

AVON PRODUCTS INC.

# Lo que las mujeres quieren

*Líder mundial en la venta directa de productos de belleza y derivados, Avon Products Inc. obtiene un volumen de negocio anual de cerca de 6,5 mil millones de euros. Creada en 1886 en los Estados Unidos, mucho antes que las mujeres consiguieran el derecho a voto, actualmente Avon vende sus productos a través de cerca de 5 millones de agentes comerciales en más de 100 países. ¿Su visión? Ser la sociedad que responde mejor a las aspiraciones de las mujeres en materia de productos, servicios y satisfacción personal.*



**L**a propia esencia de Avon son las personas – personas que venden a personas”, afirma Caroline Owen, Vicepresidenta de Ejecución de Pedidos y Logística de Avon para Europa, el Próximo Oriente y África (EMEA). “Compartimos valores nobles – la confianza, el respeto, la creencia, la humildad, la integridad – e intentamos aplicarlos al conjunto de nuestra

actividad.” Por otra parte Avon asume su propio lema : la empresa figura desde hace 6 años en la clasificación de los “100 Best Corporate Citizens” (los 100 mejores ciudadanos corporativos) realizada por la revista americana Business Ethics.

Para el EMEA (volumen de negocio : más de 1,3 mil millones de euros), Avon abre su “boutique” en casa de las mujeres de 31 países. Caroline Owen participa en la organización del fuerte crecimiento de la

empresa en Europa Central y del Este – Rusia, Ucrania, Rumania – apoyándose en el Grupo Norbert Dentressangle. Los productos básicos (para el cuidado de los labios, productos hidratantes, perfumes) tienen un gran éxito, mientras que en el Oeste de Europa, la tendencia va dirigida hacia el cuidado del cuerpo con productos cada vez más sofisticados. “Nuestro centro I+D en Nueva York concibe los productos hi-tech que a menudo son líderes en el mercado”, constata Caroline Owen. Estos productos son también de gran calidad : en el sector de la belleza, sólo Avon propone una garantía de resarcimiento total.

#### **Al lado de los clientes**

Con la ayuda de su marca mundial y su potente canal de distribución, Avon controla también la producción y venta de sus productos, para poder reaccionar mejor ante su clientela.

El compromiso de Avon con las mujeres lo encontramos asimismo en su cultura de empresa – favoreciendo, por ejemplo, el equilibrio vida laboral/vida privada gracias especialmente a los horarios flexibles. Incluso también a través de la Fundación Avon. Esta fundación ha recaudado hasta ahora más de 380 millones de euros para la lucha contra la prevención del cáncer del seno, sus cuidados y su investigación.

“¿Avon? Es una empresa que te cautiva, muy ligada a la familia”, confirma Caroline Owen, en nómina hace 31 años – quien, cuando no está expidiendo los productos, los está utilizando. “¡Mi flechazo es, sin duda alguna, con Anew, nuestra maravillosa gama anti-envejecimiento !” nos confía con una sonrisa.

#### **Mejorar la ratio eficacia-precio**

En el 2000, mientras Avon EMEA inicia la regionalización de sus operaciones logísticas, el Grupo Norbert Dentressangle se sitúa en sus posiciones para que la presencia de esta compañía llegue a todas partes. “Buscábamos proveedores más fiables, con mejor relación eficacia-precio,” explica Caroline Owen.

Además de su contrato histórico de transporte entre los almacenes de distribución de Avon en Inglaterra, el Grupo Norbert Dentressangle garantiza actualmente el transporte internacional hacia la fábrica polaca desde Italia, Francia, Bélgica e Inglaterra, así como entre las fábricas polacas y alemanas e

Inglaterra. La responsable logística tiene también otras exigencias : “La primera es la de tener espíritu de servicio – mis socios de transporte han de entender la fluctuación y el carácter imprevisible de nuestra actividad. Y yo estoy abierta a cualquier idea que se me proponga para mejorar nuestra supply chain. Y esto lo recibo de Norbert.”



**“Mis socios de transporte han de entender la fluctuación y el carácter imprevisible de nuestra actividad.”**

## **Transporte europeo de categoría**

*Por cuenta de Avon, el Grupo Norbert Dentressangle asegura las siguientes prestaciones\* :*

#### **• Transporte internacional :**

- 852 expediciones desde Inglaterra hacia las fábricas localizadas cerca de Munich y Varsovia y hacia los almacenes de distribución centrales de Como y Madrid ;
- 1 578 expediciones hacia Inglaterra desde Alemania, Italia y Polonia ;
- 250 expediciones hacia Polonia desde Francia, y como 120 desde Bélgica.

#### **• Transporte en Gran Bretaña:**

- 3 369 expediciones desde el almacén central de Corby (Northamptonshire) hacia los 8 almacenes de distribución regionales.

#### **• Novedad en el 2006 :**

- el Grupo garantiza 1 600 entregas suplementarias entre Alemania, Italia y Polonia.

*\* Cifras del 2005.*