

Nueva promesa del tiempo de entrega – Preguntas frecuentes

Resumen

A partir del 16 de junio del 2022, Amway está actualizando la Promesa del tiempo de entrega para clientes de EUA. Estas actualizaciones son parte de nuestro esfuerzo continuo para satisfacer las necesidades de los clientes y al mismo tiempo dar soporte a los empresarios independientes (IBO).

Preguntas frecuentes

Preguntas y respuestas para ayudar a comprender las ventajas que los nuevos cambios – relacionados con el envío– proporcionan tanto a los clientes como a los IBO.

1. ¿Qué es la Promesa del tiempo de entrega y cómo se define?

La Promesa del tiempo de entrega es el tiempo total desde la realización total de la orden hasta la entrega en la puerta. La «magia matemática» que nos ayuda a determinar esas fechas de entrega depende de los tiempos de corte. Por ejemplo, una orden realizada antes de las 3:00 p. m., ET, tardará en promedio cinco días hábiles. Sin embargo, las órdenes realizadas después de las 3:00 p. m., ET, se calcularán desde el siguiente día hábil, lo que puede parecer seis días hábiles

2. ¿Por qué estamos realizando este cambio?

Las expectativas de los clientes están cambiando.

A medida que más minoristas electrónicos ofrecen una entrega rápida a bajo costo, es importante que Amway mantenga el ritmo y mantenga su competitividad. Al actualizar nuestra Promesa del tiempo de entrega para los clientes de EUA, podremos satisfacer mejor la demanda de los clientes con respecto a: velocidad, comodidad, flexibilidad, visibilidad del envío y seguimiento.

Las necesidades de los clientes son diferentes a las necesidades de los IBO.

Al crear experiencias específicas para los IBO y para los clientes con respecto a la Promesa del tiempo de entrega, podemos pasar de un enfoque de envío «único para todos» a una solución más personalizada. Esto nos permitirá satisfacer mejor las necesidades de los clientes y de los IBO, con valiosos beneficios para ambos (se describen a continuación).

IBOs

La nueva experiencia:

- Inspirada en la venta directa
- Opción de entrega de suscripción DITTO™

Los beneficios:

- Aumento de la eficiencia (lo que permite establecer prioridades en el procesamiento de las órdenes de los clientes al final del mes y otros picos de órdenes)
- Continuación de la consolidación de órdenes
- Aumento de ventas y ganancias con soluciones diseñadas para satisfacer mejor las necesidades de tiempo y presupuesto de los clientes

CLIENTES

La nueva experiencia:

- Inspirada en el comercio electrónico (e-commerce)
- Dedicada a fomentar la fidelización de los clientes
- Variedad en las opciones de entrega para adaptarse a las necesidades de tiempo y presupuesto: rápido, más rápido, menor costo
- Opción de entrega de suscripción DITTO™

Los beneficios:

- Ofrece opciones para una entrega más rápida
- Simplifica la compra/realización de órdenes en línea

3. ¿Cómo evolucionará el envío a partir de la estructura de envío actual?

ESTRUCTURA ACTUAL Todos reciben el mismo servicio

Opción del servicio	Tarifa de envío	Promesa del tiempo de entrega
Terrestre*	\$9.95	Dentro de 7 días hábiles
Rápida	\$14.95	Dentro de 5 días hábiles
Premium	\$24.00	Dentro de 5 días hábiles
Extraterritorial	\$16.00	Sin promesa (promedio de 7 a 10 días hábiles)
Promoción Programa de lealtad AmPerks™ > \$99 (sólo para clientes)		Dentro de 7 días hábiles

*Las órdenes de clientes con suscripción DITTO™ y IBO se establecen con opción «terrestre» por defecto; ambos pueden «actualizar» a la opción rápida.

CAMBIO A: Dos servicios de entrega distintos.

A. Estructura específica de IBO: estándar, costos de mercado y entrega consistente

Opción del servicio	Envío gratis	Promesa del tiempo de entrega
Terrestre	\$9.95	7 días hábiles
Envío terrestre† DITTO™	\$9.95	7 días hábiles
Rápida	\$14.95	5 días hábiles
Extraterritorial	\$16.00	Sin promesa (promedio de 7 a 10 días hábiles)
Premium	\$24.00	2 días hábiles

†Las órdenes de suscripción DITTO™ se establecen de forma predeterminada como envío terrestre DITTO™ y no se pueden actualizar.

B. Estructura específica del cliente: prioridad y entrega más rápida

Opción del servicio	Tarifa de envío	Promesa del tiempo de entrega
Cliente con envío terrestre	\$9.95	5 días hábiles
Cliente con envío terrestre DITTO™‡	\$9.95	5 días hábiles
Cliente con envío rápido	\$14.95	3 días hábiles
Extraterritorial	\$16.00	Sin promesa (promedio de 7 a 10 días hábiles)
AmPerks™ – Promoción > \$99		5 días hábiles

‡Las órdenes de suscripción DITTO™ se establecen de forma predeterminada como envío terrestre DITTO™ y no se pueden actualizar, pero ahora cuentan con una Promesa del tiempo de entrega mejorada de 5 días hábiles (igual que la opción de actualización anterior).

Lo que se mantiene igual: Como el vendedor directo #1 en el mundo, Amway continuará ofreciendo una experiencia de entrega destacada para los IBO y clientes.**

4. Están Canadá y República Dominicana incluidos en los cambios de la Promesa del tiempo de entrega?

No, Canadá y República Dominicana están fuera de alcance en este momento.

Para obtener más información sobre el envío y la entrega de Amway, visita:
[https://www.amway.com/en US/support-center/shipping-and-delivery](https://www.amway.com/en-US/support-center/shipping-and-delivery)