

## EL CAMINO HACIA EL PERFECCIONAMIENTO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN LA VENTA DIRECTA

4 DE AGOSTO DE 2024

POR: AGEVD

Las empresas de venta directa gestionadas profesionalmente cuentan con documentos que combinan políticas, procesos, normas y reglamentos. Los utilizan para tratar con los vendedores directos independientes y para que sus empleados trabajen en armonía. Generalmente se denominan “políticas y procedimientos” o “P&P”, para abreviar.

La parte de “políticas” de este documento reúne una colección de pautas para abordar diversas cuestiones. Los “procedimientos” son de naturaleza más específica y describen las acciones que se deben tomar para implementar una determinada política. En otras palabras, los procedimientos muestran a todas las partes involucradas cómo actuar en diversos casos. Por lo tanto, las políticas y los procedimientos están estrechamente relacionados entre sí.

### Beneficios de tener un documento P&P

- Proporciona una imagen general de los valores y la cultura de la empresa.
- Comunica responsabilidades
- Aporta uniformidad al tratamiento de las situaciones.
- Mejora la igualdad y genera confianza
- Educa a todas las partes involucradas, minimizando los problemas de cumplimiento.
- Aumenta la eficiencia dentro de la organización.
- Reduce el proceso de “ensayo y error” en la gestión
- Permite el control por excepción en lugar de la “microgestión”
- Permite guiar sin intervenir constantemente
- Canaliza el tiempo de gestión hacia tareas más productivas
- Garantiza el cumplimiento de la organización con las regulaciones.
- Ayuda a potenciar la imagen corporativa profesional

### Contenido

Entonces, ¿cómo debería ser un documento de políticas y prácticas? Debe tener ciertas partes esenciales, y luego el resto (extensión, redacción, etc.) depende de las

decisiones de la gerencia. Como muestran los ejemplos al final del artículo, existen varios enfoques para esto. Pero los componentes básicos de un documento de políticas y prácticas son:

- Propósito del documento
- Lista de términos utilizados y definiciones
- Explicación de elementos de políticas y procedimientos
- Aclaraciones sobre “aceptables” e “inaceptables”
- Consecuencias del incumplimiento

Una vez establecidas las políticas y los procedimientos, hay tres tareas más por llevar a cabo que son de igual importancia: 1) comunicar las políticas y procedimientos, 2) aplicarlas y 3) modificarlas según sea necesario.

### Comunicación

Brett Duncan, cofundador y socio gerente de Strategic Choice Partners, afirma en su artículo *Trust and Communication: The Foundation of Success in Direct Sales* (La confianza y la comunicación: la base del éxito en las ventas directas) : “Tanto el éxito como el fracaso están directamente relacionados con el nivel de confianza que una empresa ha establecido y con la eficacia de su comunicación”. Esta proposición es más que válida en la implementación de políticas y procedimientos de la empresa.

Siempre debe recordarse que todo este contenido de las P&P tiene como fin proteger los derechos de todos, incluidos los de los vendedores directos. Un documento de P&P también protege los intereses comerciales de la empresa, de los empleados y, nuevamente, de los vendedores directos.

Es de suma importancia que este documento sea de fácil acceso y claramente comprendido por todas las partes, y más importante aún, por los vendedores directos independientes de esa empresa.

### Aplicación

Un documento de políticas y procedimientos solo puede cumplir plenamente su propósito si se aplica estrictamente y con absoluta equidad. De lo contrario, sirve con el mismo éxito para generar desconfianza. Y tratar de recuperar

la confianza perdida siempre es mucho más costoso y doloroso.

Disciplinar a un líder de campo que se sale de la línea puede ocasionar un daño a corto plazo al negocio de la empresa, pero muchas veces las ganancias a largo plazo son invaluable.

La experiencia ha demostrado en numerosas ocasiones que la absoluta imparcialidad en la aplicación de las normas aumenta también el nivel total de cumplimiento.

## **Enmiendas**

Es inevitable que un documento de políticas y procedimientos deba modificarse con el tiempo. A medida que el negocio o la industria evolucionan, los requisitos pueden cambiar. Por lo tanto, las políticas y procedimientos deben adaptarse a ellos.

Sin embargo, hay que evitar los cambios frecuentes para no dañar la confianza y la reputación positiva que se han construido hasta entonces.

Y cada revisión debe ser bien comunicada para garantizar que se entienda claramente todo el propósito y la naturaleza de la enmienda.

