

# venda, logística e distribuição

natura cosméticos

Itamar Correia da Silva  
Vice-Presidente de Operações e Logística  
17 de junho de 2005



**vídeo um dia**

nossa razão de ser

criar e comercializar produtos e serviços que promovam o

**bem-estar/estar bem**

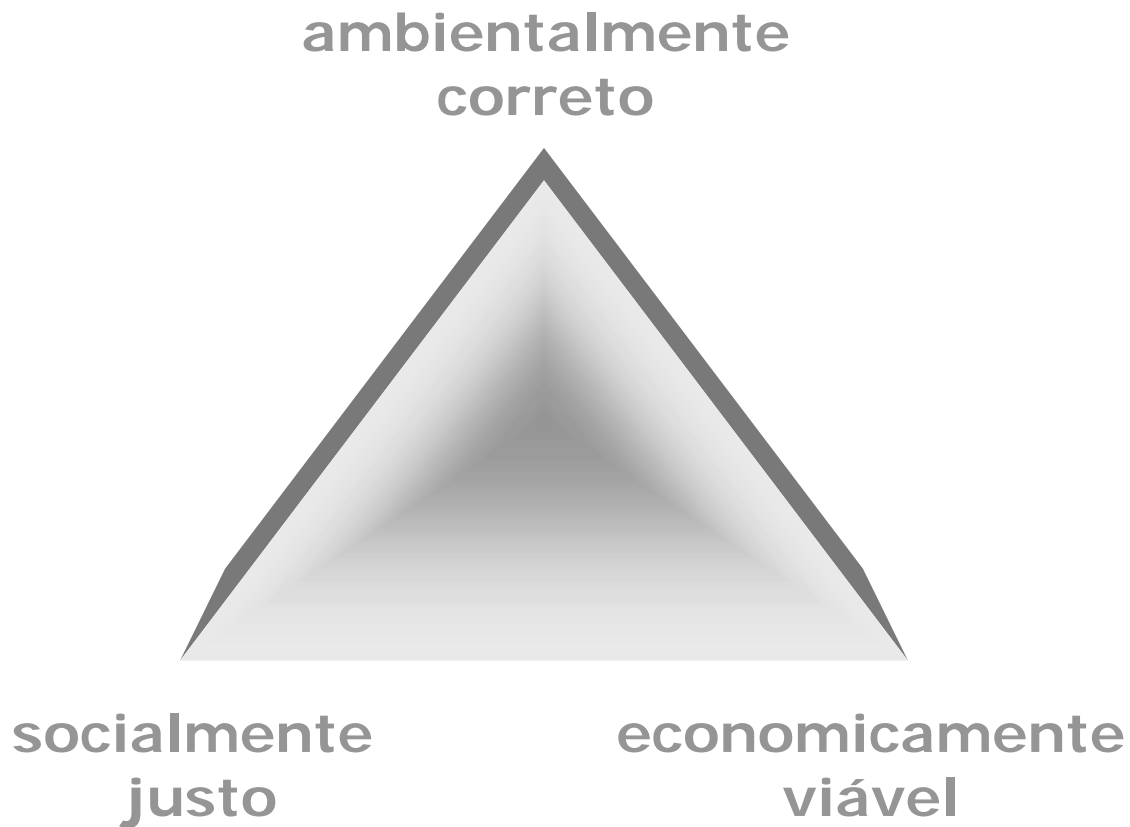


**estar bem**

é a relação empática, bem sucedida, prazerosa, do indivíduo com o outro, com a natureza e com o todo

