achat, valable 15 jours à compter de sa réception, uniquement auprès de distributeurs indépendants Herbalife dans les coordonnées figurant dans l'encadré ci-dessous. Offre non cumulable avec d'autres promotions en cours au sein de points Herbalife.



Le petit "plus" au masculin...

Lors de votre séance d'Essai Gratuit, découvrez le bel Eclaircir des Yeux "Herbalife" ! Quelques gouttes de baume et votre regard "maquillé" a déjà meilleure allure...



GUIDE DISTRIBUTEUR

HERBAPOINTS

2006

HERBALIFE INTERNATIONAL FRANCE S.A.
Service Gestion & Développement Distributeurs
3, rue Alexandre Volta - BP 81020
67 451 MUNDOLSHEIM Cedex
FRANCE

Contact : HerbapointsInfo@herbalife.com
Site officiel : www.herbalife.com/fr

GUIDE DISTRIBUTEUR

DU PROGRAMME DE FIDELISATION HERBAPOINTS

SOMMAIRE

I. Objectifs du Programme HERBAPOINTS

Page 3

II. Règles et conditions de mise en place du Programme HERBAPOINTS par les Distributeurs Indépendants Herbalife

Pages 3 à 6

III. Conditions Clients pour le déroulement du Programme HERBAPOINTS

Pages 7 à 10

IV. Recommandations de la Direction Herbalife International France et des Membres du Groupe Stratégie & Planning

Page 11

I. Objectifs du Programme HERBAPOINTS

L'objectif premier du Programme de fidélisation « HERBAPOINTS » proposé* par Herbalife International France S.A. à ses distributeurs indépendants en France est de les aider à créer et maintenir une relation à long terme avec leurs clients. Les clients des Distributeurs Indépendants Herbalife ayant choisi de prendre part à ce Programme se voient, en effet, offrir à chacun de leur achat des points fidélité, nommés HERBAPOINTS et correspondant à 1/10^{ème} (un dixième) du total en Points Volumes (unité de valeur des produits utilisée au sein de la société Herbalife International Inc.) de leur commande.

Le Programme HERBAPOINTS pourra remplir un second objectif qui est de fidéliser, au sein du réseau de Distributeurs Indépendants Herbalife du pays concerné, les clients habituellement perdus lors de la cessation d'activité d'un distributeur en permettant, sur demande du client, le « transfert du client » vers un autre Distributeur Indépendant Herbalife exerçant son activité en France.

** La mise en place du Programme HERBAPOINTS par les Distributeurs Indépendants Herbalife exerçant en France est totalement facultative. Elle ne conditionne en aucun cas la signature d'un contrat de distribution Herbalife (Cf. règle 2 du Guide de Conduite des Distributeurs Indépendants Herbalife).*

II. Règles et conditions de mise en place du Programme HERBAPOINTS par les Distributeurs Indépendants Herbalife

Début janvier 2006, Herbalife International France S.A. notifiera à l'ensemble de son réseau de distributeurs le lancement officiel du Programme HERBAPOINTS par un email envoyé sur la « hotline » habituelle. Ce communiqué comprendra les outils nécessaires à la compréhension et à la mise en place du Programme pour les Distributeurs Indépendants Herbalife souhaitant y participer : le Guide Distributeur HERBAPOINTS, le Guide Client HERBAPOINTS contenant le visuel d'un chèque HERBAPOINTS.

Par la suite, tout nouveau Distributeur Indépendant Herbalife, aura la possibilité de faire la demande de ces outils auprès du Service Gestion et Développement Distributeurs de la société Herbalife International France S.A., dès qu'il se jugera suffisamment organisé pour mettre en place ce Programme auprès de l'ensemble de sa clientèle.

1) Tout Distributeur Indépendant Herbalife exerçant son activité en France pourra mettre en place le Programme HERBAPOINTS après s'être engagé à respecter l'ensemble des règles du Programme définies dans le Guide Distributeur HERBAPOINTS et ce auprès de l'ensemble de ses clients. Les modalités d'engagement du distributeur dans le Programme HERBAPOINTS sont définies dans le point II. 7) « Modalités d'engagement du distributeur dans le Programme HERBAPOINTS ».

II. Règles et conditions de mise en place du Programme HERBAPOINTS par les Distributeurs Indépendants Herbalife (suite)

2) Le Programme HERBAPOINTS sera géré directement et personnellement par le distributeur ayant décidé d'y adhérer. En s'engageant dans la mise en place de ce Programme, le distributeur prend la responsabilité d'en assumer la gestion administrative et financière pleine et entière.

3) Chaque Distributeur Indépendant Herbalife participant au Programme devra veiller à respecter scrupuleusement ses engagements envers ses clients ou ses prospects, non seulement, selon les conditions du Programme HERBAPOINTS, mais de manière plus générale selon la Loi, de sorte notamment, à ne pas s'exposer à des poursuites pour publicité mensongère ou tromperie, réprimées par les articles L121-1 et suivants et L 213-1 du Code de la consommation.

