

Handbook glampartner

Descrição do Programa	2
Propósito	2
Níveis e Benefícios	2
glampartner Basic	2
glampartner Pro	2
glampartner Plus	3
glampartner VIP	3
glamdiva	3
glamdiva vip	3
Remuneração	4
venda de produto e assinatura	4
publis	4
Status de atividade	4
Ativa	4
Inativa	4
Ex glampartner	4
Expulsão	4
Solicitou a saída	5
Aprovação e Onboarding	6
Processo de aprovação	6
Jornada de Onboarding	7
Gestão da Comunidade	7
Atendimento	7
Contato	7
Fluxo	7
FAQ	8
Marketing e Content Creation	9
Canais de comunicação	9
Comunicações recorrentes	10
Incentivos	11
Regras de postagem (Do's and Dont's)	12
Publis	13
0 INSCRIÇÃO	14
1 APROVAÇÃO DE CANDIDATAS	14
2 PREPARAÇÃO DE CAMPANHA	15
3 POSTAGENS E VALIDAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO	16
SUSPENSAS	16
ATENDIMENTO	17
Tecnologia e Gestão da Plataforma	17

Performance e Métricas

wishlist

Jurídico & Legal

17

17

17

Descrição do Programa

Deborah Bohlsen Camerini Hugo Rosso

Propósito

O Programa glampartner reúne um time de influenciadoras parceiras da glam, o maior clube de beleza e e-commerce da América Latina. Ao entrar para o programa, essas influencers passam a representar as nossas marcas e o universo glam para a sua audiência e, em troca, podem gerar renda extra, receber prêmios e ganhar benefícios exclusivos.

Níveis e Benefícios

Existem diferentes níveis de glampartner no programa, dependendo do número de seguidores ou da comissão. Ao entrar no programa, elas são classificadas por nível com base no número de seguidores nas redes sociais, mas elas podem subir de nível dependendo da remuneração alcançada em 120 dias. Os detalhes técnicos upgrade e downgrade estão [no tópico de tecnologia](#).

	seguidores	engajamento	mín. comissão (120 dias)	benefícios	publi
glampartner basic	3.000	-	-	glampass	não
glampartner pro	10.000	0.84%	R\$ 100,00	50% glambox	sim
glampartner plus	25.000	1%	R\$ 200,00	glambag	sim
glampartner vip	75.000	1%	R\$ 400,00	glambox	sim
glamdiva	200.000	2%	não vale para upgrade	não se aplica	-
glamdiva vip					
glamqueen*	1.000.000	2%	não vale para upgrade	não se aplica	-

glampartner Basic

Para salões de beleza e influenciadoras de pequeno porte que estão começando a carreira. Assinatura de glampass e recursos do aplicativo glampartner de graça.

glampartner Pro

Para influenciadoras de pequeno porte. Direito a 50% de desconto na assinatura glambox, participar em campanhas publicitárias de marcas de beleza e recursos do aplicativo glampartner de graça.

glampartner Plus

Para influenciadoras de médio porte, já com uma base engajada. Direito a glambag de graça, participação em campanhas publicitárias de marcas de beleza e recursos do aplicativo glampartner.

glampartner VIP

Para influenciadoras de médio porte com uma base de seguidores consolidada e uma atuação profissional. Assinatura da glambox de graça, direito e seleção preferencial em campanhas publicitárias de marcas de beleza, atendimento personalizado e acesso a todos os recursos do aplicativo glampartner.

glamdiva

Selecionadas pelo nosso time da B4A com base na performance no programa glampartner. Possuem benefícios exclusivos, como assinaturas glambag e glambox de graça, participação de campanhas maiores e parcerias estratégicas.

Para se tornar um diva olhamos outras variáveis além das vendas, [como os selos que serão implementados](#).

glamdiva vip

Selecionadas pelo nosso time da B4A com base na performance no programa glampartner. Possuem benefícios exclusivos, como assinaturas glambag e glambox de graça, participação de campanhas maiores, parcerias estratégicas e contrato com uma remuneração mensal.

