

שירות לקוחות

החברים מתבקשים להיות מעורבים במערכת יחסים אישית, בין אם באופן ישיר ובין אם באופן מקוון, לפני הרכישה הראשונה של הלקוחות. חשוב שהחבר יישם את ה-Distributor Difference באמצעות קשר אישי ישיר. לפני הרכישה הראשונה של הלקוח, על החברים:

- לספק ללקוח הזדמנות לבחור להיות מעורבים במערכת יחסית אישית אחד על אחד, ובמקרה שהלקוח מבקש להיות מעורב, יש לעשות זאת באמצעות אינטראקציה אישית;
- להבין את המטרות האישיות של הלקוח;
- להמליץ על סל מוצרים מתאים ולהסביר ללקוח כיצד עליו להשתמש במוצרים בדרך הטובה ביותר להשגת מטרותיו האישיות;
- להבין ולכבד את האופן שבו הלקוח מעדיף להמשיך התקשרות בעתיד.

שירות לקוחות

אם הדרישות הנ"ל לא מיושמות על ידי החבר לפני הרכישה הראשונה, משמע הדרישות של Distributor Difference לא תתמלאנה, מה שנוגד את עקרונות החברה.

על החברים להמשיך ולהציע ללקוחותיהם תמיכה בעתיד כדי לסייע להם להשיג את התוצאות הטובות ביותר באמצעות צריכת המוצרים. אלו כוללות אך אינן מוגבלות לדברים הבאים:

- יש להגיב לכל שאלה או חשש בהקדם האפשרי הסביר, אבל בכל מקרה בתוך 72 שעות ובאופן אישי וישיר;
- להגיב לכל שאלה או חשש במתן יעוץ והפניה לחומרים המאושרים של Herbalife או ליצור קשר ישירות עם Herbalife לקבלת הדרכה כיצד להגיב לשאלות או החששות האלה;
- לספק מוצרים ללקוחות בתוך זמן סביר לאחר המכירה.

אי ציות לכלל זה מהווה הפרה חמורה של ההסכם ו-Herbalife זכאית לכל הסעדים הקיימים, לרבות סיום חוזה החברות.