4) Herbalife France SA se réserve le droit, en cas de non respect des conditions définies par le Programme HERBAPOINTS ainsi que des règles de conduites Herbalife (qui doivent être observées par le distributeur), d'annuler la participation du distributeur au Programme voire de suspendre ou d'annuler son contrat de Distributeur Indépendant HERBALIFE, conformément aux dispositions des règles de conduite et procédures Herbalife et procédures de règlement des litiges Herbalife.

5) Il est de la responsabilité de chaque distributeur de s'assurer du respect de l'article L442-2 du code du commerce, prohibant la revente à perte.

6) Les outils

Tout Distributeur Indépendant Herbalife ayant choisi de mettre en place le Programme de fidélisation HERBAPOINTS doit impérativement se munir des 3 outils suivants :

- Le présent Guide Distributeur HERBAPOINTS définissant l'ensemble des règles à suivre pour la mise en place du Programme. Le Guide Distributeur HERBAPOINTS est téléchargeable gratuitement sur le site de documentation en ligne Herbalife : Business-Tools-on-Line (au quel on accède via le site distributeurs www.herbalifecentral.com)
- Un Guide Client HERBAPOINTS, destiné aux clients et contenant les conditions du Programme. Les Distributeurs Indépendants Herbalife participant au Programme devront systématiquement remettre le Guide Client HERBAPOINTS à leurs clients lors de la première présentation. Les termes résumés du Guide Client HERBAPOINTS sont imprimés au dos de chaque chèque remis aux clients. Les coordonnées complètes du distributeur ainsi que la date d'émission et la signature du distributeur doivent systématiquement figurer sur chaque Guide Client et chèque HERBAPOINTS remis aux clients.
- Le Guide Client HERBAPOINTS est téléchargeable gratuitement sur le site de documentation en ligne Herbalife : Business-Tools-on-Line (au quel on accède via le site distributeurs www.herbalifecentral.com)

II. Règles et conditions de mise en place du Programme HERBAPOINTS par les Distributeurs Indépendants Herbalife (suite)

6) Les outils (suite)

Les impressions des Guides Distributeurs et Clients HERBAPOINTS sont à la charge du distributeur.

- **Un chéquier HERBAPOINTS** : disponible à l'achat exclusivement sur le site internet de la société de vente en ligne Whitehill Print Group – Units 11 & 12 Buds Lane Industrial Estate – Romsey, Hampshire SO51 0HA - Grande-Bretagne.

Adresse du site : <http://www.whitehillpublishing.com/herbalife-fr.html>.

Tarifs pratiqués au 01/01/06* :

1 chéquier de 100 - E16.50 HT

2 chèquiers - E30.00 HT

5 chèquiers - E60.00 HT

10 chèquiers - E100.00 HT

TVA Royaume-Uni 17.5%

** Pour les détails sur les conditions générales de vente et modalités et frais de livraison, veuillez consulter le site internet de Whitehill. A noter que la livraison est gratuite à partir de 70€ d'achat HT et que les commandes de chèques peuvent être groupées avec d'autres commandes de matériel.*

7) Modalités d'engagement du distributeur dans le Programme HERBAPOINTS :

L'engagement du distributeur à respecter les règles du Programme se fait au moment de la commande du ou des chèquiers HERBAPOINTS.

Pour mettre en place le Programme HERBAPOINTS, le Distributeur Indépendant Herbalife devra se rendre sur le site internet de la société de vente en ligne Whitehill Print Group – Units 11 & 12 Buds Lane Industrial Estate – Romsey, Hampshire SO51 0HA - Grande-Bretagne.

Adresse du site : <http://www.whitehillpublishing.com/herbalife-fr.html>

Une fois sur le site de vente en ligne, le distributeur devra obligatoirement certifier avoir pris connaissance des règles du Programme définies dans le Guide Distributeur HERBAPOINTS et s'engager à les respecter en cliquant sur : « j'accepte » pour pouvoir passer sa commande de chéquier.

La société Whitehill Print Group susnommée est la seule société habilitée à vendre les chèques HERBAPOINTS, en exclusivité, aux distributeurs indépendants Herbalife.

8) Toute copie, reproduction ou adaptation des documents de ce Programme est interdite, en-dehors des modalités définies dans les règles de ce Programme.

9) Chèques HERBAPOINTS

Le chèque HERBAPOINTS et les conditions de validité de ce chèque sont définies en points 4 et 5 du Guide Client HERBAPOINTS.

10) Conditions Clients HERBAPOINTS

Les conditions clients du Programme HERBAPOINTS sont définies dans le Guide Client HERBAPOINTS. Elles sont également résumées au dos de chaque chèque HERBAPOINTS et figurent dans leur intégralité en dernière partie du Guide Distributeur HERBAPOINTS.