Para se tornar um diva VIP olhamos outras variáveis além das vendas, [como os selos que serão implementados](#).

glamqueen

Este documento não se aplica para queens e estão em [outro handbook](#)

Remuneração

A partner consegue monetizar de 2 formas principais: vendas e publis. O pagamento é liberado a partir de um valor mínimo acumulado de R\$ 100,00 e o processo está descrito na [seção sobre a plataforma](#).

venda de produto e assinatura

Ela recebe comissão a cada venda que foi realizada com seu cupom e varia de acordo com o tipo de produto ou assinatura comprado:

assinatura								
glambox			glambag			glampass		
anual	semestral	mensal	anual	semestral	mensal	anual	semestral	mensal
R\$ 60	R\$ 40	R\$ 15	R\$ 22	R\$ 12	R\$ 6	R\$ 30	R\$ 20	R\$ 5

loja	
geral	glam beauty
5%	20%

publis

Há também a oportunidade de fazer publis que estão disponíveis na plataforma. Essas publis podem ser para marcas parceiras ou próprias da glam e glam beauty. O processo das publis está descrito na [seção "publis"](#)

Status de atividade

ciclo de vida (o que é ativa, inativa, motivo de exclusão)

Ativa

Inativa

Ex glampartner

Expulsão

a glampartner pode ser expulsa se quebrar alguma regra do programa, podendo ser mas não se limitando a:

- Cupom em sites de cupom:

Presença de qualquer cupom de glampartner em qualquer site de cupom

- Anúncios, robôs e relacionados:

Uso de anúncios pagos ou não, robôs como o de seguir pessoas no instagram e outros, palavras chaves e sistemas de busca ou outras ferramentas relacionadas

- Divulgação da edição antes do dia 1:

Qualquer conteúdo sobre a próxima edição antes do dia 1 do mês

- Perfil focado em venda e/ou glam:

Perfis em redes sociais focados em vendas, cupons ou que sejam só sobre a glam, incluindo o use de "glam" no nome. Os perfis precisam ser pessoais e autorais.

◦ Uso de conteúdo não autorizado:

Perfis que publicam conteúdo de outras glampartners ou glam sem autorização prévia

◦ Divulgação de cupom no perfil e/ou conteúdo de outra glampartner:

Comentários ou outras formas de divulgação de cupom em perfis e/ou conteúdos de outras glampartners.

◦ Outra assinatura de beleza:

glampartners VIP não podem falar sobre outras assinaturas de beleza

◦ Saída da comunidade:

É obrigatório que todas as partners façam parte da comunidade do whatsapp

Cada caso é analisado e definido pela equipe se há chance de retorno ou não. As outras glampartners podem denunciar essas atividades em:
<https://go.glam.com.br/quebraderegraglampartner>

Solicitou a saída

Será que criamos tbm uma regra pra tirar ativamente do programa por tempo de inatividade? quanto seria?

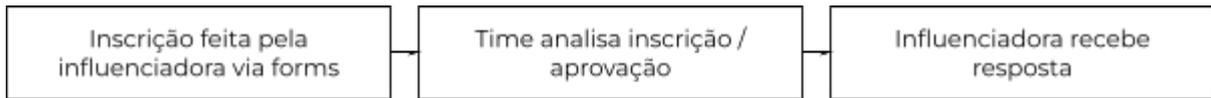
Aprovação e Onboarding

Deborah Bohlsen Camerini

Processo de aprovação

A influenciadora faz sua inscrição via formulário presente no portal glampartner e o time avalia toda semana, hoje é feito 1x por semana às quintas-feiras.

