**Estudo de Caso – Acme Beauty**

Acme Beatuy é uma marca de origem brasileira, nascida da paixão por cosméticos. Lançada em fevereiro de 2011, a Acme Beauty conta com cerca de 600 produtos de perfumaria, maquiagem, acessórios, cabelo, corpo e banho. Além de produtos femininos, a Acme Beauty também conta com produtos masculinos como perfumes, espumas de barbear, cremes pós-barba e desodorantes.

Com sede em São Paulo, a Acme Beauty nasceu como a primeira empresa nacional no segmento a atuar por meio de uma estratégia multicanal que inclui a venda direta, comércio eletrônico, além de lojas próprias para compra de produtos. A marca tem na venda direta o principal canal de comercialização com representantes cadastradas em diversas partes do Brasil.

O papel de uma representante Acme Beauty é visitar suas clientes, a fim de apresentar produtos novos e em promoção, fazer demonstrações de produtos, anotar e realizar pedidos. A venda de produtos funciona por ciclos, sendo que em cada ciclo há um conjunto de produtos (catálogo de produtos) disponível para venda, sendo que um ciclo corresponde um período de 4 semanas. Nesse catálogo, a representante pode verificar quais produtos serão vendidos naquele ciclo, bem como quais produtos estão em promoção. A cada semana, em um dia específico, a representante pode enviar um pedido para a Acme Beauty, o qual será separado e pedido entregue na semana seguinte. Contudo, para cada estado do país, a data limite para a realização do pedido, bem como para a sua entrega difere. Ainda, uma vantagem em ser representante Acme Beauty é a facilidade de pagamento que a empresa oferece. A representante pode pagar seu pedido por meio de cartão de crédito (Visa, Mastercard e Hipercard), boleto bancário (a prazo ou à vista), além de condições disponíveis para pessoas com restrição de crédito.

Apesar da grande quantidade e da qualidade dos produtos comercializados, a Acme Beauty, por ser uma empresa nova no mercado, está com dificuldades em gerenciar os pedidos provenientes de suas representantes, bem como sua entrega. Nesse cenário, a Acme Beauty optou por contratar uma empresa de consultoria que a ajudasse a encontrar a melhor solução possível para o negócio.