Tout client du Distributeur Indépendant Herbalife appliquant le Programme HERBAPOINTS doit être informé, avant même la conclusion de tout acte d'achat, de l'existence de ce Programme et de son droit à y accéder sous certaines conditions en recevant une copie du Guide Client HERBAPOINTS.

II. Règles et conditions de mise en place du Programme HERBAPOINTS par les Distributeurs Indépendants Herbalife (suite et fin)

11) Guide Client HERBAPOINTS

Afin d'informer chacun de ses clients de l'existence du Programme et des conditions qui le régissent, le Distributeur Indépendant Herbalife ayant choisi de mettre en place le Programme s'engage à leur distribuer de manière systématique, une copie du Guide Client HERBAPOINTS où figurent obligatoirement les coordonnées complètes dudit distributeur à savoir : nom, prénom ou nom de société, adresse complète, numéro de téléphone, numéro d'identifiant Herbalife et, le cas échéant RCS et SIREN de sa société.

12) Conformément au point 7 des Conditions Client HERBAPOINTS, en cas de difficulté, le client pourra contacter le siège de la société HERBALIFE INTERNATIONAL FRANCE S.A., en particulier selon l'adresse email contact : HerbapointsInfo@herbalife.com.

En cas de défaillance avérée du Distributeur Indépendant Herbalife dans ses obligations liées au Programme qui lui serait signalée et à laquelle le distributeur ne remédierait pas sur mise en demeure formelle d'Herbalife, le Service Gestion et Développement Distributeurs, dans la mesure où le client souhaite conserver le bénéfice des points cumulés, informera le sponsor du distributeur. Le Service Gestion et Développement Distributeurs pourra alors proposer au client de poursuivre le Programme avec ce sponsor. Un « transfert » du client vers le sponsor aura alors lieu, si le client l'accepte. Si le client ou le sponsor refuse, Herbalife mettra le client en liaison avec le premier distributeur TAB, puis éventuellement jusqu'au premier Président de la lignée afin de trouver un distributeur pour reprendre le dossier de ce client et pérenniser ainsi sa relation avec Herbalife, si le client le souhaite.

Le cas échéant, il pourra également, être envisagé de mettre le client en contact avec un Distributeur Indépendant Herbalife sélectionné par le Service Gestion et Développement Distributeurs n'appartenant pas à la lignée du distributeur d'origine.

A titre exceptionnel, en dernier recours dans certains cas où le Programme ne sera pas repris par un autre distributeur, la société HERBALIFE INTERNATIONAL FRANCE S.A. se substituera au distributeur n'ayant pas tenu ses engagements dans le cadre du Programme pour faire bénéficier le client de produits en échange des HERBAPOINTS que le client aura cumulés dans le cadre du Programme HERBAPOINTS et dans la limite des conditions de validité et d'échange des HERBAPOINTS définies dans le Guide Clients HERBAPOINTS.

HERBALIFE INTERNATIONAL FRANCE S.A. se réserve le droit de déduire les sommes dues sur les Royalties du distributeur défaillant qui n'aura pas respecté les conditions du Programme, sans préjudice des sanctions pouvant être prononcées à son égard conformément aux règles de procédures de règlement des litiges stipulées dans la version applicable du Guide du Distributeur Herbalife, ces règles étant également applicables en cas de non respect des conditions du Programme par le distributeur.

III. Conditions Clients pour le déroulement du Programme HERBAPOINTS

Les « Conditions Clients » définies ci-dessous, sont résumées au dos de chaque chèque HERBAPOINTS et sont reprises, dans leur intégralité dans le « Guide Client HERBAPOINTS » disponible auprès de tout Distributeur Indépendant participant au Programme.

Introduction

Le Programme HERBAPOINTS est un Programme destiné à récompenser la fidélité de nos meilleurs clients. Il est exclusivement ouvert aux clients des Distributeurs Indépendants Herbalife en France. Le but du Programme HERBAPOINTS est de permettre au client du Distributeur Indépendant Herbalife pratiquant l'opération et participant au Programme, d'échanger gratuitement, sous certaines conditions, des points fidélité nommés HERBAPOINTS, contre des produits de la gamme de produits HERBALIFE.

Les Distributeurs Indépendants Herbalife exerçant leur activité en France conformément à leur statut et au contrat de distribution Herbalife, sont totalement libres de mettre en place ou non ce Programme auprès de leur clientèle. Tout distributeur mettant en place cette opération, s'engage à respecter les règles du Programme et à l'appliquer à l'ensemble de sa clientèle.

1) Conditions d'accès au Programme

Pour avoir accès au Programme HERBAPOINTS, il faut être résident en France et client d'un Distributeur Indépendant Herbalife exerçant son activité sur le territoire français. Est un client toute personne faisant l'acquisition de produits Herbalife auprès d'un distributeur et ce, dès le premier achat. Dans le cas où le Distributeur Indépendant Herbalife s'est engagé à mettre en place le Programme HERBAPOINTS auprès de sa clientèle, tout client de ce distributeur acquiert des HERBAPOINTS à chacun de ses achats.

