

Aplicación *Mary Kay*[®]

Preguntas frecuentes para el cuerpo de Ventas Independiente

1. ¿Cuál es el propósito de esta aplicación?

La aplicación *Mary Kay*[®] te brinda una nueva manera de comunicarte con tus clientes o para que las invitadas localicen una Consultora de Belleza Independiente si aún no tienen una. Pueden hacer sus compras, pedidos y mucho más directamente desde sus teléfonos.

2. ¿Cuál es la diferencia entre mi sitio electrónico personal *Mary Kay*[®] y la aplicación *Mary Kay*[®]?

La aplicación *Mary Kay*[®] proporciona a tus clientes una experiencia muy similar a la del sitio electrónico personal *Mary Kay*[®]. Pueden ver el catálogo, hacer pedidos y completar el perfil de belleza, recibir recomendaciones y ver tus ofertas justo como lo pueden hacer en tu sitio electrónico personal *Mary Kay*[®]. A través de la aplicación, pueden disfrutar algunas funciones adicionales tal como crear y compartir sus listas de deseos y crear su orden de aplicación personalizado.

3. ¿En qué idiomas está disponible la aplicación?

La aplicación está disponible en inglés y en español.

4. ¿Cómo cambio el idioma de la aplicación?

Para cambiar el idioma de la aplicación, abre la configuración del teléfono y cambia el idioma de preferencia.

5. ¿La aplicación está disponible para iPhone y dispositivos Android?

Sí, la aplicación funciona en la mayoría de los iPhone y dispositivos Android.

6. ¿Está disponible en versión para tabletas?

La aplicación no está optimizada para tabletas.

7. ¿Tiene algún costo la aplicación?

No, la aplicación es gratis.

8. ¿Cómo comparto la aplicación con mis clientes?

Puedes compartir un enlace descargable con tus clientes a través de un texto, busca "Mary Kay" en la tienda de aplicaciones, pulsa el ícono para compartir y comparte a través de las funciones nativas de tu teléfono para compartir. También puedes pedirles a tus clientes que busquen "Mary Kay" en sus tiendas de aplicaciones para encontrar y descargar la aplicación.

Si vas a compartir el enlace descargable desde un dispositivo iPhone a un Android, tus clientes necesitarán ir a sus tiendas de aplicaciones por su cuenta y buscar "Mary Kay" para localizar y descargar la aplicación.

9. Como Consultora de Belleza Independiente, ¿puedo acceder a la aplicación para clientes?

Sí, la aplicación está disponible de manera gratuita para cualquier persona en las tiendas de aplicaciones Apple y Google Play. Te recomendamos que te localices y te registres como tu Consultora de Belleza Independiente para desbloquear las funciones de la aplicación.

10. ¿Está disponible la aplicación *Mary Kay*[®] en otros países además de EE.UU.?

No. La aplicación *Mary Kay*[®] solo está disponible en Apple App Store o Google Play de EE.UU.

11. Al iniciar sesión, me solicita un nombre de usuario y una contraseña. ¿Cuál es mi nombre de usuario?

Tu nombre de usuario es la dirección de correo electrónico con la que te registraste.

12. ¿Cómo me pueden localizar mis clientes en la aplicación?

Tus clientes deben pulsar la pestaña "Consultora", ingresar tu nombre, apellido y estado y pulsar "Buscar". También pueden buscarte a través de tu código postal.

13. ¿Y si un cliente no tiene una Consultora de Belleza Independiente pero quiere usar la aplicación *Mary Kay*[®] y comprar productos?

Para poder comprar los productos *Mary Kay*[®] un cliente necesita estar vinculado y comprar con una Consultora de Belleza. Solo necesita descargar la aplicación, pulsar la pestaña "Consultora" e ingresar ya sea el nombre de una Consultora de Belleza o buscar mediante el código postal para que reciba las opciones en su área.

14. ¿Cómo se presentan las Consultoras de Belleza Independientes en la aplicación?

El localizador de Consultoras dentro de la aplicación funciona igual que el localizador que se encuentra en *marykay.com*.

15. ¿Tengo que pagar una cuota para que mi nombre se incluya en el localizador de Consultoras en la aplicación *Mary Kay*[®] ?

No, se puede localizar a todas las Consultoras de Belleza Independientes en la aplicación hasta que su contrato rescinda. El localizador de la aplicación es el mismo que el de *marykay.com*.

16. ¿Necesito tener un sitio electrónico personal *Mary Kay*[®] para que mis clientes se comuniquen conmigo en la aplicación?

