СИТУАЦІЇ ДЛЯ ДИСТРИБ'ЮТОРІВ

Описані випадки ґрунтуються на основі Кодексу професійної етики УАПП. Вони відображають ситуації, в які Ви можете потрапити, коли займаєтеся діяльністю, пов'язаною з прямим продажем.

Відповіді відображають найбільш прийнятну лінію поведінки.

Ситуація №1:

Ви влаштували вечірку у себе вдома. Завітало декілька друзів та родичів, включаючи вашу сестру. Здається, що всі дуже весело проводять свій час, і ви зібрали чимало замовлень. Наступного дня сестра телефонує вам і каже, що хоче скасувати замовлення, яке вона оформила під час вечірки.

Що вам робити?

Відповідь:

Кодекс професійної етики УАПП гарантує клієнту право на скасування замовлення впродовж певного строку без наявності на те будь-якої причини. Скажіть своїй клієнтці, що в неї є певна кількість днів на те, щоб повернути продукцію. (Уточніть кількість днів у компанії або в УАПП).

Ситуація №2:

Ви знаєте, що кількість зареєстрованих вами дистриб'юторів збільшує ваш загальний дохід. Ви спілкуєтесь із потенційним кандидатом, який певною мірою зацікавлений у можливості заробітку. Цей кандидат прагне заробити "великі гроші". У зв'язку з цим, ви хочете, щоб він став членом вашої команди. Ви кажете кандидату, що він зможе придбати заміський будиночок на свої прибутки протягом першого року роботи. Чи порушили ви Кодекс професійної етики УАПП? І чому?

Відповідь:

Так, скоріш за все, порушили. Кодекс професійної етики УАПП зазначає, що ані ви, ані компанія, із якою ви співробітничаєте, не можете надавати неправдиві дані щодо можливого рівня продажів або прибутків. Будь-які відомості щодо доходів або продажів повинні бути обґрунтовані. Ви повинні мати факти для підтвердження Ваших заяв.

Ситуація №3:

Ви влаштовуєте у себе вдома вечірку та сподіваєтесь знайти кандидатів, щоб зареєструвати до своєї команди. Ваш бізнес був дуже успішним, ви придбали заміський будиночок на свої прибутки. Ви прагнете поділитися інформацією щодо бізнес-можливостей зі своїми друзями. Що ви можете сказати під час проведення презентації?

Відповідь:

Ви можете розповісти учасникам вечірки, скільки Ви заробили протягом минулого року в тому разі, якщо ця інформація підтверджена документально. Не перебільшуйте та не кажіть нічого, що може ввести в оману інших.

Ситуація №4:

Ви – дистриб'ютор компанії Х. Після 7 місяців спроб досягнути необхідного рівня продажу, ви розумієте, що просто не створені для такого виду роботи. Ви просто не продавець. Ви вирішуєте сповістити компанію про припинення співпраці з нею. Ви запитуєте у компанії, чи викупить вона продукцію, яка залишилась у вас непроданою. Якою, на Вашу думку, буде відповідь компанії?

Відповідь:

На основі вашої письмової заяви, компанія викупить будь-яку непродану продукцію, яку можна перепродати та яку було придбано протягом останніх дванадцяти місяців. Компанія відшкодує первинну вартість покупки за винятком збору за обслуговування. Цей збір не може перевищувати 10% сплачених за товар коштів.

Ситуація №5:

Ваша компанія продає харчові добавки. Ваш клієнт, який вживав ваші добавки, встановив, що в той час, як всі члени його родини захворіли на грип, він залишився здоровим. Він пов'язує цей факт з вживанням ваших харчових добавок. "Який чудовий аргумент для продажу! – думаєте ви про себе. – Я сповіщу всіх своїх клієнтів про те, що моя продукція попереджає захворювання на грип. Тільки-но уявіть собі, як збільшиться обсяг моїх продажів!" Чи прийнятна така характеристика продукції?

Відповідь:

Ні, ваша характеристика не має доказів. Кодекс професійної етики УАПП визначає, що дистриб'ютори не можуть висловлювати будь-які твердження щодо продукції, якщо вони не погоджені компанією, неправдиві, застарілі або іншими словами – недоцільні чи недостовірні.

Ситуація №6:

Ви готуєте допоміжні допоміжні навчальні матеріали з продажу та готуєтеся до зборів вашої команди. Ваші допоміжні матеріали не були затверджені компанією. Однак, ви переконані, що компанія схвалить їх, але не встигне це зробити до моменту проведення ваших зборів. Чи можете ви продати ці допоміжні матеріали відвідувачам Ваших зборів, якщо ви знаєте, що вони ще не були узгоджені?

Відповідь:

Ні, ви не можете продавати ці допоміжні матеріали. Несанкціонований продаж допоміжних або навчальних матеріалів суперечить Кодексу професійної етики УАПП. Ваша компанія повинна схвалити ваші допоміжні матеріали перед тим, як ви ознайомите з ними членів своєї команди.

Ситуація №7:

Ви проводите заплановану зустріч у клієнтки вдома. Несподівано їй телефонують, і вона просить вас перенести вашу зустріч. Що вам треба робити?

Відповідь:

Ви повинні одразу припинити презентацію за вимогою клієнта. Кодекс професійної етики УАПП вимагає від дистриб'ютора негайного припинення демонстрації та презентації продукції за вимогою споживача. Спілкування зі споживачами повинно відбуватися протягом розумного проміжку часу та у прийнятній для них формі.

listovka_2015(1).indd 3 20.02.2015 20:54:36