

馬年如新展鴻圖 穩坐事業領頭馬

剛剛加入 NU SKIN 的小馬事業心很強，常在 LINE 群組裡搜尋發問需要重啟人生的夥伴，積極與他們接洽，表明自己為公司雇員，並推薦他們購買 TR90。小馬希望藉此新商機成就自己的人生。小馬極為認同 TR90 所帶來的效果，於是便以誇張的宣傳方式將其打造成不可一世的重啟人生救星，告訴大家只要照著產品指示吃，不用運動也會有效，不用配合飲食，而且任何人三個月內都可以看見成效。很多新夥伴聽完小馬的介紹後，覺得新人生即將展開並毫不猶豫地向小馬購買。但 90 天後，小馬的 LINE 群組卻被新夥伴的投訴和抱怨留言塞滿，導因於小馬並未教導使用產品的夥伴如何正確地使用產品及教導公司所宣導的 3333 飲食原則，以至於使用產品的夥伴在使用產品後未達到預期的效果。但小馬卻避不見面並要夥伴自行找公司處理，雪球越滾越大，他不知所措，趕緊關閉 LINE 群組，並封鎖這些夥伴的電話。

(解析)

NU SKIN 是以人為本的事業並擁有優質的產品，公司鼓勵每位夥伴以面對面的方式和新夥伴推薦來傳遞這份事業及產品的優異。夥伴們在推廣 NU SKIN 事業時，首先必須清楚的表明自己的身份以及銷售的產品，再者需使用正確管道來尋找潛在客戶。時下流行的社群 APP 例如：LINE 和 WeChat，雖然方便，但群組的人員出入很難控管，而且無法深入了解新夥伴。推廣 NU SKIN 事業應慎選夥伴，且合法宣傳，方可保障事業長久的發展。

NU SKIN 相當重視人才培育，定期舉辦產品教育訓練，提供每位經營的夥伴有力的事業輔助工具。希望每位夥伴都能參與，深入了解產品計畫，及相關配套使用指南，當一個全能的事業經營夥伴而不是針對部分片面的詞句依個人的觀感，做產品的誇大宣稱，曲解公司的資訊。

NU SKIN 的事業經營夥伴，皆須以合乎道德專業和禮貌的態度經營自己的直銷權。除正確宣傳產品及事業外，也需向客戶說明退換貨的原則，夥伴本人、保薦人及領有下線業績獎金的夥伴，應積極處理顧客與夥伴產生的糾紛，並力求迅速而友善地予以解決糾紛。當個負責任的經營夥伴。

祝福各位夥伴馬年事業大展鴻圖，期許夥伴們都要有積極的求知心，深入了解明白產品資訊，清楚計畫執行的方針；時時關心客戶，了解訴求，積極跟進使用狀況，若有問題，主動輔導做夥伴及公司的良好橋樑；熱心追蹤客戶的問題，協助詢求正解。若客戶有退換貨問題，亦能協助處理，以熱情長期經營。有責任心，以身作則之外，遇到問題勇於面對，不規避責任。將問題全數轉嫁給公司承擔，不僅讓自己誠信盡失，還可能損害公司品牌形象，甚至造成公眾對公司社會觀感不佳。

< 茲摘錄直銷商政策與程序及法律等相關條文 >

第 2 章 業務的經營

1.3 一般性的直銷商道德規範

您必須遵守合約和相關的法律規定，以誠信的方式經營您的直銷權。

- 應先告知潛在的客戶和直銷商您的身份及您正在銷售甚麼產品。
- 不可以對使用公司產品的好處做出虛偽不實或誤導性的宣稱或說明。
- 必須向他們清楚說明退換貨及取消訂單的規定。
- 不可以損害公司品牌、形象及商譽行為。
- 不可以因個人行為造成社會公眾對公司觀感不佳。

2.1 直銷商是獨立訂約人

您並非公司的代理人雇員、主管、合夥人、成員或合營者，亦不可以對外聲稱您與公司有這些關係。作為直銷商，如遇到創業的風險，您必須對遭受的損失自行承擔責任。

第 3 章 廣告宣傳

2.2 禁止做療效的聲明

您不可以親自或透過、利用任何第三人作出任何療效的聲明，錯誤地暗示公司產品是藥物而非保養品或營養補充品。您也不可以親自或透過、利用任何第三人將公司產品與藥物作比較，或作出藥物或療效的聲明。任何此類說明、聲明或比較，將導致您自己必須負擔法律責任。

第 4 章 保薦

2.1 培訓下線組織

您必須以符合合約規定的方式督導、培訓、支持、和持續不斷地聯繫下級夥伴。例如：定期提供下線組織有關零售及組織的培訓；確保下線組織的所有直銷商充份明瞭和遵守合約的條款和條件以及適用的國家和地方法律、條例及規則；若下級夥伴與客戶發生糾紛，也能出面調停，並力求迅速而友善地予以解決糾紛；對於公司對您下線組織的調查，充份合作。根據公司的要求，提供任何有關調查的所有相關資料。

相關法令

「食品衛生管理法第 28 條規定」：第 1 項：食品、食品添加物、食品用洗潔劑及經中央主管機關公告之食品器具、食品容器或包裝，其標示、宣傳或廣告，不得有不實、誇張或易生誤解之情。第 2 項：食品不得為醫療效能之標示、宣傳或廣告。違反者可罰款新台幣 4 萬元以上，5 百萬以下之罰款。情節重大者，除依前二項規定處分外，主管機關並應命其不得販賣、供應或陳列；且應自裁處書送達之日起三十日內，於原刊播之同一篇幅、時段，刊播一定次數之更正廣告，其內容應載明表達歉意及排除錯誤之訊息。

針對食品和化妝品標示宣傳或廣告詞句涉及誇張易生誤解或醫療效能認定標準，衛生福利部食品衛生藥物管理署另有公告，其他更多資訊請參閱衛生福利部食品藥物衛生管理署網站 (<http://www.fda.gov.tw/TC/index.aspx>)。