No. Tus clientes se pueden comunicar contigo en la aplicación incluso si no tienes un sitio electrónico personal *Mary Kay*[®], sin embargo, necesitarás una cuenta *ProPay*[®] para que tus clientes completen sus compras con una tarjeta de crédito dentro de la aplicación.

17. Si se hace un pedido a través de la aplicación, ¿se reflejará en *myCustomers*SM y *myCustomers+*SM?

Sí.

18. ¿Cómo sabré si mi cliente ha hecho un pedido en la aplicación?

Recibirás una confirmación por correo electrónico y podrás ver los detalles en *myCustomers*SM o en *myCustomers+*SM

19. ¿Cómo puede mi cliente cancelar o modificar un pedido que se hizo a través de la aplicación?

Para cancelar o modificar un pedido, tu cliente necesita comunicarse contigo para que hagas los ajustes. Tú puedes cancelar o modificar pedidos de Servicio de Entrega al Cliente y de inventario en *myCustomers*SM o en *myCustomers+*SM. Si el pedido es a través de *Pedidos fáciles (EZ Ship)*, también necesitarás llamar a servicio al cliente para que te ayuden.

20. ¿Puede mi cliente hacer un pedido en la aplicación y hacer que se le envíe directamente?

Sí, las opciones Servicio de Entrega al Cliente (SEC) y Pedidos fáciles (*EZ Ship*) están disponibles para que tus clientes puedan elegir al momento de pagar. Necesitarás tener una cuenta *ProPay*[®] para usar estos servicios.

21. ¿Está disponible la opción de Pedidos como invitada en esta aplicación?

No, por el momento no.

22. Si mi cliente ya está registrado conmigo en mi sitio electrónico personal *Mary Kay*[®], ¿tendrá que crear un nuevo nombre de usuario y contraseña para la aplicación?

No, tu cliente podrá utilizar la misma dirección de correo electrónico y contraseña en la aplicación.

23. Si un cliente se registra conmigo en la aplicación, ¿lo veré en *myCustomers*SM o en *myCustomers+*SM?

Sí, cuando tu cliente se registre, recibirás un correo electrónico informándote que tienes un cliente nuevo. También puedes ingresar y ver a ese cliente en *myCustomers*SM o en *myCustomers+*SM.

24. ¿Con qué frecuencia se actualizará la aplicación *Mary Kay*[®] con nuevos productos?

La aplicación *Mary Kay*[®] se actualizará con nuevos productos cada trimestre en el mismo plazo que *marykay.com* y el sitio electrónico personal *Mary Kay*[®].

- 25. ¿Cómo puede mi cliente activar las funciones en la pestaña *My MK*?**
Tu cliente necesita estar registrado contigo e iniciar la sesión para activar las funciones de la pestaña *My MK*.
- 26. Si mi cliente completa el perfil de belleza en la aplicación, ¿podré verlo en *myCustomers*SM o *myCustomers+*SM?**
Sí, cuando tu cliente complete el perfil de belleza, recibirás un correo electrónico para informártelo, y podrás ver la información en *myCustomers*SM pero no en *myCustomers+*SM.
- 27. Si mi cliente crea una lista de deseos en la aplicación, ¿dónde puedo ver esa información?**
Podrás ver esa información en *myCustomers*SM.
- 28. ¿Cómo puede mi cliente compartir su lista de deseos?**
Tu cliente tiene la capacidad de compartir su lista contigo o con cualquier persona al pulsar el ícono "Compartir" ubicado en la esquina superior derecha de la pantalla, que puede localizar en *My MK* > Lista de deseos. Cuando pulse el ícono "Compartir" se abrirán las funciones nativas de su teléfono para compartir, y podrá elegir con quién compartirla.
- 29. ¿Cómo puede mi cliente añadir productos a su lista de deseos?**
Para añadir productos a la lista de deseos, el cliente deberá iniciar una sesión. Para añadir un producto a la lista de deseos, primero debe hacer clic en el producto que le interesa, luego, pulsar el ícono de corazón en la esquina superior derecha de la página de detalles del producto. El corazón se volverá morado, lo que significa que el producto se ha añadido a la lista de deseos.
- 30. ¿Cómo puede mi cliente ver la lista de deseos que creó en la aplicación?**
Para ver su lista de deseos necesita pulsar la pestaña *My MK* y hacer clic en el ícono de la lista de deseos.

31. ¿Cómo se enterarán mis clientes de mis ofertas especiales?

Tus clientes pueden ver tus ofertas especiales bajo la pestaña Consultora solamente si tienes un sitio electrónico personal *Mary Kay*[®]. Si tienes un sitio electrónico personal, puedes personalizar tus ofertas especiales en *Mary Kay InTouch*[®] > Herramientas de negocios > Administrador del sitio electrónico personal.

