

日前,中国消费者协会公布了2021年消费维权年主题,为“守护安全畅通消费”。新时代消费升级加速,特别是受到新冠疫情影响,大健康产业市场规模不断扩大,健康消费成为刚需,并在向个性化品质化转变,同时也面临着购货真假难辨、欠缺专业服务、维权困难等问题。3·15消费者权益日来临之际,安利守护消费安全,并提醒广大消费者:通过“安利云购”或安利营销人员和店铺等正规渠道购买产品,享受正品保障和专业完善的售后服务,切莫贪图便宜,谨防不法渠道假货侵害。



安利营销人员不断满足消费者个性化、品质化需求。



安利(中国)植物研发中心



安利纽崔莱位于美国华盛顿州的鲑鱼湖自有农场。



安利中国的销售业绩已经有95%以上来自线上。

## 发力大健康赛道 提供一站式营养健康解决方案 安利:30天无忧退货 全力保障消费安全

发力大健康赛道 守护消费者健康

受到新冠疫情影响,健康成为全球热点话题,疫情显著提高了人们对于自己及家人健康的关注度,也让人们优先投资自己的健康。伴随国力增强,人口老龄化、中产阶级数量和人均收入增长等因素影响,消费者健康意识不断提升,大健康产业持续升温,市场规模不断扩大。

随着“健康中国2030”规划纲要发布、“健康中国”战略全面推进,安利作为一家以营养健康为己任的企业,2021年将

全面发力大健康赛道,引进全新生产线、升级现有的研发中心、改造现有的生产基地,打造“健康促进科普基地”,通过技术创新、产品创新、服务创新,满足消费者对健康消费和服务的需求。

竞逐大健康赛道,安利有着积累了86年的从植物原料种植、有效物质和作用机制阐释全链条研发经验和成果以及86年来坚持的“从种子到成品”全流程质量管控体系。他们从选取物种、筛选种子、选择农场,

到有机种植、采收、萃取、生产、包装,每一个环节都做到了可追溯,最终为消费者提供安全有效的优质产品。

随着科技创新,安利还将综合利用生命科学、基因检测、大数据、人工智能等先进技术,针对消费者关注的营养健康问题,研发和生产更多高品质的、更好吃的、更便捷的、更时尚的营养健康产品,为消费者提供一站式健康生活方式解决方案,提升国民营养健康水平,推动健康中国建设。

升级消费体验 提供一站式营养健康解决方案

近年来,随着互联网经济的崛起,安利积极应变,通过数字化工具开发、数字体验设计、优化物流和售后服务体系,畅通消费流程,升级消费体验。

安利对线上电商平台“安利云购”和“安利微购”进行了全面升级,与阿里云建立了战略合作关系,平台支持的交易人数、订单处理速度、购物体验有了全面提升,达到了国内一线电商水平;在线下,安利逐步将在中国的200多家店铺全线

转变成兼具销售、体验、社交、互动等多功能的线下体验实体,覆盖全国核心城市、大部分省会城市,以及区域/省域经济中心城市,全方位匹配消费者个性化需求;在物流端,安利与京东合作,打造高效物流配送体系,一、二线城市24小时即可送货到达,偏远地区也缩短到3天以内。

安利的核心优势不仅仅是为消费者提供保真优质产品,更主要的是为消费者提供个性

化优质服务以及更多超值体验。多年来,安利为广大营销人员开展产品及服务技能培训,培养出大批营养健康等方面的专业人才。他们运营线上线下融合的生活方式社群,帮助消费者掌握科学的营养健康知识,把知识转化为行动,建立起健康的生活方式,不断满足消费者个性化、品质化需求,为他们提供一站式营养健康解决方案。

全力保障 提供完善的售后服务

根据我国《消费者权益保护法》的规定,消费者享有“7天无理由退货”的权利。为了让消费者享受到国际水准的消费保障,安利在此基础上,推出了30天无忧退货保障机制。在保障期内,顾客如对购买的产品不满意,可以依据公司规定在30天内随时退换货。甚至对于已开封使用的日化产品、美容化妆品等,如果使用未过半,都可退货并获得等值购物券

补偿。

随着数字化平台新基建的逐步完善,安利引入智能客服机器人,7\*24小时在线,目前智能机器人可解决90%的顾客问题,回复准确率高达98%,顾客满意度高达97%。

安利从原料种植、产品研发、生产制造到物流配送和售后服务各个环节,打造全链条质量和服务管理体系,连续12年荣获“中国食品安全百家诚

信示范单位”称号;连续8年荣获中国质量检验协会颁发的“全国产品和服务质量诚信示范企业”称号。安利近年来着力推动的创新变革,打造了一个覆盖全接触点的卓越体验生态,使安利营销人员业务模式效率更高,提升消费者对安利产品和服务的顺畅、安全的优质体验。