2) Définition et principe d'acquisition des HERBAPOINTS :

Tout produit acheté ouvre l'accès à des HERBAPOINTS, en ce sens, la remise du chèque HERBAPOINTS est conditionnée par le paiement de la commande de produits par le client. Les HERBAPOINTS se calculent de la façon suivante : 1 HERBAPOINT = 1/10^e (un dixième) des Points Volume (unité de valeur des produits définie par la société Herbalife) du (des) produit(s) Herbalife achetés. Les HERBAPOINTS acquis par le client à chacun de ses achats se calculent sur la base du total de la commande passée à date. Les HERBAPOINTS sont arrondis à l'unité près, exemple : si le résultat du calcul est 2.3, le client acquiert 2 HERBAPOINTS, si le résultat du calcul est 2.5, le client acquiert 3 HERBAPOINTS.

III. Conditions Clients pour le déroulement du Programme HERBAPOINTS (suite)

3) Conditions d'échange des HERBAPOINTS :

Les HERBAPOINTS peuvent être échangés gratuitement contre des produits Herbalife, dans les conditions suivantes uniquement :

- Franchise de 25 HERBAPOINTS cumulés minimum :

Le client doit d'abord avoir cumulé un minimum de 25 HERBAPOINTS pour pouvoir échanger gratuitement une partie ou la totalité de ses HERBAPOINTS contre des produits de la gamme. Cette franchise n'est imposée qu'une seule et unique fois au client dans le cadre du Programme HERBAPOINTS.

- Cumul maximum de 100 HERBAPOINTS :

Les HERBAPOINTS ne peuvent pas être cumulés au-delà de 100 HERBAPOINTS. Une fois ce nombre de 100 atteint, le client doit obligatoirement échanger tout ou partie de ses HERBAPOINTS cumulés contre des produits de la gamme HERBALIFE (produits de la gamme en vente en France au moment de l'échange) avant de pouvoir à nouveau cumuler des HERBAPOINTS.

- L'échange des HERBAPOINTS doit se faire dans une limite de validité d'un an à compter de la date d'émission du chèque (voir point 5 des conditions clients : « Conditions de validité des HERBAPOINTS »)

- Montant des HERBAPOINTS dépassant la valeur en points volume du produit gratuit :

Si, au moment de l'échange des HERBAPOINTS contre un ou des produits Herbalife, le montant du cumul des chèques HERBAPOINTS (ou d'un chèque HERBAPOINTS unique) est supérieur à la valeur en Points Volumes du produit souhaité en cadeau. Le distributeur, après avoir annulé le ou les chèques en question, remettra un nouveau chèque HERBAPOINTS à son client (en plus du produit gratuit) correspondant au solde positif des HERBAPOINTS restant en faveur du client.

- Les HERBAPOINTS peuvent être échangés uniquement contre des produits Herbalife, ils ne donnent pas lieu à une « remise ». En ce sens, pour pouvoir échanger ses HERBAPOINTS contre des produits gratuits, le client doit avoir cumulé un nombre d'HERBAPOINTS au moins égal à la valeur en Points Volume (unité de mesure Herbalife) du produit souhaité en cadeau. Par exemple pour obtenir en cadeau un produit d'une valeur de 30 points volume, le client devra avoir cumulé au minimum 30 HERBAPOINTS.

- Les Points Volume (unité de mesure interne à la société Herbalife) attribués à chaque produit Herbalife figurent sur la liste des prix des produits disponibles auprès du Distributeur Indépendant Herbalife.

- Echange ou conservation des HERBAPOINTS : chaque client est libre d'échanger tout ou partie de ses HERBAPOINTS gratuitement contre des produits de la gamme de produits habituellement vendus par le Distributeur Indépendant Herbalife et ce, sans obligation de nouvel achat. Dans la limite des stocks disponibles auprès d'Herbalife, le Distributeur Indépendant livrera les produits cadeaux dans un délai maximum de 30 jours. Le client est libre également de les conserver pour un échange ultérieur dans la limite de validité du chèque et du maximum de points autorisé.

- Les HERBAPOINTS ne sont pas cumulables avec d'autres offres promotionnelles et ne donnent pas lieu à une remise sur l'achat de produits.

- Le client faisant valoir la garantie « satisfait sous 30 jours ou remboursé », ne peut plus prétendre à l'échange de ses HERBAPOINTS. Ils sont considérés comme nuls. De même la garantie n'est pas applicable sur les produits cadeaux remis en échange des HERBAPOINTS.

