

Las siguientes son situaciones basadas en el Código de Ética de la Cámara Peruana de Venta Directa

Representan situaciones que puede enfrentar mientras dirige su negocio de venta directa. Responda a ellos según la forma en que probablemente reaccionaría en cada situación.

Situación 1 Usted es anfitrión de una reunión en su casa. Varios amigos y familiares, incluyendo a su hermana, asisten. Todos parecen estar pasando un buen rato y usted excede sus objetivos de ventas. Al día siguiente, su hermana llama y le dice que quiere cancelar un pedido que hizo en la reunión. ¿Qué debe hacer?

Respuesta: El Código de ética de la CAPEVEDI garantiza el derecho del cliente a cancelar sin ningún motivo específico dentro de un plazo establecido.

Situación 2 Usted sabe que la cantidad de incorporados que tiene (líneas descendentes) aumenta sus ganancias totales. Usted habla con un potencial empresario independiente, que está interesado en la oportunidad de negocio. Este potencial empresario independiente está ansioso por ganar "dinero a lo grande" y usted quiere que se convierta en miembro de su línea descendente. Usted le dice al potencial empresario independiente que podrá comprar una casa de vacaciones durante el primer año con sus ganancias. ¿Ha violado el Código de Ética de la CAPEVEDI? ¿Por qué sí o por qué no?

Respuesta: Sí, lo más probable es que violó el Código de ética de la CAPEVEDI. El Código establece que ni usted ni su empresa pueden tergiversar ventas o ganancias potenciales. Las ganancias o las representaciones de ventas que se realicen se basarán en hechos documentados. Usted debe tener hechos para apoyar sus declaraciones.

Situación 3 Está organizando una reunión en casa y tiene la esperanza de incorporar algunos participantes en su línea descendente. Usted ha sido muy exitoso con su negocio y han comprado una casa de vacaciones con sus ganancias. Está ansioso por compartir la oportunidad de negocio con sus amigos. ¿Qué puede decir como parte de su argumento de venta?

Respuesta: Puede informar a los asistentes a la reunión cuánto ganó durante el año anterior, siempre y cuando se documente esta información. No exagere y no diga nada que pueda ser engañoso.

Situación 4 Usted es un empresario independiente de la empresa XYZ. Después de 7 meses de intentar alcanzar sus objetivos de ventas, se da cuenta de que simplemente no está destinado para este tipo de negocio; simplemente no es una persona de ventas. Usted decide notificar a la empresa que desea terminar la relación comercial. 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, cada empresa de acuerdo con sus políticas internas podrá recomprar los productos (en tanto los productos se encuentren en perfecto estado y en su envase original perfectamente sellado), siempre que sean devueltos dentro del plazo establecido por cada Empresa.

Situación 5 Su empresa vende una línea de suplementos nutricionales. Usted tiene un cliente que ha estado tomando sus suplementos y encontró que, mientras todos los miembros de su familia contrajeron la gripe porcina, él no la contrajo. Él 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 gripe porcina. Simplemente imaginen cuánto aumentarán mis ventas. ¿Es aceptable mi testimonio respecto del producto?

Respuesta: No, su testimonio no ha sido probado. El Código de Ética de la CAPEVEDI establece que los empresarios independientes no pueden utilizar ninguna reclamación de productos que no esté autorizada, sea falsa, esté obsoleta o de otra manera inadecuada o engañosa.

Situación 6 Usted produce auxiliares de ventas y se está preparando para una reunión de ventas. Sus auxiliares de ventas no han sido aprobadas por la empresa. Sin embargo, usted confía en que la empresa los aprobará, pero no a tiempo para su reunión de ventas. ¿Debería vender estos auxiliares de ventas a los asistentes a su reunión sabiendo que aún no han sido aprobadas?

Respuesta: No, usted no debe vender este material auxiliar de ventas. Va en contra el Código de ética de la CAPEVEDI vender cualquier ayuda de ventas no autorizada o material de capacitación. Su empresa debe aprobar su material auxiliar de ventas antes de que pueda presentarlo a su línea descendente.

Situación 7 Usted se encuentra en medio de una visita programada en la casa de un cliente. De repente, el cliente debe atender una llamada telefónica y le pide que reprograma la cita. ¿Qué debe hacer usted?

