

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:

# 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.



PARTE 2:  
P. Y R.

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

Responda en base a cómo más probablemente reaccionaría usted en cada situación.

**Pregunta N°1:**  
¿Se les solicita a las Empresas de Venta Directa que cumplan con el Código de Ética de la Cámara Peruana de Venta Directa?

**Respuesta:**

---

---

---

**Pregunta N°2:**  
Yo, como empresario independiente, ¿estoy requerido a cumplir con el Código de Ética de la Cámara Peruana de Venta Directa?

**Respuesta:**

---

---

---

**Pregunta N°3:**  
¿Qué es lo primero que debería hacer si tengo un reclamo sobre una Empresa asociada a la Cámara Peruana de Venta Directa?

**Respuesta:**

---

---

---

**Pregunta N°4:**  
¿Qué debería hacer si planteo un reclamo a la Empresa y el reclamo no es resuelto?

**Respuesta:**

---

---

---

**Pregunta N°5:**  
¿Es siempre necesario mencionar el precio cuando los productos son explicados y/o demostrados?

**Respuesta:**

---

---

---

**Pregunta N°6:**  
Pueden los Empresarios Independientes hacer argumentaciones verbales sobre los productos?

**Respuesta:**

---

---

---

**Pregunta N°7:**  
Las Empresas o los Empresarios Independientes, ¿pueden comparar su oportunidad de negocios o productos con los de otras empresas?

**Respuesta:**

---

---

---

**Pregunta N°8:**  
¿Cómo comunico a mis clientes la política del “derecho de cancelación”?

**Respuesta:**

---

---

---

**Pregunta N°9:**  
Que me promete la Empresa a mí, su Empresario Independiente?

**Respuesta:**

---

---

---

**Pregunta N°10:**  
¿Cuánto inventario pueden pretender las Empresas que yo compre?

**Respuesta:**

---

---

---

**Pregunta N°11:**  
¿Cuáles son las obligaciones de las Empresas para con otras empresas asociadas a la Cámara Peruana de Venta Directa?

**Respuesta:**

---

---

---

# P. y R.

Las siguientes son Preguntas y Respuestas basadas en el Código de Ética de la Cámara Peruana de Venta Directa. Representan situaciones que usted puede enfrentar al llevar a cabo su negocio de venta directa.

Responda basado en la forma en que más probablemente usted reaccionaría en cada situación.

## Pregunta N°1:

A las Empresas de Venta Directa, ¿se les requiere que cumplan con el Código de Ética de la Cámara Peruana de Venta Directa?

## Respuesta:

Sí, las empresas asociadas a la Cámara Peruana de Venta Directa declaran adoptar, aplicar y difundir el Código de Ética.

## Pregunta N°2:

Yo, como empresario independiente, ¿debo cumplir con el Código de Ética de la Cámara Peruana de Venta Directa?

## Respuesta:

Los empresarios independientes están indirectamente comprometidos con el Código de Ética de la Cámara Peruana de Venta Directa. La empresa asociada a la Cámara Peruana de Venta Directa les requiere que se adhieran al Código de Ética.

## Pregunta N°3:

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

## Respuesta:

Hacer su reclamo por escrito directamente a la empresa.

Incluir la siguiente información:

- Fecha y detalles del incidente
- Individuos/grupos involucrados
- Detalles de la situación/Identificar la violación del Código de que se trata (si es posible)
- Cantidad y costo de producto de apoyo y, si es relevante, incluir facturas u otros documentos de apoyo
- Esfuerzos que ha hecho para resolver el tema
- Respuestas que otros individuos/grupos han dado para resolver el tema
- Situación actual del reclamo
- Cómo quisiera que se resolviera o solucionara el reclamo

## Pregunta N°4:

¿Que debo hacer si planteo un reclamo a la empresa y el reclamo no se resuelve?

## Respuesta:

Ponerse en contacto con el Administrador del Código de la Cámara Peruana de Venta Directa y suministrarle una descripción de su reclamo por escrito. Provéale la misma información que le dio a su empresa cuando hizo el reclamo inicialmente. Consulte a la Cámara Peruana de Venta Directa sobre los datos de contacto del Administrador del Código.

## Pregunta N°5:

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

## Respuesta:

Sí, siempre se requiere dar el precio. Otros elementos son también requeridos si es aplicable. Esto incluye: condiciones de crédito; plazos de pago; incluyendo políticas de devolución; términos de la garantía; servicio pos-venta y fechas de entrega.

## Pregunta N°6:

¿Pueden los empresarios independientes argumentar verbalmente sobre los productos?

## Respuesta:

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

## Pregunta N°7:

¿Está permitido que las Empresas o los Empresarios Independientes comparen su oportunidad de negocio o sus productos con los de otras empresas?

## Respuesta:

Las Empresas y los Empresarios Independientes no deben usar comparaciones falsas o engañosas. Las Empresas y Empresarios Independientes no deben atacar injustamente la reputación de otras empresas.

## Pregunta N°8:

¿Cómo comunico a mis clientes la política de "derecho de anulación/devolución?"

## Respuesta:

Asegúrese que la política sea provista por escrito al cliente.

El Código de Ética de la Cámara Peruana de Venta Directa establece: "Las Empresas y Empresarios Independientes que ofrecen el derecho de devolución, ya sea condicionado por ciertos eventos o incondicional, lo proveerán por escrito."

## Pregunta N°9:

¿Qué me promete la Empresa a mí, su Empresario Independiente?

## Respuesta:

1. Las Empresas no tergiversarán las ventajas de la oportunidad.
2. Las empresas proveerán información relevante al Empresario Independiente.
3. Las Empresas deben basar todos los argumentos de negocios sobre hechos documentados.
4. Las Empresas deben proveer una declaración escrita sobre la relación.

## Pregunta N°10:

¿Cuánto inventario pueden pretender las empresas que yo compre?

## Respuesta:

Las Empresas no requerirán ni alentarán a los Empresarios Independientes a comprar cantidades irrazonables de inventario de productos.

## Pregunta N°11:

¿Cuáles son las obligaciones de las Empresas con respecto a otras Empresas asociadas a la Cámara Peruana de Venta Directa?

## Respuesta:

1. Las Empresas deben actuar en el espíritu de la competencia justa.
2. Las Empresas no harán propuestas de incorporación a empresarios independientes de otra empresa.