32. ¿Cómo se enterarán mis clientes sobre mis ofertas especiales si no tengo un sitio electrónico personal?

Si no tienes un sitio electrónico personal *Mary Kay*[®], tus ofertas especiales no serán visibles para tus clientes dentro de la aplicación.

33. ¿Cómo puede un cliente compartir la información de su Consultora de Belleza Independiente con sus amistades y familiares?

El cliente tiene la capacidad de compartir con quien quiera la información de contacto de su Consultora de Belleza, primero debe pulsar la pestaña "Consultora", luego el ícono "Compartir" ubicado en la esquina superior derecha de la pantalla. Cuando pulse el ícono "Compartir" se abrirán las funciones nativas de su teléfono para compartir, y podrá elegir cómo compartirla.

34. ¿Cómo puede mi cliente cambiar sus preferencias de correo electrónico?

Tiene la facultad de darse de baja al hacer clic en el enlace "Darse de baja" en cualquiera de los correos electrónicos que recibe. También puede comunicarse contigo, su Consultora de Belleza Independiente, y tú puedes modificar su configuración en *myCustomers*SM o en *myCustomers+*SM.

35. ¿Cómo puede mi cliente localizar en la aplicación sus pedidos anteriores?

Para localizar los pedidos anteriores dentro de la aplicación, necesita iniciar la sesión, luego pulsar la pestaña *My MK* y pulsar el ícono "Historial de pedidos".

36. ¿Cómo puede mi cliente encontrar su orden de aplicación?

Para localizar el área "Orden de aplicación" dentro de la aplicación, tu cliente necesita iniciar una sesión. Luego, pulsar la pestaña *My MK* y el ícono "Orden de aplicación". Desde ahí, podrá ver y editar sus rutinas existentes.

37. ¿Cuántas rutinas se pueden guardar en el área "Orden de aplicación"?

Se pueden guardar dos rutinas en cualquier momento, y se pueden editar según las necesidades de tu cliente.

38. ¿Cómo puede mi cliente remitir comentarios?

Debajo de la pestaña "Más", tu cliente puede remitir comentarios al participar en una encuesta breve.

39. ¿Cómo puede mi cliente cambiar sus preferencias de correo electrónico?

Tus clientes pueden ir a Configuración para actualizar su información, o si tienes un sitio electrónico personal *Mary Kay*[®] pueden visitar allí y hacer clic en la página *My MK* para acceder y editar su información.

40. ¿Qué tipo de mensajes recibirán mis clientes si optan por recibir notificaciones automáticas?

Si tu cliente opta por recibir notificaciones automáticas, recibirá mensajes para informarle sobre los lanzamientos trimestrales de productos. También puede recibir mensajes a lo largo del trimestre que le animarán a abrir la aplicación y comprar los productos presentados.

41. ¿Pueden mis clientes encontrar la garantía de satisfacción en la aplicación?

Sí. La información sobre la Garantía de Satisfacción de Mary Kay se puede encontrar en la pestaña "Más".

42. ¿Dónde pueden mis clientes encontrar información sobre la oportunidad Mary Kay?

La información sobre la oportunidad Mary Kay se puede encontrar en la aplicación pulsando en la pestaña "Consultora" y haciendo clic en el enlace "Vende *Mary Kay*[®]".

43. ¿Cómo actualizo la información de mi perfil que pueden ver mis clientes en la aplicación?

Si tienes un sitio electrónico personal *Mary Kay*[®], puedes actualizar tu información en el Administrador del sitio electrónico personal en *Mary Kay InTouch*[®]. Si no tienes un sitio electrónico personal *Mary Kay*[®], puede hacer clic aquí para empezar.

44. ¿Dónde puedo encontrar recursos para obtener más información y ayudarme a promocionar la aplicación?

Puedes encontrar asistencia para ayudarte a promocionar la aplicación con tus clientes visitando la Zona digital en *Mary Kay InTouch*[®]. Encontrarás un video que puedes compartir, tarjetas electrónicas y volantes *Mary Kay*[®] y mucho más.

45. ¿Cómo puede mi cliente proporcionar comentarios?

En la pestaña "Más", tu cliente puede proporcionar comentarios mediante una breve encuesta.

46. ¿Con quién debe comunicarse mi cliente si tiene problemas técnicos con la aplicación?

Tu cliente puede completar la encuesta *Express Feedback* bajo la sección "Más" de la aplicación, o tú, la Consultora de Belleza Independiente, puedes ponerte en contacto con Servicios de apoyo al 800-272-9333, opción 3.

Todas las marcas comerciales, registradas y de servicio de terceros pertenecen a sus respectivos dueños.