III. Conditions Clients pour le déroulement du Programme HERBAPOINTS (suite)

4) Conditions de validité des chèques HERBAPOINTS

Les HERBAPOINTS offerts par les Distributeurs Indépendants Herbalife sont matérialisés par un « chèque » HERBAPOINTS validé par la société Herbalife France SA et imprimé en exclusivité chez Whitehill Print Group (Grande-Bretagne). Pour être valable les chèques doivent obligatoirement faire mention de :

- la date d'émission et la durée de validité d'un an à compter de l'émission
- le nom « Chèque HERBAPOINTS »
- le nombre d'HERBAPOINTS offerts
- le nom et les coordonnées complètes du Distributeur Indépendant Herbalife ainsi que son numéro d'identifiant Herbalife. Les numéros de SIREN et RCS du distributeur, le cas échéant. Suivis de la mention obligatoire « Distributeur Indépendant Herbalife »
- la signature du distributeur dans la case destinée à cet effet

HERBAPOINTS Talon Chéquier Nom du Client : _____ Prénom : _____ Date d'émission : _____ Nb de HERBAPOINTS remis ce jour : _____ Cumul HERBAPOINTS : _____ CHEQUE HERBAPOINTS* 000000	HERBAPOINTS Talon Dossier Client Nom du Client : _____ Prénom : _____ Date d'émission : _____ Nb de HERBAPOINTS remis ce jour : _____ Cumul HERBAPOINTS : _____ CHEQUE HERBAPOINTS* 000000	<small>* Ce chèque constitue l'un des seuls documents, octroyés conformément aux conditions de validité des chèques HERBAPOINTS, qui peuvent constituer les conditions de validité des chèques HERBAPOINTS. Pour plus d'informations, consultez le Guide Client HERBAPOINTS à votre distributeur.</small> Nom : _____ Prénom : _____ n° : _____ rue : _____ code postal : _____ ville : _____ Tél. : _____ SIREN + RCS _____ Distributeur Indépendant Herbalife Date : _____ Signature du Distributeur : _____ Bravo, pour récompenser votre fidélité, votre Distributeur Indépendant Herbalife vous offre <input type="text"/> HERBAPOINTS* ! Tous droits réservés. © 2005 HERBALIFEINTERNATIONAL FRANCE S.A., Service Relations Distributeurs, 1 & 3 rue Alexandre Volta, 67 450 Mundolsheim, Contact : HerbaPointsInfo@herbalife.com, Site officiel : www.herbalife.com/fr. HERBALIFE. 000000
---	---	--

(Taille d'un chèque avec 2 coupons : env. 21cm de long sur 7,4 cm de haut)

5) Conditions de validité des HERBAPOINTS

Les HERBAPOINTS sont valables 1 an à partir de la date d'émission. La date d'émission est inscrite sur le chèque par le distributeur au moment de la remise du chèque au client. Cette période de validité figure sur le chèque.

III. Conditions Clients pour le déroulement du Programme HERBAPOINTS (suite et fin)

6) Fin du Programme et solde définitif des HERBAPOINTS

La participation au Programme HERBAPOINTS prend fin dès lors que l'une ou l'autre de ces deux conditions est remplie :

- cessation de la relation entre le client et le Distributeur Indépendant Herbalife : le client aura la possibilité d'échanger ses HERBAPOINTS auprès du distributeur avant de mettre fin à la relation qui les lie, ce, dans le respect des conditions du Programme.

- en cas de signature d'un contrat de Distributeur Indépendant Herbalife : le client qui souhaite devenir Distributeur Indépendant Herbalife, pourra réaliser un dernier échange d'HERBAPOINTS contre des produits Herbalife avant la signature de son contrat et dans le respect des conditions du Programme. Les HERBAPOINTS cumulés et qui n'auraient pas encore été échangés contre des produits seront automatiquement annulés à la signature d'un Contrat de Distributeur Indépendant Herbalife.

7) Cessation d'activité du Distributeur Indépendant Herbalife ou litige

En cas de cessation d'activité du Distributeur Indépendant Herbalife concerné, d'exclusion de celui-ci du Programme ou de litige entre le client et le distributeur, le client pourra se mettre en relation avec le Service Gestion et Développement Distributeurs, en particulier au moyen de l'adresse e-mail de contact HerbapointsInfo@herbalife.com pour obtenir, d'après les modalités prévues au point 12 des conditions de mise en place du Programme HERBAPOINTS) ci-dessus soit, la reprise du Programme par un autre distributeur sélectionné par Herbalife, soit à titre exceptionnel, en dernier recours, dans certains cas où le Programme ne sera pas repris par un autre distributeur, la substitution de la société Herbalife International France S.A. au distributeur défaillant pour que le client bénéficie gratuitement de produits à due concurrence des points acquis.

Pour que sa demande soit prise en compte par la société Herbalife France S.A., lors de cette procédure exceptionnelle, le client devra présenter le ou les chèques HERBAPOINTS conformes aux conditions du Programme et dont la date de validité ne sera pas expirée. Le client devra également être en mesure de démontrer les démarches qu'il aura préalablement entreprises auprès du Distributeur Indépendant Herbalife pour obtenir l'échange de ses HERBAPOINTS, notamment par une lettre recommandée avec accusé de réception, et justifier de la défaillance avérée de ce distributeur.

IV. Recommandations de la Direction Herbalife International France et des Membres du Groupe Stratégie & Planning

1) Tout Distributeur Indépendant Herbalife souhaitant adhérer au Programme HERBAPOINTS de s'assurer préalablement d'avoir une base de clients et de se tourner vers son parrain (« sponsor ») afin de recevoir une formation complète au Programme.

2) Lors de l'échange de points en produits, il est recommandé à nos distributeurs d'éditer une facture avec la liste des produits en remplaçant les prix facturés par « valeur prime de fidélité », en indiquant les points HERBAPOINTS correspondant utilisés et le solde restant de points cumulés restant, en récupérant auprès du client le/les chèques correspondant à l'échange. Si une différence (positive à la faveur du client) existe entre le montant utilisé et celui des chèques récupérés, le distributeur remettra au client un nouveau chèque HERBAPOINTS du montant correspondant au client.

3) En participant au Programme HERBAPOINTS, il conviendra que le distributeur veille à ce que ce Programme n'entraîne pas un prix supérieur de vente à celui qu'il aurait normalement pratiqué, de sorte à ne pas s'exposer à des poursuites pour publicité mensongère ou tromperie, réprimées par les articles L121-1 et suivants L213-1 du Code de la consommation.

4) Le Distributeur Indépendant Herbalife ayant mis en place le Programme HERBAPOINTS devrait également veiller à provisionner (faire une réserve d'argent) dans ses comptes une somme à peu près équivalente à la valeur des HERBAPOINTS encourus chez ses clients. Le distributeur doit en effet pouvoir, à tout moment, satisfaire la demande du client en commandant auprès de la société Herbalife, le produit désiré par le client en échange de ses HERBAPOINTS cumulés, et ce conformément aux conditions du Programme. Le Programme HERBAPOINTS étant géré directement et personnellement par le Distributeur Indépendant Herbalife, ce dernier doit pouvoir en assumer la gestion administrative et les coûts financiers.

5) Le distributeur participant au Programme ne remettra un chèque HERBAPOINTS à un client qu'en contrepartie de l'achat de produits; il ne devra par exemple en aucun cas remettre un chèque HERBAPOINTS à un client en échange de coordonnées de personnes de sa connaissance potentiellement intéressées par les produits Herbalife ou par la possibilité de devenir Distributeur Herbalife.

FIN DE DOCUMENT

GUIDE DISTRIBUTEUR

HERBAPOINTS

2006

Le présent Guide appartient à :

Distributeur Indépendant Herbalife

GUIDE CLIENT
HERBAPOINTS
2006

Distributeur Indépendant Herbalife

GUIDE CLIENT DU PROGRAMME DE FIDELISATION HERBAPOINTS

Introduction

Le Programme HERBAPOINTS est un Programme destiné à récompenser la fidélité de nos meilleurs clients. Il est exclusivement ouvert aux clients des Distributeurs Indépendants Herbalife en France. Le but du Programme HERBAPOINTS est de permettre au client du Distributeur Indépendant Herbalife pratiquant l'opération et participant au Programme, d'échanger gratuitement, sous certaines conditions, des points fidélité nommés HERBAPOINTS, contre des produits de la gamme de produits HERBALIFE.

Les Distributeurs Indépendants Herbalife exerçant leur activité en France conformément à leur statut et au contrat de distribution Herbalife, sont totalement libres de mettre en place ou non ce Programme auprès de leur clientèle. Tout distributeur mettant en place cette opération, s'engage à respecter les règles du Programme et à l'appliquer à l'ensemble de sa clientèle.

1) Conditions d'accès au Programme

Pour avoir accès au Programme HERBAPOINTS, il faut être résident en France et client d'un Distributeur Indépendant Herbalife exerçant son activité sur le territoire français. Est un client toute personne faisant l'acquisition de produits Herbalife auprès d'un distributeur et ce, dès le premier achat. Dans le cas où le Distributeur Indépendant Herbalife s'est engagé à mettre en place le Programme HERBAPOINTS auprès de sa clientèle, tout client de ce distributeur acquiert des HERBAPOINTS à chacun de ses achats.

2) Définition et principe d'acquisition des HERBAPOINTS :

Tout produit acheté ouvre l'accès à des HERBAPOINTS, en ce sens, la remise du chèque HERBAPOINTS est conditionnée par le paiement de la commande de produits par le client. Les HERBAPOINTS se calculent de la façon suivante : 1 HERBAPOINT = 1/10^e (un dixième) des Points Volume (unité de valeur des produits définie par la société Herbalife) du (des) produit(s) Herbalife achetés. Les HERBAPOINTS acquis par le client à chacun de ses achats se calculent sur la base du total de la commande passée à date. Les HERBAPOINTS sont arrondis à l'unité près, exemple : si le résultat du calcul est 2.3, le client acquiert 2 HERBAPOINTS, si le résultat du calcul est 2.5, le client acquiert 3 HERBAPOINTS.