Não há nenhum processo de recrutamento ativo dessas partners, a inscrição precisa partir dela, seguindo este fluxo:



link base: [☰ formulário de inscrição glampartner](#)

processo interno de aprovação

Para a aprovação, precisamos checar se quem se inscreveu realmente preenche todos os requisitos e então classificá-la de acordo com o nível de entrada no programa.

passo	doc	ações
1. Aprovação	☰ A..	1. Checar data de nascimento (maior de 18) 2. Abrir redes sociais 2.1. Checar seguidores (min. 3.000) 2.2. Checar engajamento (min. 1%) 2.3. Checar tipo de conteúdo (lifestyle, beleza, moda, saúde e etc) 2.4. Analisar redes sociais e dar “score de conteúdo” 3. Adicionar nível em “Influencer Status” 4. Adicionar veredito em “Status” 5. Em caso de reprovação, adicionar razão em “Motivo de reprovação” 6. Clicar no menu B4A > “Menu IC” > “Aprovar Partners” *Se aprovar com o status errado, abrir um chamado urgente aqui .
2. Base	☰ R..	1. Aba “configurações” atualizar range com d-1 e d+1 2. Clicar no menu B4A e “Atualizar Glampartners (simplified)” 3. Filtrar as novas por data (de aprovação) e copiar

Jornada de Onboarding

Ao ser aceita no programa, a partner recebe automaticamente via CRM uma comunicação de mensagens chave sobre o funcionamento do programa, seguindo essa timeline:

3. E-mails	☰ Textos Principais...	1. D0 boas vindas 2. D+2 ative sua assinatura 3. D+3 primeiros passos para ativar o app 4. D+5 formas de ganhar dinheiro 5. D+7 como funciona o pagamento
4. Whats		

- régua de crm (linkar aqui)
- what 1:1 com VIPS

Gestão da Comunidade

Deborah Bohlsen Camerini

Atendimento

Contato

O atendimento e SAC de todas as partners é feito via e-mail ajuda@glampartner.com.br e pelo número de whatsapp +55 (11) 97679-5239.

Fluxo

E-mail

O e-mail é respondido 3x por semana, seguindo este fluxo:

1. Abrir o e-mail via gmail
 2. Ir para a última página
 3. Confirmar se realmente é uma partner [nesta planilha](#).
 4. Pesquisar o e-mail do remetente para ver se há outros e-mails parados
 5. Usar a label para categorizar o tipo de problema
 6. Abrir um chamado caso necessário, dependendo do assunto:
 - 6.1. [Link](#) para edição não confirmada ou cobrança indevida ou duas assinaturas simultâneas
 - 6.2. [Link](#) para casos de bug, como cupom não funcionando, aplicativo fora do ar e etc
 - 6.3. [Link](#) para problemas envolvendo pagamento com glampartners
 7. Responder o último e-mail do assunto de acordo com o [template neste doc](#).
- oportunidade: usar freshdesk pro atendimento do programa**

Whatsapp

O whatsapp é respondido no mínimo 3x por semana, seguindo este fluxo:

1. Abrir o whatsapp glampartner
2. Ir para a última mensagem não lida (mais antiga)

3. Confirmar se realmente é uma partner [nesta planilha](#).
4. Abrir um chamado caso necessário, dependendo do assunto:
 - 4.1. [Link](#) para edição não confirmada ou cobrança indevida ou duas assinaturas simultâneas
 - 4.2. [Link](#) para casos de bug, como cupom não funcionando, aplicativo fora do ar e etc
 - 4.3. [Link](#) para problemas envolvendo pagamento com glampartners
5. Responder de acordo com o template neste doc.

FAQ

 FAQ Programa glampartner

Marketing e Content Creation

Canais de comunicação

O programa glampartner possui diferentes canais de comunicação para passar mensagens importantes, compartilhar dicas e templates.

