

Certificación de Situaciones y P. y R.

Para Empresarios Independientes

PARTE 1: SITUACIONES

Las siguientes son Situaciones basadas en el Código de Ética de la Cámara Peruana de Venta Directa. Representan situaciones que se le pueden presentar al manejar su negocio de venta directa.

Responda a ellas basado en cómo probablemente reaccionaría usted en cada situación.

Situación N°1:

Usted es anfitriona en una reunión en su casa. Asisten varios amigos/as y miembros de su familia, incluyendo su hermana. Todos parecen estar pasándola bien y usted excede sus objetivos de ventas. Al día siguiente llama su hermana y le dice que quiere anular/devolver un pedido que hizo en la reunión. ¿Qué debe usted hacer?

Respuesta:

El Código de Ética de la CAPEVEDI garantiza el derecho del cliente a cancelar sin ninguna razón específica dentro de un plazo establecido.

Situación N°2:

Usted sabe que mientras más incorporados (downlines) tenga, incrementa sus ganancias totales. Usted habla a un potencial empresario independiente, que está interesado en la oportunidad de negocios. Este potencial empresario independiente está ansioso por ganar "plata" y usted quiere que se incorpore a su downline. Usted le dice al potencial revendedor que podrá comprarse una casa de vacaciones con sus ganancias del primer año. ¿Ha violado usted el Código de Ética de la CAPEVEDI? ¿Por qué o por qué no?

Respuesta:

Sí, lo más probable es que violó el Código de Ética. El Código de Ética de la CAPEVEDI establece que ni usted ni su empresa puede tergiversar el potencial de ventas o ganancias. Las ganancias o las representaciones de ventas que se realicen se basan en hechos documentados. Usted debe tener hechos para apoyar sus declaraciones.

Situación N°3:

Usted es anfitriona en una reunión en su casa y espera incorporar algunos participantes a su "downline". Usted ha sido muy exitosa con su negocio y ha comprado una casa de vacaciones con sus ganancias. Está ansiosa por compartir la oportunidad de negocio con sus amigos/as. ¿Qué puede decir como parte de sus argumentos de venta?

Respuesta:

Usted puede decir a los asistentes de la fiesta los ingresos que tuvo durante el año anterior, siempre y cuando esta información está documentada. No exagere y no diga nada que pudiera inducir a error.

Situación N°4:

Usted es un Revendedor Directo de la Empresa XYZ. Después de 7 meses de tratar de alcanzar sus objetivos de ventas, simplemente se da cuenta que usted no es para este tipo de trabajo; simplemente usted no es una persona de ventas. Decide notificar a su empresa que quiere terminar la relación. Le pregunta a la Empresa si recomprará el inventario que usted tiene. ¿Cómo esperaría que respondiese la Empresa?

Respuesta:

Sobre la base de su solicitud, por escrito a la empresa, la empresa volverá a comprar cualquiera de los productos adquiridos en los últimos doce meses que no hayan sido vendidos y/o productos que se puedan revender. La compañía reembolsará el precio original de compra neto menos un cargo de manejo de hasta un 10%.

Situación N°5:

Su Empresa vende una línea de suplementos nutricionales. Usted tiene un cliente que ha estado tomando sus suplementos y encontró que, mientras todos sus familiares contrajeron la fiebre porcina, el no la contrajo. El atribuye su salud a la línea nutricional que usted vende. Qué gran argumento de venta, piensa usted. Daré a conocer a todos mis clientes que mis productos previenen la fiebre porcina.

Simplemente imaginen cuánto se incrementarán mis ventas. ¿Es aceptable mi testimonio respecto del producto?

Respuesta:

No, su testimonio no está comprobado. El Código de Ética de la CAPEVEDI establece que los Empresarios Independientes no pueden usar cualquier demanda de productos que no sea autorizada, falsa, obsoleta o de otra manera inadecuada o engañosa.

Situación N°6:

Usted produce auxiliares de ventas y se está preparando para una reunión de ventas. Sus auxiliares de ventas no han sido aprobados por la Empresa. Sin embargo, usted confía que la Empresa los aprobará aunque no justamente a tiempo para su reunión de ventas. ¿Debería usted vender estos auxiliares de ventas a los participantes de la reunión sabiendo que no han sido aprobados?