**bem-estar**

é a relação harmoniosa, agradável do indivíduo consigo mesmo, com seu corpo





Cerca de 510 itens, entre cosméticos, produtos de higiene, perfumaria e saúde

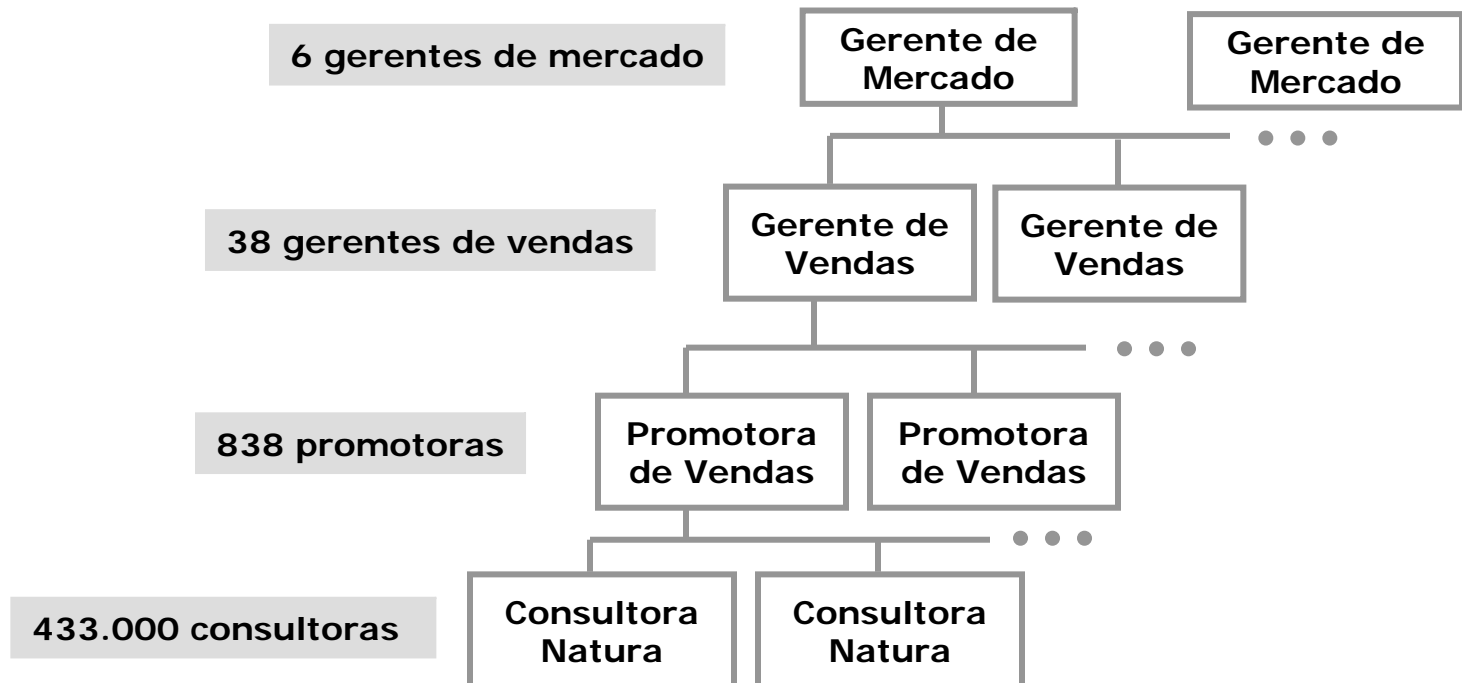
## Principais linhas

- Natura Ekos
- Mamãe & Bebê
- Maquiagem
- Chronos
- Perfumaria



A mulher bonita de verdade explora sua natureza com graça e sabedoria. Sabe escolher o que o mundo e a tecnologia oferecem, sem se agredir.