Portal glampartner (site e app)

inscrição, campanhas, benefícios e etc

tipo	objetivo
portal glampartner 	inscrição, campanhas, benefícios e etc
app glampartner	inscrição, campanhas, benefícios e etc
e-mail	SAC e régua de comunicação
comunidade whatsapp	informações importantes, incentivos e templates
grupo vip whatsapp	informações importantes, incentivos e discussões
crm whatsapp	régua de comunicação
instagram privado	educacional + informação + templates <i>o conteúdo sobre edições passadas é sempre deletado</i>

Mais informações sobre o portal em [Tecnologia e Gestão de Plataforma](#) e estrutura no doc  Plataforma glampartner

A comunicação é pensada de acordo com a edição do mês e as demandas, mas existem mensagens recorrentes que enviamos todos os meses.

Comunicações recorrentes

dia	mensagem	categoria	canal
1	enviar nf + atualizar dados	dados ▾	comunidade whatsapp ▾
1	lançamento edição	edição ▾	comunidade whatsapp ▾ e-mail crm ▾
5	até amanhã enviar nf + atualizar dados	dados ▾	comunidade whatsapp ▾
6	10 dias pro robô virar	nível ▾	comunidade whatsapp ▾
11	erro de pagamento	dados ▾	e-mail manual ▾
12	enviar nf + atualizar dados	dados ▾	comunidade whatsapp ▾ e-mail manual ▾
14	virada do robô	nível ▾	comunidade whatsapp ▾
14	enviar nf + atualizar dados	dados ▾	comunidade whatsapp ▾ e-mail manual ▾
16	mudança de nível	nível ▾	e-mail manual ▾
27	não publicar antes do dia 1	regras ▾	comunidade whatsapp ▾
30	spoiler	edição ▾	comunidade whatsapp ▾
seg	glamstar da semana & divulgar a edição	edição ▾	comunidade whatsapp ▾
sex	novas publis & divulgar a edição	edição ▾	comunidade whatsapp ▾
	incentivos de gp & dicas de post	incenti... ▾	comunidade whatsapp ▾

Incentivos

Os incentivos têm como objetivo auxiliar fraquezas do programa com prêmios e ferramentas na comunicação para ajudá-las, como:

Atual:

Problema	Prêmio	Comunicação
só 22% consegue vender no 1º ciclo	Conquiste a 1ª venda com o seu cupom e ganhe um brinde	todas que ainda não venderam
	Incentivo mensal de comunidade	todas
venda de clube	Acumule R\$ 300 de comissão de venda de assinatura no mês e ganhe um brinde	todas
média de loja hoje é só R\$ 24	Acumule R\$ 50 de comissão de venda de loja em 1 mês e ganhe um brinde.	todas

Novo:

Problema	Prêmio	Comunicação
só 22% consegue vender no 1º ciclo	dobrar a comissão da 1ª venda de novas partners, sem limite de tempo	todas que ainda não venderam
publi	Seja aceita na 1ª publi, sem limite de tempo	quem ainda não fez publi
poucas sustentam o nível de entrada	mantenha o nível plus/vip ou suba para vip e ganhe uma box extra	todas entrantes
incentivar geração de conteúdo	publique sobre a glam 4 semanas seguidas e ganhe um kit de maquiagem GB	toda a base
incentivar geração de conteúdo	publique sobre a glam beauty 4 semanas seguidas e ganhe uma glambag	toda a base
média de loja hoje é só R\$ 24	acumule R\$ 50 de comissão de loja e ganhe R\$ 100 de bônus, sem limite de tempo	quem já fez 1ª venda e ainda não atingiu R\$ 50 de loja
venda de clube	venda 1 assinatura de cada tipo (box, bag e pass) e ganhe um kit ou produto a definir, por mês	toda a base
venda de clube	5 assinaturas em um mês e ganhe um kit ou produto a definir, por mês	toda a base
só 70 acumulam R\$ 500 ou mais de comissão mês	atinja R\$ 500 de comissão em 1 mês e ganhe R\$ 200 de bônus	quem já fez a 1ª venda
Glam Beauty representa 5% das transações	acumule R\$ 1.000 de comissão de venda de Glam Beauty + Men's e ganhe um kit com produtos da marca, sem limite de tempo	quem já vendeu mais de R\$ 500 de Glam Beauty
Glam Beauty representa 5% das transações	acumule R\$ 3.000 em comissões e desbloqueie seu acesso ao grupo de wpp com incentivos exclusivos	quem já vendeu mais de R\$ 1.000 de Glam Beauty