Respuesta:

No, usted no debe vender estas ayudas las ventas. Va en contra del Código de Ética de la CAPEVEDI el vender algún tipo de ayuda de ventas no autorizadas o los materiales de capacitación. Su empresa tiene que aprobar el apoyo de ventas antes de poder presentarlo a sus sucesores.

Situación N°7:

Usted está en el hogar de una cliente en medio de una visita que ha sido previamente acordada. Abruptamente ella debe tomar una llamada telefónica y le pide reprogramar la visita. ¿Qué debería usted hacer?

Respuesta:

Debe dejar el campo de ventas conforme a lo solicitado. El Código de Ética de la CAPEVEDI requiere que los empresarios independientes suspendan las manifestaciones y representaciones de ventas inmediatamente después de la petición del consumidor. El contacto con los consumidores debe ser iniciado durante las horas razonables y de una manera razonable.

Certificación de Situaciones y P. y R. Para Empresarios Independientes

SITUACIONES

Las siguientes son Situaciones basadas en el Código de Ética de la Asociación de Venta Directa.

Representan situaciones que se le pueden presentar al manejar su negocio de venta directa.

Responda a ellas basado en cómo probablemente reaccionaría usted en cada situación.

Situación N°1:

Usted es anfitriona en una reunión en su casa. Asisten varios amigos/as y miembros de su familia, incluyendo su hermana. Todos parecen estar pasándola bien y usted excede sus objetivos de ventas. Al día siguiente llama su hermana y le dice que quiere anular/devolver un pedido que hizo en la reunión. ¿Qué debe usted hacer?

Respuesta:

Situación N°2:

Usted sabe que mientras más incorporados (downlines) tenga, incrementa sus ganancias totales. Usted habla a un potencial revendedor, que está interesado en la oportunidad de ganancias. Este potencial revendedor está ansioso por ganar "plata" y usted quiere que se incorpore a su "downline". Usted le dice al potencial revendedor que podrá comprarse una casa de vacaciones con sus ganancias del primer año. ¿Ha violado usted el Código de Ética de la Asociación?

¿Por qué o por qué no?

Respuesta:

Situación N°3:

Usted es anfitriona en una reunión en su casa y espera incorporar algunos participantes a su "downline". Usted ha sido muy exitosa con su negocio y ha comprado una casa de vacaciones con sus ganancias. Está ansiosa por compartir la oportunidad de negocio con sus amigos/as. ¿Qué puede decir como parte de sus argumentos de venta?

Respuesta:

Situación N°4:

Usted es un Revendedor Directo de la Empresa XYZ. Después de 7 meses de tratar de alcanzar sus objetivos de ventas, simplemente se da cuenta que usted no es para este tipo de trabajo; simplemente usted no es una persona de ventas. Decide notificar a su empresa que quiere terminar la relación. Le pregunta a la Empresa si recomprará el inventario que usted tiene. ¿Cómo esperaría que respondiese la Empresa?

Respuesta:

Situación N°5:

YSu Empresa vende una línea de suplementos nutricionales. Usted tiene un cliente que ha estado tomando sus suplementos y encontró que, mientras todos sus familiares contrajeron la fiebre porcina, el no la contrajo. El atribuye su salud a la línea nutricional que usted vende. Qué gran argumento de venta, piensa usted. Daré a conocer a todos mis clientes que mis productos previenen la fiebre porcina.

Simplemente imaginen cuánto se incrementarán mis ventas. ¿Es aceptable mi testimonio respecto del producto?

Respuesta:

Situación N°6:

Usted produce auxiliares de ventas y se está preparando para una reunión de ventas. Sus auxiliares de ventas no han sido aprobados por la Empresa. Sin embargo, usted confía que la Empresa los aprobará aunque no justamente a tiempo para su reunión de ventas. ¿Debería usted vender estos auxiliares de ventas a los participantes de la reunión sabiendo que no han sido aprobados?

Respuesta:

Situación N°7:

Usted está en el hogar de una cliente en medio de una visita que ha sido previamente acordada. Abruptamente ella debe tomar una llamada telefónica y le pide reprogramar la visita. ¿Qué debería usted hacer?

Respuesta:
