

ЧТО ДОЛЖЕН ЗНАТЬ КАЖДЫЙ НЕЗАВИСИМЫЙ ПРОДАВЕЦ?

ЧАСТЬ I СИТУАЦИИ

Ниже приводится ряд типичных ситуаций, связанных с использованием Этического кодекса в повседневной жизни.

Ситуация 1

Вы провели одну из групповых презентаций продукции, в которой приняли участие несколько Ваших друзей и родственников, включая Вашу сестру. Все прошло замечательно, и Вы даже перевыполнили свои первоначальные планы продаж. На следующий день Ваша сестра звонит Вам и сообщает, что намерена отменить сделанный накануне заказ. Каковы Ваши действия в данном случае?

Ответ

Этический кодекс Ассоциации прямых продаж гарантирует право покупателя на возврат приобретенной продукции без указания причин возврата в течение определенного времени с момента приобретения продукции. Поэтому необходимо сообщить Вашему покупателю, что он вправе вернуть купленный им товар (уточните в компании или в АПП продолжительность срока, в течение которого продукция может быть возвращена покупателем).

Ситуация 2

Вам известно, что число рекрутируемых Вами независимых продавцов, которые становятся членами Вашей бизнес-группы, самым непосредственным образом связано с ростом Ваших доходов. Вы разговариваете с очередным потенциальным продавцом, которого Вы намерены привлечь в состав Вашей бизнес-группы. Данное лицо стремится хорошо заработать на продажах. Вы сообщаете рекрутируемому, что в течение ближайшего года он заработает столько, что сможет приобрести себе загородный дом. Нарушаете ли Вы этим заявлением положения Этического кодекса? Если да, то какие?

Ответ

Скорее всего - да. Этический кодекс Ассоциации прямых продаж гласит, что ни Вы, ни Ваша компания не вправе сообщать недостоверные или искаженные сведения относительно потенциальных объемов продаж или доходов. Все заявления относительно объемов продаж или доходов потенциального независимого продавца должны базироваться на документально подтвержденных фактах. Поэтому в обоснование Ваших заявлений Вам необходимо предоставить рекрутируемому лицу соответствующие факты.

Ситуация 3

Вы проводите групповую презентацию продукции и надеетесь рекрутировать нескольких новых независимых продавцов, которые впоследствии станут членами Вашей бизнес-группы. Вы успешно вели свой бизнес и в результате приобрели собственный загородный дом. Вам искренне хочется, чтобы и Ваши друзья также получили шанс хорошо заработать. Что Вы расскажете им в свете своих успехов в сфере прямых продаж?

Ответ

Вы вправе рассказать участникам презентации о том, сколько Вы заработали за прошедший год, при условии, что у Вас имеется документальное подтверждение этой информации. Ничего не преувеличивайте, и не говорите ничего, что могло бы ввести в заблуждение Ваших слушателей.

Ситуация 4

Вы являетесь одним из независимых продавцов компании прямых продаж. После семи месяцев безуспешных попыток добиться успеха на этом поприще Вы, наконец, осознали, что совершенно не годитесь для данного вида деятельности – просто Вы не созданы быть продавцом. Вы приняли решение уведомить компанию о Вашем желании расторгнуть договор и прекратить дальнейшие деловые контакты. Вы запросили компанию о возможности выкупа оставшейся у Вас непроданной продукции. Что, по-Вашему, ответит компания на подобный запрос?

Ответ

Если компания является членом Ассоциации прямых продаж, то на основе Вашего письменного запроса, направленного в адрес компании, она выкупит у Вас непроданную продукцию, сохранив товарный вид, при условии, что данная продукция была приобретена у компании в течение предыдущих двенадцати месяцев. Компания выплатит Вам чистую цену возвращаемой продукции за вычетом соответствующих накладных расходов в размере 10% от первоначальной стоимости продукции, а также за вычетом любых льготных скидок, полученных Вами при первоначальном приобретении возвращаемых товаров.

Ситуация 5

Ваша компания торгует биологически активными добавками. Один из Ваших покупателей, приобретающий данную продукцию, обнаружил, что в то время как все члены его семьи заразились свиным гриппом, он остался здоров. Он приписывает свой иммунитет к свиному гриппу тем биологически активным добавкам, которые приобретает у Вас. «Какая великолепная возможность резко увеличить продажи», - решаете Вы. «Надо будет срочно сообщить всем моим клиентам о том, что моя продукция служит надежной защитой от свиного гриппа. Представляю, как разом подскочат продажи». Как Вы считаете, приемлемы ли подобные заявления в отношении продаваемой Вами продукции?

Ответ

Нет, поскольку подобное заявление совершенно бездоказательно. Согласно Этическому кодексу АПП независимые продавцы не вправе использовать любые заявления в отношении продаваемой ими продукции в случае, если подобные заявления необоснованы, неофициальны, не соответствуют действительности или вводят в заблуждение.

Ситуация 6

Вы самостоятельно создали ряд вспомогательных торговых и рекламных материалов и готовитесь к проведению обучающего семинара. Как Вы полагаете, вправе ли Вы реализовывать собственные вспомогательные торговые и рекламные материалы, не получившие предварительного одобрения со стороны компании?