## venda direta





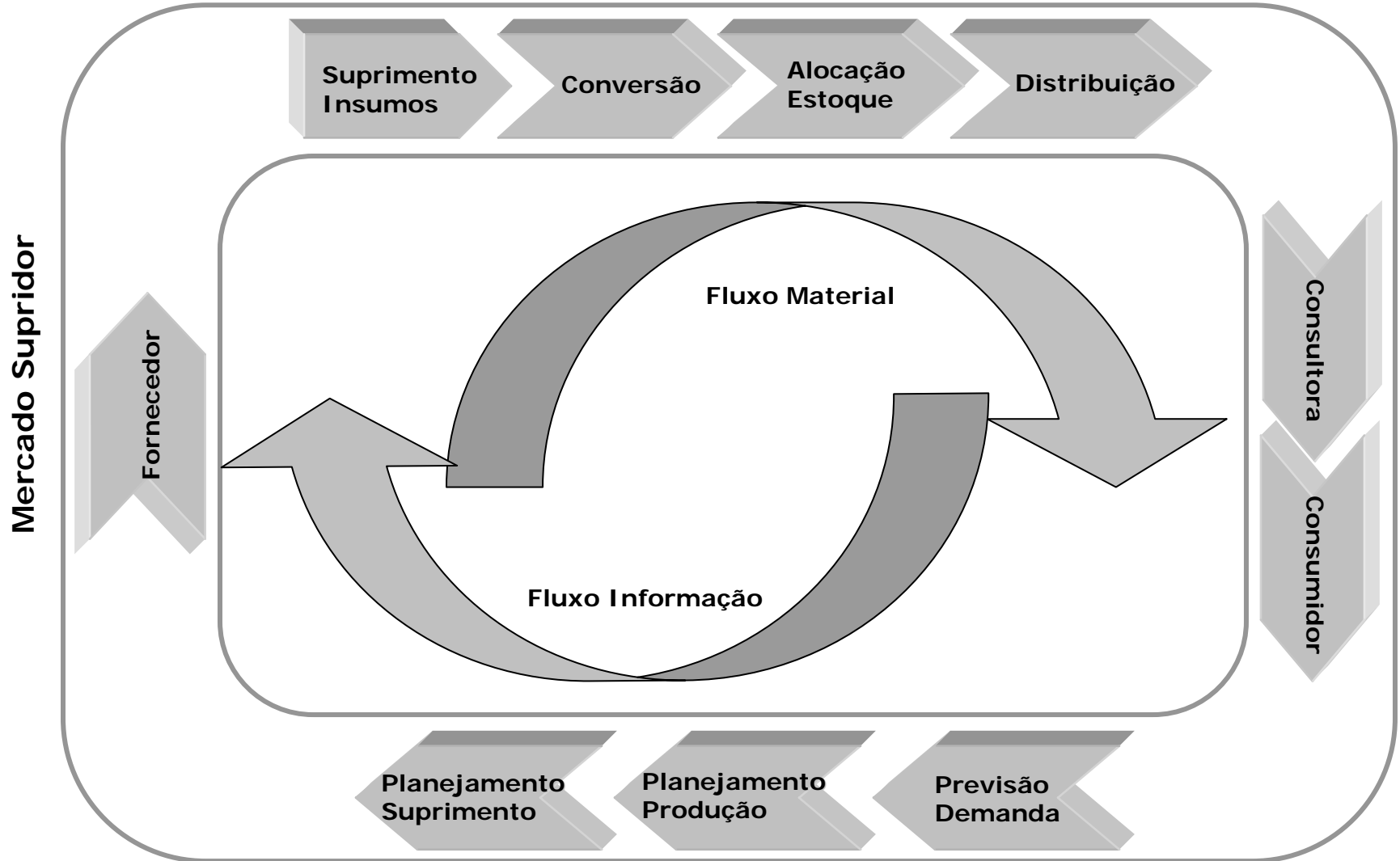
**venda, logística e distribuição**

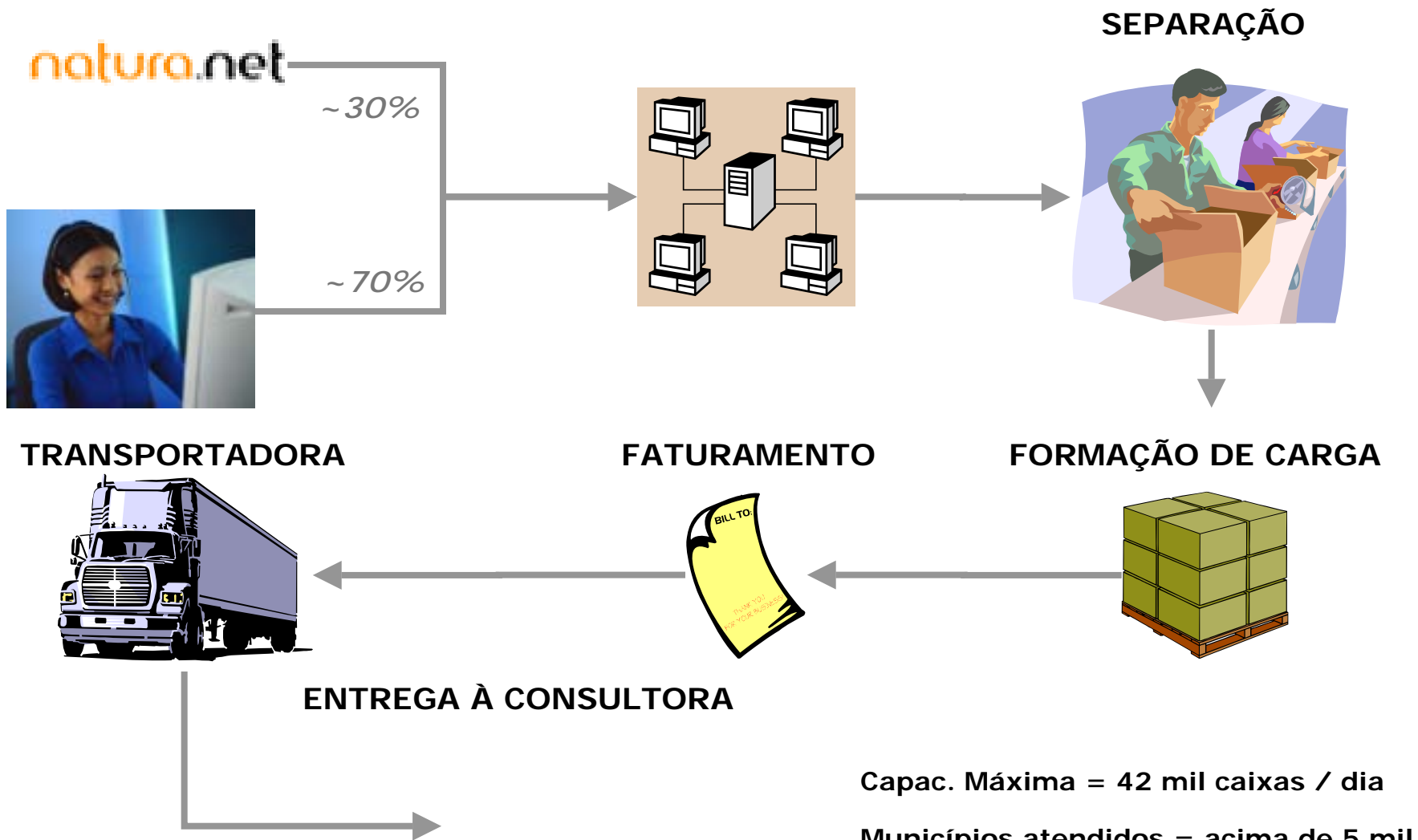


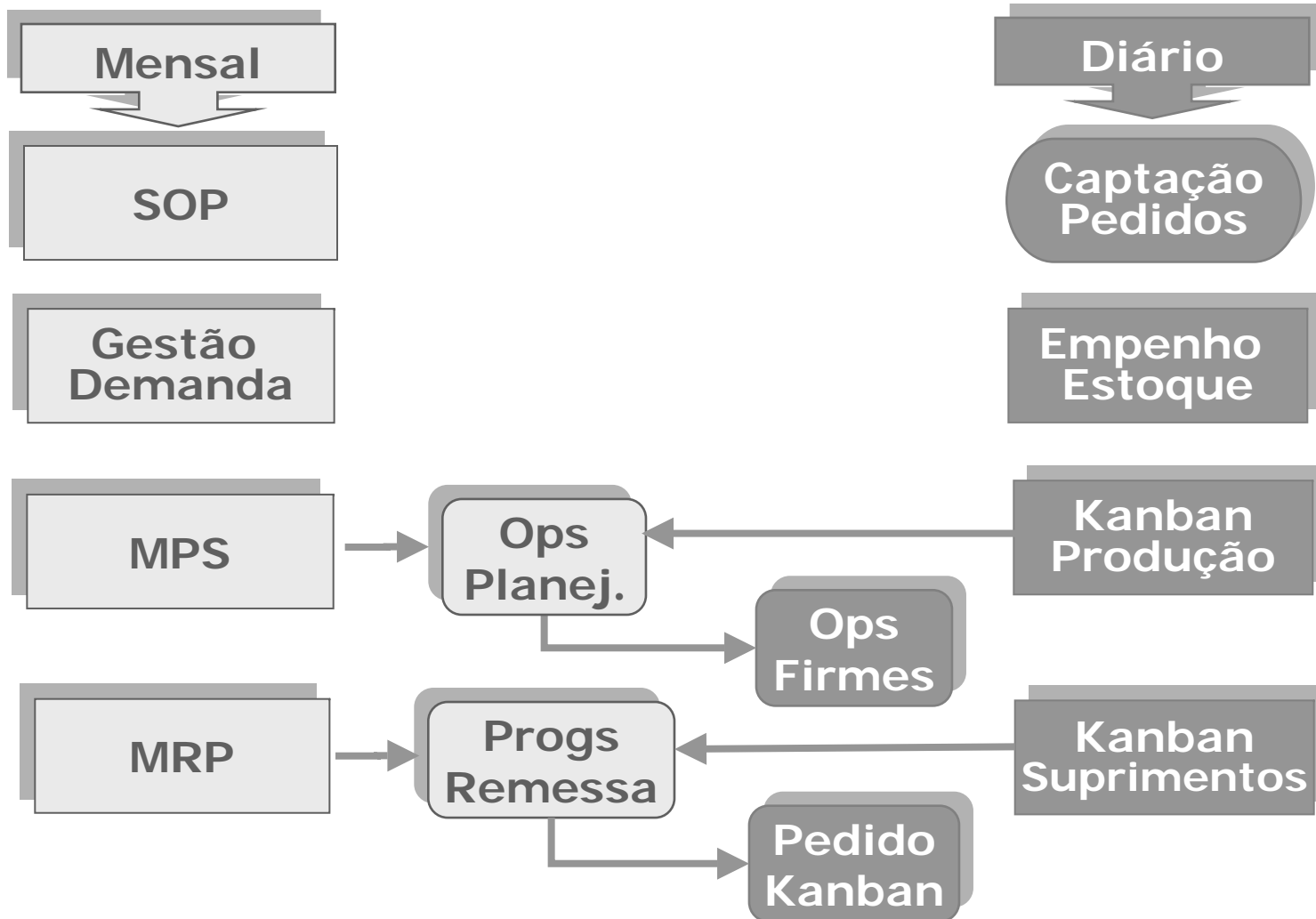
Atender plenamente a demanda de produtos e serviços, garantindo-nos diferencial competitivo pela flexibilidade da cadeia logística com padrões de qualidade, serviço e custo, que evidenciem o nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável para a plena satisfação dos nossos clientes.



**vídeo de logística**





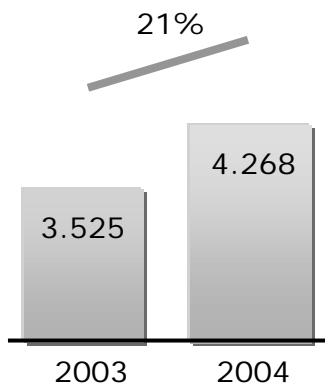


Redução do número de transportadoras, buscando parcerias estratégicas e excelência no nível de serviço prestado.