3) Conditions d'échange des HERBAPOINTS :

Les HERBAPOINTS peuvent être échangés gratuitement contre des produits Herbalife, dans les conditions suivantes uniquement :

- Franchise de 25 HERBAPOINTS cumulés minimum :

Le client doit d'abord avoir cumulé un minimum de 25 HERBAPOINTS pour pouvoir échanger gratuitement une partie ou la totalité de ses HERBAPOINTS contre des produits de la gamme.

Cette franchise n'est imposée qu'une seule et unique fois au client dans le cadre du Programme HERBAPOINTS.

- Cumul maximum de 100 HERBAPOINTS :

Les HERBAPOINTS ne peuvent pas être cumulés au-delà de 100 HERBAPOINTS. Une fois ce nombre de 100 atteint, le client doit obligatoirement échanger tout ou partie de ses HERBAPOINTS cumulés contre des produits de la gamme HERBALIFE (produits de la gamme en vente en France au moment de l'échange) avant de pouvoir à nouveau cumuler des HERBAPOINTS.

- L'échange des HERBAPOINTS doit se faire dans une limite de validité d'un an à compter de la date d'émission du chèque (voir point 5 des conditions clients : « Conditions de validité des HERBAPOINTS »)

- Montant des HERBAPOINTS dépassant la valeur en points volume du produit gratuit :

Si, au moment de l'échange des HERBAPOINTS contre un ou des produits Herbalife, le montant du cumul des chèques HERBAPOINTS (ou d'un chèque HERBAPOINTS unique) est supérieur à la valeur en Points Volumes du produit souhaité en cadeau. Le distributeur, après avoir annulé le ou les chèques en question, remettra un nouveau chèque HERBAPOINTS à son client (en plus du produit gratuit) correspondant au solde positif des HERBAPOINTS restant en faveur du client.

- Les HERBAPOINTS peuvent être échangés uniquement contre des produits Herbalife, ils ne donnent pas lieu à une « remise ». En ce sens, pour pouvoir échanger ses HERBAPOINTS contre des produits gratuits, le client doit avoir cumulé un nombre d'HERBAPOINTS au moins égal à la valeur en Points Volume (unité de mesure Herbalife) du produit souhaité en cadeau. Par exemple pour obtenir en cadeau un produit d'une valeur de 30 points volume, le client devra avoir cumulé au minimum 30 HERBAPOINTS.

- Les Points Volume (unité de mesure interne à la société Herbalife) attribués à chaque produit Herbalife figurent sur la liste des prix des produits disponibles auprès du Distributeur Indépendant Herbalife.

- Echange ou conservation des HERBAPOINTS : chaque client est libre d'échanger tout ou partie de ses HERBAPOINTS gratuitement contre des produits de la gamme de produits habituellement vendus par le Distributeur Indépendant Herbalife et ce, sans obligation de nouvel achat. Dans la limite des stocks disponibles auprès d'Herbalife, le Distributeur Indépendant livrera les produits cadeaux dans un délai maximum de 30 jours. Le client est libre également de les conserver pour un échange ultérieur dans la limite de validité du chèque et du maximum de points autorisé.

- Les HERBAPOINTS ne sont pas cumulables avec d'autres offres promotionnelles et ne donnent pas lieu à une remise sur l'achat de produits.

- Le client faisant valoir la garantie « satisfait sous 30 jours ou remboursé », ne peut plus prétendre à l'échange de ses HERBAPOINTS. Ils sont considérés comme nuls. De même la garantie n'est pas applicable sur les produits cadeaux remis en échange des HERBAPOINTS.

4) Conditions de validité des chèques HERBAPOINTS

Les HERBAPOINTS offerts par les Distributeurs Indépendants Herbalife sont matérialisés par un « chèque » HERBAPOINTS validé par la société Herbalife France SA et imprimé en exclusivité chez Whitehill Print Group (Grande-Bretagne). Pour être valable les chèques doivent obligatoirement faire mention de :

- la date d'émission et la durée de validité d'un an à compter de l'émission
- le nom « Chèque HERBAPOINTS »
- le nombre d'HERBAPOINTS offerts
- le nom et les coordonnées complètes du Distributeur Indépendant Herbalife ainsi que son numéro d'identifiant Herbalife. Les numéros de SIREN et RCS du distributeur, le cas échéant. Suivis de la mention obligatoire « Distributeur Indépendant Herbalife »
- la signature du distributeur dans la case destinée à cet effet

HERBAPOINTS Talon Chéquier Nom du Client : _____ Prénom : _____ Date d'émission : _____ Nb de HERBAPOINTS remis ce jour : _____ Cumul HERBAPOINTS : _____ CHEQUE HERBAPOINTS* 000000	HERBAPOINTS Talon Dossier Client Nom du Client : _____ Prénom : _____ Date d'émission : _____ Nb de HERBAPOINTS remis ce jour : _____ Cumul HERBAPOINTS : _____ CHEQUE HERBAPOINTS* 000000	<small>* Après chaque achat Herbalife, les clients peuvent accumuler des points de fidélité qui leur permettent d'échanger ces points contre des produits Herbalife ou des services. Les points de fidélité sont cumulés et peuvent être utilisés à tout moment. Les points de fidélité ne sont pas transférables et ne peuvent être utilisés que par le client qui les a obtenus. * Après chaque achat Herbalife, les clients peuvent accumuler des points de fidélité qui leur permettent d'échanger ces points contre des produits Herbalife ou des services. Les points de fidélité sont cumulés et peuvent être utilisés à tout moment. Les points de fidélité ne sont pas transférables et ne peuvent être utilisés que par le client qui les a obtenus.</small> Nom : _____ Prénom : _____ n° : _____ rue : _____ code postal : _____ ville : _____ Tél. : _____ SIREN + RCS _____ Distributeur Indépendant Herbalife Date : _____ Signature du Distributeur : _____ Bravo, pour récompenser votre fidélité, votre Distributeur Indépendant Herbalife vous offre <input type="text"/> HERBAPOINTS* ! Tous droits réservés. © 2005 HERBALIFEINTERNATIONAL FRANCE S.A. Service Relations Distributeurs, 1 & 3 rue Alexandre Volta, 67 450 Mundolsheim, Contact : HerbaPointsInfo@herbalife.com, Site officiel : www.herbalife.com/fr HERBALIFE. 000000
---	---	---

(Taille d'un chèque avec 2 coupons : env. 21cm de long sur 7,4 cm de haut)

5) Conditions de validité des HERBAPOINTS

Les HERBAPOINTS sont valables 1 an à partir de la date d'émission. La date d'émission est inscrite sur le chèque par le distributeur au moment de la remise du chèque au client. Cette période de validité figure sur le chèque.

6) Fin du Programme et solde définitif des HERBAPOINTS

La participation au Programme HERBAPOINTS prend fin dès lors que l'une ou l'autre de ces deux conditions est remplie :

- cessation de la relation entre le client et le Distributeur Indépendant Herbalife : le client aura la possibilité d'échanger ses HERBAPOINTS auprès du distributeur avant de mettre fin à la relation qui les lie, ce, dans le respect des conditions du Programme.
- en cas de signature d'un contrat de Distributeur Indépendant Herbalife : le client qui souhaite devenir Distributeur Indépendant Herbalife, pourra réaliser un dernier échange d'HERBAPOINTS contre des produits Herbalife avant la signature de son contrat et dans le respect des conditions du Programme. Les HERBAPOINTS cumulés et qui n'auraient pas encore été échangés contre des produits seront automatiquement annulés à la signature d'un Contrat de Distributeur Indépendant Herbalife.

7) Cessation d'activité du Distributeur Indépendant Herbalife ou litige

En cas de cessation d'activité du Distributeur Indépendant Herbalife concerné, d'exclusion de celui-ci du Programme ou de litige entre le client et le distributeur, le client pourra se mettre en relation avec le Service Gestion et Développement Distributeurs, en particulier au moyen de l'adresse e-mail de contact HerbapointsInfo@herbalife.com pour obtenir, d'après les modalités prévues au point 12 des conditions de mise en place du Programme HERBAPOINTS) ci-dessus soit, la reprise du Programme par un autre distributeur sélectionné par Herbalife, soit à titre exceptionnel, en dernier recours, dans certains cas où le Programme ne sera pas repris par un autre distributeur, la substitution de la société Herbalife International France S.A. au distributeur défaillant pour que le client bénéficie gratuitement de produits à due concurrence des points acquis.

Pour que sa demande soit prise en compte par la société Herbalife France S.A., lors de cette procédure exceptionnelle, le client devra présenter le ou les chèques HERBAPOINTS conformes aux conditions du Programme et dont la date de validité ne sera pas expirée. Le client devra également être en mesure de démontrer les démarches qu'il aura préalablement entreprises auprès du Distributeur Indépendant Herbalife pour obtenir l'échange de ses HERBAPOINTS, notamment par une lettre recommandée avec accusé de réception, et justifier de la défaillance avérée de ce distributeur.

Ce Guide a été rédigé et distribué par la société Herbalife International France S.A. pour permettre aux Distributeurs Indépendants Herbalife d'informer leurs clients des conditions d'application du programme de fidélisation HERBAPOINTS auquel ils participent.

Pour tout renseignement complémentaire, veuillez vous adresser soit à votre Distributeur Indépendant Herbalife (dont les coordonnées figurent en première page), soit à :

HERBALIFE INTERNATIONAL FRANCE S.A.

Service relation Distributeurs

1 & 3 rue Alexandre Volta

67 450 MUNDOLSHEIM

Contact : HerbapointsInfo@herbalife.com.

Site officiel : www.herbalife.com/fr

NOTES PERSONNELLES

NOTES PERSONNELLES

MANUEL DE FORMATION

PLAN TOTAL

2005

Le présent Manuel de Formation appartient à :

Distributeur Indépendant Herbalife