

Aspectos éticos y legales en las ventas

La ética es el conjunto de principios que gobiernan el comportamiento de un individuo o grupo, estableciendo la conducta adecuada que indican que es correcto y que es incorrecto.

La Ética y las Relaciones de sociedad

- Los vendedores como representantes oficiales de sus empresas son responsables de desarrollar y mantener esas relaciones, que se fundan en la confianza.
- A medida que las empresas pasan a formar sociedades estratégicas, los principios éticos adquieren cada vez más importancia.

www.rrhh-web.com

Factores que influyen en el comportamiento ético de los vendedores

- Las necesidades personales de los vendedores
- Las necesidades de sus empresas
- Las necesidades de sus clientes
- Políticas de las empresas
- Código personal de ética
- Leyes

www.rrhh-web.com

Ética y relaciones en las ventas

- El engaño:
 - Diciéndole a los clientes verdades a medias o reteniendo información importante.
- Sobornos, obsequios y división:
 - Pagos que se hacen a los compradores para influir sobre sus decisiones de compras.
 - Llevar a los clientes a almorzar es una practica aceptada en los negocios.
 - La determinación de cuales actividades recreativas y obsequios son aceptables y cuales no son asuntos de ética.

www.rrhh-web.com

Ética y relaciones en las ventas

- Información confidencial
 - Por lo general en las visitas a los clientes, nos encontramos con nuevos productos en desarrollo, costos y programas de producción.
 - No es ético ofrecer información acerca del competidor de un cliente a cambio de un pedido.

www.rrhh-web.com

Ética y relaciones en las ventas

- Tratamiento especial
 - Algunos clientes se aprovechan de su status para demandar un trato especial de los vendedores.
 - Ejm. Comprobaciones semanales del equipo cuando ya se han estipulado fechas.

www.rrhh-web.com

Ética y relaciones en las ventas

- Ventas por la puerta trasera:
 - Es cuando ignoran la política del agente de compras, pasan por detrás de él y se ponen en contacto con otras personas que intervienen en la decisión de compra.

www.rrhh-web.com

Ética y relaciones en las ventas

- Tratamiento especial:
 - Algunos clientes tratan de aprovechar su status para demandar un trata especial por los vendedores. Ejm. Revisiones periódicas, extensión de garantías.

www.rrhh-web.com

Relaciones con la empresa del vendedor

- Cuentas y Gastos:
 - Muchas empresas le dan autos y pagos de diversiones y viajes a sus vendedores.
 - Es difícil comprobar el buen uso y una política de reembolso que evite los engaños de los vendedores.

www.rrhh-web.com

Relaciones con la empresa del vendedor

- Informe del tiempo y de actividades:
 - Citas falsas, trabajan medio tiempo, no están mucho en oficinas.
 - Los ingresos y las utilidades de la empresa se disminuyen cuando hay abuso de los vendedores.

www.rrhh-web.com

Relaciones con la empresa del vendedor

■ Acoso Sexual:

- Insinuaciones sexuales indeseables, peticiones de favores sexuales, chistes y caricaturas y conducta física.
- El acoso no se limita a peticiones de favores sexuales, sino que se crean ambientes hostiles que dificultan la jornada laboral.

www.rrhh-web.com

Relaciones con la empresa del vendedor

- Aprovecharse de otros vendedores
 - Los vendedores pueden comportarse sin ética cuando son demasiado agresivos para alcanzar sus metas a expensas de sus colegas.
 - No es ético no pasar una llamada telefónica a otro vendedor o hacer comentarios críticos al jefe sobre otro colega.

www.rrhh-web.com

Relaciones con los competidores

- Es falta de ética, hacer informaciones falsas acerca de los productos de su competencia o saborear sus esfuerzos.
- Asuntos legales
 - El vendedor debe ser conocedor de la ley y de los estatutos comerciales, a fin de no infringir en las normas.
 - Convenios, acuerdos, contratos

www.rrhh-web.com

Mala presentación o exageración en ventas

- Las descripciones entusiastas, como:
- " nadie puede superar esta oferta"
- Nuestro sistema reducirá un 40 un inventario!!

www.rrhh-web.com

Si deseas bajar esta presentación en formato PDF o si quieres conocer más sobre empleo, recursos humanos y gestión empresarial, visita la página:

www.rrhh-web.com