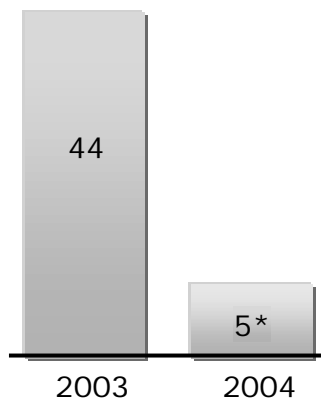
Transportadoras: de 44 para 5

- **5.816** municípios atendidos
- 25 a 30 carretas / 450 carros por dia
- 95% dos pedidos entregues dentro do prazo
- Média de 1 pedido entregue por segundo

## Quantidade de carretas

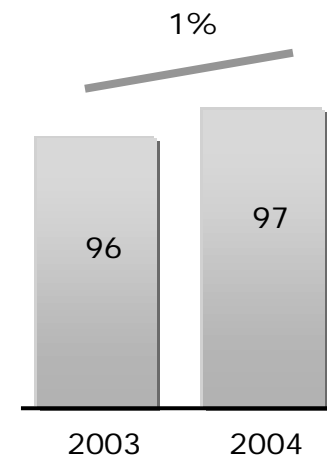


## Número de Transportadoras

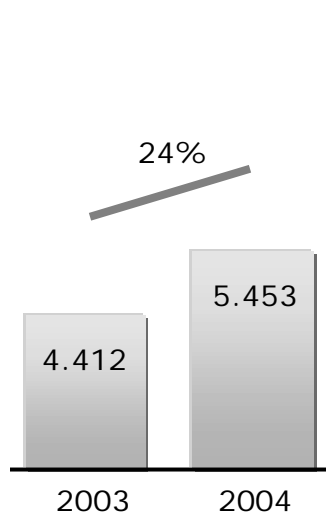


\* Mais 2 transportadoras no RJ

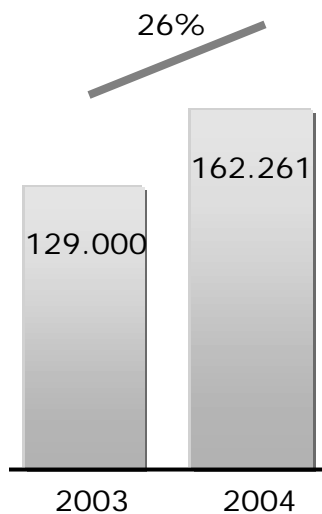
## Pontualidade Brasil (%)



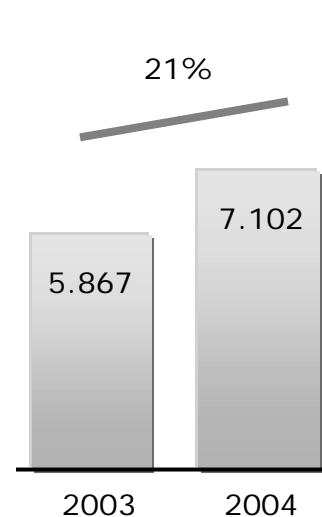
**Quantidade de pedidos (000)**



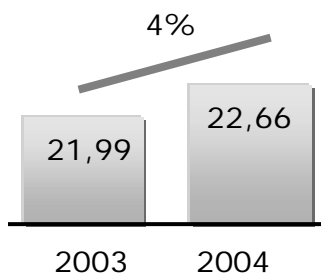
**Itens separados (000)**



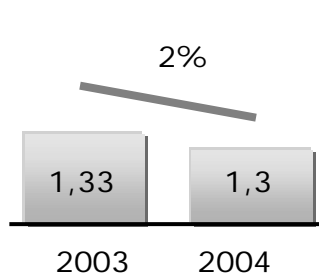
**Volumes separados (000)**



**Itens por volume**



**Volumes por pedido**

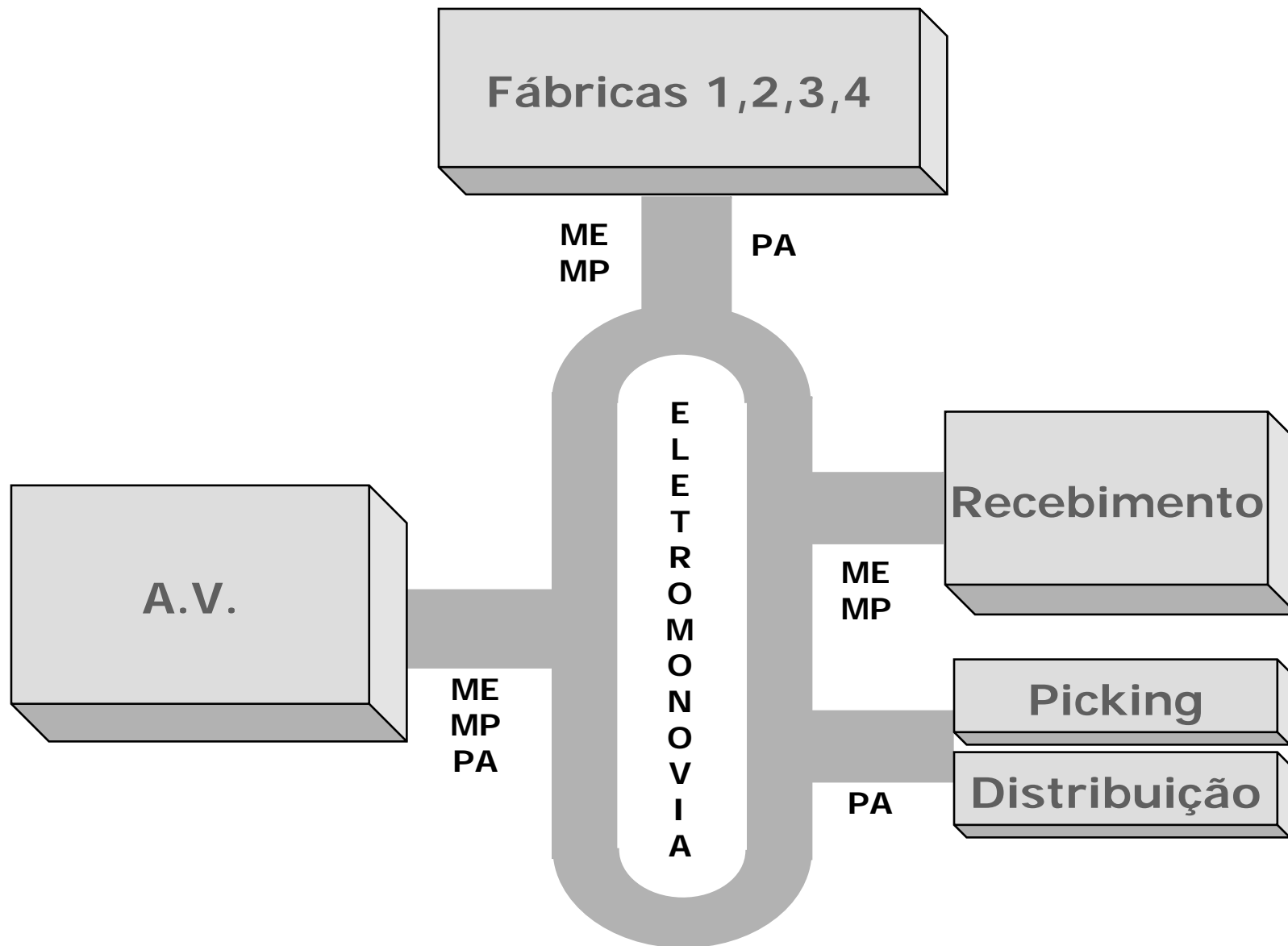


- **20.000 a 30.000** pedidos separados por dia
- **35.000 a 45.000** volumes separados por dia
- **98%** dos pedidos despachados em 24 horas





- 52.000 posições
- Tempo de reposição: 2 minutos
- Classificação ABC automática
- Integrado com o SAP
- 8 Funcionários dedicados
- Extensão da EMV 650m



## CAN - Central de Atendimento Natura

- 1200 operadores
- 800.000 ligações/mês

## SNAC - Serviço Natura de Atendimento ao Cliente

- 120 operadores
- 200.000 ligações/mês



INA - Índice de Não Atendimento

NC - Notificação Consultora

PPM - Desconformidades em produtos

Pontualidade - Pontualidade Entrega de Pedidos

Giro de Estoque

Índice de Satisfação Consultoras



- Internacionalização
- Crescimento regional no Brasil
- Aumento da complexidade operacional
- Busca permanente da excelência operacional
- Sustentabilidade



natura  
bem estar bem

Fim