Respuesta: Debe interrumpir la presentación según lo solicitado. El Código de ética de la CAPEVEDI exige que los empresarios independientes suspendan las demostraciones y presentaciones de ventas inmediatamente a solicitud del cliente. El contacto con los consumidores solo debe iniciarse durante horas razonables y de una manera razonable.

Las siguientes son preguntas y respuestas Basado en el Código de Ética de la DSA

Representan situaciones que puede enfrentar mientras dirige su negocio de venta directa. Responda a ellos según la forma en que probablemente reaccionaría en cada situación.

P1. ¿Se requiere que las empresas de venta directa cumplan con el Código de ética de la Cámara Peruana de Venta Directa?

R. Sí, las empresas asociadas a la Cámara Peruana de Venta Directa se comprometen a adoptar, hacer cumplir y dar a conocer el Código de Ética.

P2. Yo, como empresario independiente ¿Estoy obligado a cumplir con el Código de Ética de la Cámara Peruana de Venta Directa?

R. Los empresarios independientes están indirectamente comprometidos con el Código de ética de la CAPEVEDI. Son requeridos por la empresa asociada a la CAPEVEDI a cumplir con el Código de Ética.

P3. ¿Qué es lo primero que debo hacer si tengo un reclamo sobre una empresa asociada a la Cámara Peruana de Venta Directa?

R. Registre su reclamo directamente con la empresa por escrito. Incluya la siguiente información:

✓ La fecha y detalles del incidente.

✓ Los individuos / partes involucradas.

Detalles de la situación / Identificar la violación del Código de Ética (si es posible)

Cantidad y costo del producto, y si es relevante, incluye facturas u otros documentos de respaldo.

Esfuerzos realizados para resolver el asunto.

Cualquier respuesta que otras personas o partes hayan hecho para resolver el tema.

Situación actual del reclamo

Cómo quisiera que se resolviera o solucionara el reclamo

P4. ¿Qué debo hacer si presenté un reclamo ante la empresa y el reclamo no se resolvió?

R. Póngase en contacto con el administrador del código de ética de la CAPEVEDI y proporcione una descripción de su reclamo por escrito. Proporcione la misma información que proporcionó a la empresa cuando presentó inicialmente el reclamo. Consulte con la Cámara Peruana de Venta Directa la información de contacto del Administrador del Código.

P5. ¿Es siempre necesario dar el precio cuando los productos son explicados y/o demostrados?

R. Sí, siempre se requiere dar el precio. Otros elementos son también requeridos si es aplicable. Estos incluyen: condiciones de crédito; plazos de pago; políticas de devolución, términos de la garantía; Servicio post venta y fechas de entrega.

P6. ¿Pueden los empresarios independientes argumentar verbalmente sobre los productos?

R. Sí, si los argumentos son consistentes con los de la empresa.

P7. ¿Se les permite a las empresas o empresarios independientes comparar sus oportunidades de negocios o productos con los de otras empresas?

R. Las empresas y empresarios independientes no deben usar comparaciones falsas o engañosas. Las empresas y empresarios independientes no deben atacar injustamente la reputación de otras empresas.

P8. ¿Cómo comunico la política de “derecho de anulación/devolución” a mis clientes?

R. Asegúrese que la política sea provista al cliente por escrito. El Código de Ética de la CAPEVEDI establece: “Las empresas y empresarios independientes que ofrecen un derecho de devolución, ya sea condicionado a ciertos eventos o no condicionados, lo proporcionarán por escrito”.

P9. ¿Qué me promete la empresa a mí, su empresario independiente?

R. 1. Las empresas no tergiversarán las ventajas de la oportunidad.

2. Las empresas proporcionarán datos relevantes al vendedor directo.

3. Las empresas deben basar todos los reclamos de ganancias en hechos documentados.

4. Las empresas deben proporcionar una declaración escrita de la relación.

P10. ¿Cuánto inventario pueden las empresas pretender que compre?

R. Las empresas no requerirán ni alentarán a los empresarios independientes comprar cantidades irrazonables de inventario de productos.

P11. ¿Cuáles son las obligaciones de las empresas con otras empresas asociadas a la Cámara Peruana de Venta Directa?

1. Las empresas deben actuar en un espíritu de competencia leal.

2. Las empresas no harán propuestas de incorporación a empresarios.