Regras de postagem (Do's and Dont's)

	o que fazer	o que não fazer
canais para divulgação	facebook instagram tiktok kwai youtube whatsApp blogs ou sites de conteúdo próprio grupos nas redes sociais	e-mail marketing comprador de palavras (search engine marketing) site de cupons (cuponomia, pelando, agora cupom e similares).
marcas	pronúncia correta do nome dos produtos e das marcas	nunca citar marcas concorrentes e/ou fazer comparações
roupa	prefira usar roupas de tons neutros ou até mesmo rosa claro para combinar com a glam	evitar utilizar acessórios ou roupas que possam tirar a atenção dos produtos evitar utilizar roupas e acessórios com logos e/ou nomes de marca
imagem	legendar os stories para torná-los mais acessíveis apresentar os produtos usados com o logo e o nome virado para a câmera	evitar o uso de filtros pesados nos conteúdos não deixar a imagem invertida
cupom	divulgar seu cupom de desconto em todos os conteúdos	não é permitido o uso comercial, como, por exemplo revenda
linguagem	use uma linguagem fácil e descontraída com explicações fáceis e diretas	não atrelar o conteúdo a assuntos polêmicos ou negativos
mensagem	falar todos os benefícios da glam incluindo, mas não se limitando a, assinaturas, preço competitivo, perfil de beleza, entrega para todo o brasil e mais	não falar que a glam é uma caixinha por assinatura
@	@glampartner @universoglam	não marcar outras contas sem acordo prévio
#		