## **Por último**

Algunas personas tienden a pensar que las políticas y los procedimientos generan una burocracia innecesaria. Otras incluso los consideran barreras para el crecimiento de la empresa. Por ejemplo, el cofundador de Netflix, Reed Hastings, en el famoso best seller *No Rules Rules* dice: “La vida real tiene muchos más matices de los que cualquier política podría abordar”. Es cierto... pero es absolutamente posible lograr una solución óptima.

Ya se trate de una empresa pequeña o mediana o de un gigante corporativo, contar con políticas y procedimientos formales ayuda a los gerentes a gestionar sus empresas de manera mucho más fluida y eficiente. Además, un entorno de venta directa tiene muchas características únicas que requieren tener una política y procedimientos.

## **Ejemplos**

A continuación, he reunido los documentos de políticas y prácticas de varias empresas de venta directa para que los revise y compare distintos enfoques:

Amare , Amway , doTERRA , Farmasi , Forever Living , Herbalife , Jeunesse Global , MONAT Global , Nature's Sunshine , Nu Skin , OPTAVIA , The Avon Company , Unicity , USANA , Young Living

## MAQUILLAR Y CUIDAR TU PIEL, ¡SÍ ES POSIBLE!

**POR: AVON**

**D**escubre la nueva línea Make Up + Care de Avon, la combinación perfecta de ingredientes de cuidado del rostro en tu maquillaje que ayuda a mejorar la apariencia de la piel.

**Base Sérum**, ¡con un 82% más de ingredientes para el cuidado de la piel! Esta es una base ideal para pieles sensibles que unifica el tono de la piel con un brillo radiante y una cobertura de ligera a mediana, es dermatológicamente testada, con SPF 30 y enriquecida con ingredientes antioxidantes como derivados de vitaminas C y E, brindando protección contra radicales libres.

**Labiales Hydramatic**, ¡perfectos para unos labios hidratados, más voluminosos y suaves al instante! Cuentan con un centro formulado con ácido hialurónico y glicerina\*\* que contiene más del 50% de ingredientes que hidratan y protegen la piel de tus labios. Disfruta los labiales Hydramatic en sus dos acabados, mate y radiante.

**¡Comprueba los beneficios de Maquillaje + Cuidado + Protección!**



99% de las personas dijeron que la piel se siente más suave y luce saludable.

8 de cada 10 personas dijeron sentir sus labios hidratados, nutridos, suaves y saludables.

## PODEROSAMENTE IRRESISTIBLE

**POR: Flushing Cosmetics**

**D**escubre, **WONDERFUL** la nueva fragancia diseñada para la mujer joven y moderna que busca destacar en cada ocasión especial. Inspirada en noches sofisticadas y días brillantes de frío, esta fragancia es el complemento perfecto para momentos festivos.

Su exquisita combinación de notas florales, maderosas, fusionadas con un sutil toque de vainilla y la dulzura irresistible de cerezas, crea una evolución olfativa envolvente y adictiva.

La presencia del ámbar añade una calidez encantadora, ideal para quienes desean proyectar una personalidad única y elegante.

Haz de **WONDERFUL** tu fragancia y deja una huella imborrable de sofisticación y encanto.



## HERBALIFE LANZA EL NUEVO BATIDO NUTRICIONAL SABOR DULCE DE LECHE CREMOSO, ¡PARA QUE DISFRUTES DE MOMENTOS DULCES, SIN CULPA!

**POR: HERBALIFE**

*Este nuevo batido ha sido desarrollado por Herbalife y es elaborado con proteínas y nutrientes de primera calidad*

**E**laborado con dulce de leche en polvo, libre de gluten, con el aporte de 21 vitaminas y minerales, bajo aporte en grasa, el nuevo sabor completa la línea de Batidos Nutricionales Fórmula 1 que ya cuenta con sabores como Vainilla, Fresa, Chocoavellana, Canela & Especias, Banana Caramelo, Naranja Crema, Piña Colada y Cookies & Cream. Los batidos son una excelente opción para contribuir a una alimentación balanceada y obtener nutrientes esenciales de una manera práctica, rápida y sencilla.

El producto ya se encuentra disponible a nivel nacional. Para adquirirlo, contactar a un Distribuidor Independiente Herbalife o ingresar a <https://www.herbalife.com/es-gt>



## Anuncios Socios Colaboradores

**CL**  
**Corporación Litográfica**

**INNOVACIÓN**

**TEXTURAS**

**Muebles Exclusivos**

**Muebles Exclusivos**

**Impresiones que impactan!**

**Pide tu cotización al 2299 1000 / 3001 5735**



## Socios Venta Directa



AGORA multiMODAS



## Socios Colaboradores