Ответ

Нет, Вы не имеете права продавать подобные торговые и рекламные материалы. Это противоречит положениям Этического кодекса АПП. Ваша компания должна утвердить Ваши торговые, рекламные и учебные материалы, прежде чем Вы сможете использовать их в интересах Вашей бизнес-группы.

Ситуация 7

Вы уже наполовину закончили презентацию продукции в доме одного из своих покупателей. Внезапно она отвечает на телефонный звонок, после чего просит Вас перенести визит на другое время. Как Вам следует поступить в подобной ситуации?

Ответ

В соответствии с положениями Этического кодекса АПП Вы обязаны прекратить проведение презентации по первому требованию покупателя. Любые контакты с потребителями должны происходить только в корректной форме, в приемлемые часы и не должны быть навязчивыми.

ЧАСТЬ II

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

Ниже приводится ряд вопросов и ответов на них, базирующихся на положениях Этического кодекса. Они описывают те ситуации, с которыми Вы можете столкнуться в ходе реализации продукции методом прямых продаж.

Вопрос 1

Должны ли компании прямых продаж выполнять требования Этического кодекса Ассоциации прямых продаж?

Ответ

Компании, являющиеся членами Ассоциации прямых продаж, обязуются принять, применять на практике и опубликовать Этический кодекс Ассоциации прямых продаж.

Вопрос 2

Должен ли я лично в качестве независимого продавца выполнять требования Этического кодекса Ассоциации прямых продаж?

Ответ

Продавцы прямых продаж косвенно подпадают под юрисдикцию Этического кодекса, поскольку компании прямых продаж требуют от своих независимых продавцов выполнения требований Этического кодекса.

Вопрос 3

Каковы мои первоначальные шаги в случае возникновения у меня претензии к компании-члену Ассоциации прямых продаж?

Ответ

Представьте Вашу письменную претензию в компанию и зарегистрируйте ее в компании. Письменная претензия должна содержать следующее:

- дата и подробности инцидента;
- конкретные физические или юридические лица, вовлеченные в данный инцидент;
- детали ситуации / указание на те положения Этического кодекса, которые были нарушены в результате произошедшего инцидента (по возможности);
- количество и стоимость продукции (если необходимо, приложите соответствующие квитанции или иные товаросопроводительные документы);
- шаги, предпринятые Вами для разрешения конфликта;
- шаги, предпринятые другими заинтересованными сторонами конфликта в целях его урегулирования;
- текущее состояние претензии;
- Ваше видение возможной формы урегулирования данной претензии.

Вопрос 4

Что я должен предпринять в том случае, если моя претензия, обращенная к компании, осталась без ответа со стороны компании?

Ответ

Обратитесь к Администратору Кодекса Ассоциации прямых продаж и передайте ему описание Вашей претензии в письменном виде. Предоставьте Администратору Кодекса ту же информацию, которую Вы передавали Вашей компании в момент представления претензии. Для получения контактной информации Администратора Кодекса обратитесь в Ассоциацию прямых продаж.

Вопрос 5

В процессе демонстрации и/или презентации продукции необходимо ли всегда сообщать сведения о стоимости продукции?

Ответ

Да, сведения о стоимости продукции сообщаются в обязательном порядке. Также необходимо сообщить следующие сведения: условия кредита (если предоставляется); условия оплаты; длительность «периода охлаждения», в течение которого потребитель вправе отменить заказ продукции; условия предоставления гарантии (если установлена); условия послепродажного обслуживания (если предусмотрено); а также дату доставки товаров.

Вопрос 6

Имеют ли право продавцы прямых продаж делать устные заявления в отношении предлагаемой продукции?

Ответ

Да, в случае, если подобные заявления соответствуют позиции компании по данному вопросу.

Вопрос 7

Имеют ли право независимые продавцы или компании прямых продаж сравнивать свои условия работы или продукцию с аналогичными условиями или товарами других компаний?

Ответ

Независимые продавцы и компании прямых продаж не должны использовать недостоверные или вводящие в заблуждение сравнения. Также продавцы и компании прямых продаж должны воздерживаться от негативных отзывов и оценок в отношении деловой репутации других компаний.

Вопрос 8

В какой форме я должен проинформировать своего клиента о его праве на возврат продукции?

Ответ

Этический кодекс Ассоциации прямых продаж гласит: «Компании и продавцы, предоставляющие право на возврат товара в безусловном порядке или же в зависимости от определенных обстоятельств, должны информировать об этом в письменной форме».

Вопрос 9

Какие гарантии предоставляет компания лично мне в качестве независимого продавца?

Ответ

Компании обязуются предоставлять точные и правдивые сведения о преимуществах предлагаемых возможностей развития собственного бизнеса.

Компании обязуются предоставлять независимым продавцам всю необходимую информацию.

Компании обязаны предоставлять документальные подтверждения всех своих заявлений относительно потенциальных заработков.

Компании обязаны в письменном виде оформить свои договорные взаимоотношения с независимыми продавцами.

Вопрос 10

Какой объем продукции я обязан приобретать у компании?

Ответ

Компании не должны требовать от дистрибьюторов приобретения необоснованно больших объемов продукции.

Вопрос 11

Каковы обязательства компаний по отношению к другим компаниям-членам Ассоциации прямых продаж?

Ответ

Компании обязаны придерживаться принципа свободной конкуренции. Компании не вправе переманивать к себе независимых продавцов других компаний.