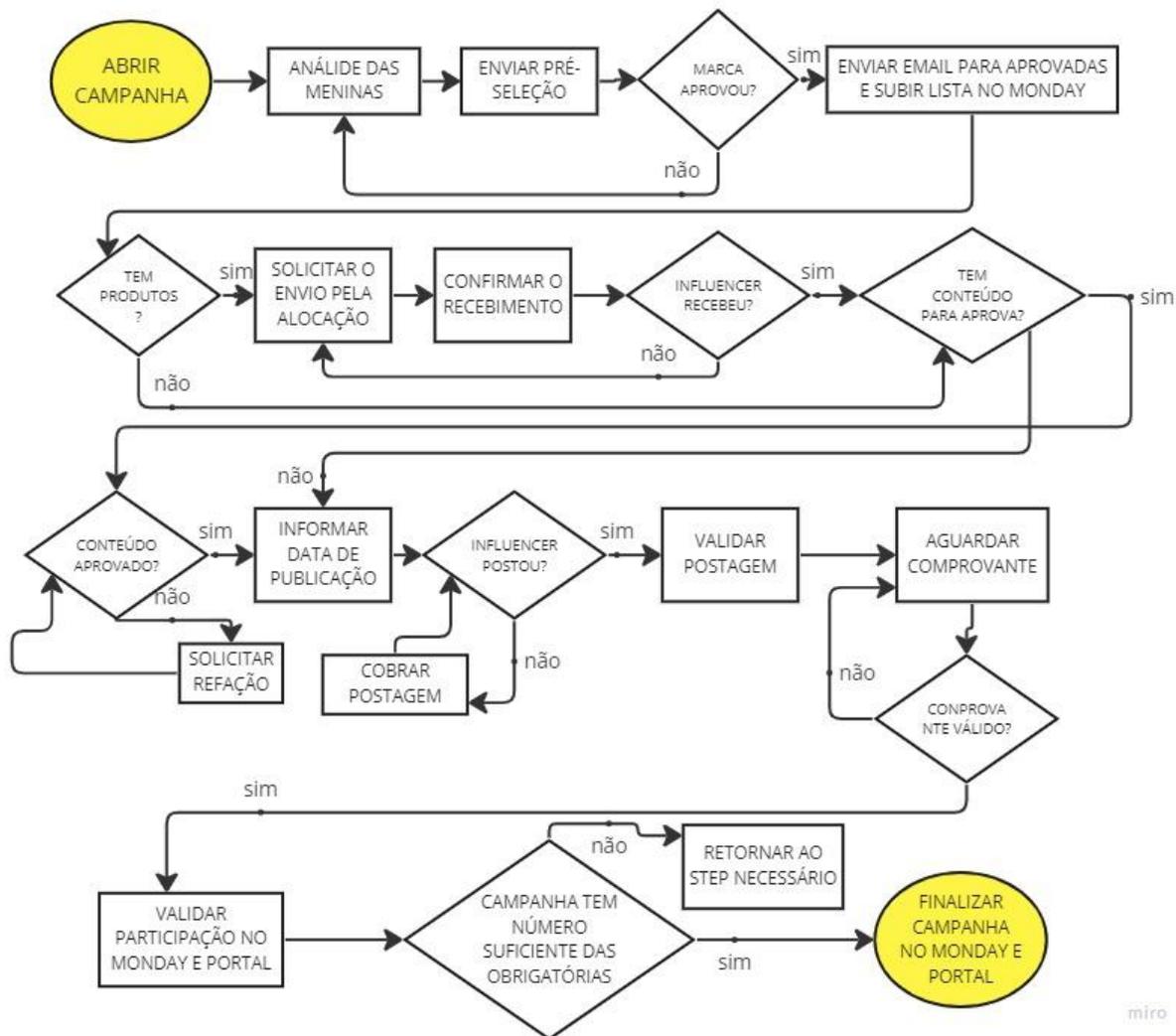
Publis

TIPOS DE CAMPANHAS

CAMPANHA	O QUE É?
Campanha Orgânica de Micro	Campanha de Seeding com influencers
Micro - Stories de Divulgação	Campanha com Micros que varia entre 30s-45s focado em divulgação
Micro - Stories com Interação de Produto	Campanha com Micros que varia entre 30s-45s focado em divulgação com interação simples de produto
Micro - Feed com chamada de Interação	Post Feed no Perfil da Influencer que estimule seguidores a comentar ou curtir
Micro - Tiktok	Post Reels no Perfil da Influencer que estimule seguidores a comentar ou curtir - de 45 segundos a 1 minuto
Micro - Reels	Post Reels no Perfil da Influencer que estimule seguidores a comentar ou curtir
Micro - Visita a Loja	1 post Feed e 1 story de 1 minuto que tenham como conteúdo a visita da loja realizada pela influencer

FLUXO GERAL DE CAMPANHA

Esse é o desenho do início ao fim de uma única campanha. Temos várias em execução ao mesmo tempo.



0 INSCRIÇÃO

Às publis aparecerem para às candidatas a partir do filtro do perfil de beleza e de nicho de conteúdo.

Para às que puderem se candidatar, elas deverão ativamente se inscrever em cada uma das campanhas desejadas.

Ao clicar, deve aparecer um quadro que informe o endereço de entrega da partner e questione se o mesmo está certo ou se precisa de alteração.

(isso precisa ser criado: [Hugo Rosso](#))

1 APROVAÇÃO DE CANDIDATAS

A possibilidade de participar de publis é limitada aos níveis pro, plus e vip e é feita via portal.

A aprovação ou não das partners se baseia nos seguintes critérios:

- 1) Características específicas da campanha e da influencer:
 - perfil de beleza, nicho, score acima de 80%, requisitos da campanha e/ou da marca
- 2) Quantidade de seguidores
 - A lista de candidatas sempre será fechada com os filtros do tópico 1, e a partir disso, ordena-se às meninas pela quantidade de influencers do maior para o menor. E enviar uma lista sempre com meninas extras a quantidade obrigatória da campanha
- 3) Aprovação da marca
 - A marca recusa ou aprova as selecionadas. Caso falte meninas para atender a quantidade vendida, nós retornamos a etapa 1 até completarmos a necessidade do projeto

É importante ressaltar que na etapa 2 devemos validar o nicho que às influencers preencheram no cadastro para assegurar que a visão dela faz sentido para a área de publis. Se for necessário, o time responsável pela seleção e aprovação pode editar o perfil dela no cadastro para termos certeza do tipo de influencer que iremos chamar.

- Score e perfil de publi (passar a outra etapa do processo)
 - Saiba mais em: [📄 Perfil para publis - Influencer Connect](#)

2 PREPARAÇÃO DE CAMPANHA

Depois de aprovada, se inicia o fluxo de produção de conteúdo.

Se há necessidade de envio de produtos, ele precisa ser executado na planilha de [Alocação](#) e depois registrado no arquivo de [Envio de Glampartner](#) para termos controle se o envio foi concluído com sucesso.. Se houver algum problema no decorrer do processo, é necessário solicitar um novo envio.

Depois se houver a necessidade de aprovação de vídeo, precisamos receber os conteúdos das Partners via formulário, avaliar o conteúdo e dar o feedback de aprovado ou reprovado. Caso seja reprovado e haja a possibilidade de refação, podemos solicitar um novo conteúdo.

Quando o conteúdo está aprovado, comunicamos a data final de publicação e de envio de métricas

3 POSTAGENS E VALIDAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO

Acompanhamento das postagens é realizado durante o período de postagem da campanha, nesse caso é validado dentro do Monday quais meninas publicaram às publis, gravamos a tela como comprovação. Depois enviamos uma comunicação às meninas que não postaram para cobrar a publicação faltante.

Após o período de postagem, a influencer deve enviar o comprovante no form. O nosso time faz a última verificação para identificar se o comprovante é da campanha e se está correto. Se sim, altera-se o status da influencer para Concluído no portal e no controle do Monday. Isso habilita o pagamento da campanha para a influencer.

Já a campanha só é encerrada após a validação da quantidade obrigatórias de comprovantes. Se houver falta, identificar qual step podemos retornar para viabilizar o encerramento da campanha com o menor impacto negativo para o nosso parceiro.

SUSPENSAS

Temos influencers que podem ser suspensas de participação de publis. O que pode levar elas a essa situação é:

- > Realizar publicações da UAU box: tempo de suspensão 3 meses
- > Participante que não entregou o material ou comprovante dentro dos prazos informados e não ter justificativa para o atraso: tempo de suspensão de 3 meses
- > Selecionada que não entregou o material ou comprovante e não ter justificativa para a ausência do material: tempo de suspensão de 6 meses
- > Influencers que tem comprovantes abaixo de 250 visualizações: tempo de suspensão de 6 meses

Como identificá-las?

Criar uma seleção dentro do Perfil de Beleza da Glampartner onde possamos colocar que ela foi Suspensa - essa edição só é visível e editável pelo time da B4A - a glampartner não tem esse acesso.

(isso precisa ser criado: **Hugo Rosso**)

ATENDIMENTO

Toda a comunicação é feita através do email publis@glampartner.com.br.

E toda solicitação de influencer deve ser aberta através do seguinte form:

[FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO DE GLAMPARTNER APENAS PARA PUBLIS](#)

De acordo com o caso, deve ser analisado e tratar com os responsáveis.

Tecnologia e Gestão da Plataforma

Hugo Rosso

(todas as planilhas e processos operacionais)

- pagamento
- renovacao (upgrade e downgrade)
- publi

Performance e Métricas

Hugo Rosso

(linkar todas as planilhas de relatorio e ja colocar as que queremos ter)

wishlist

relatório único de remuneração e receita separado por categoria (loja, clube e publi).

Jurídico & Legal