

EL ECONOMISTA

Opinión y Análisis

Martes 02 de Diciembre de 2014 | 10:45

DINERO TUS FINANZAS TERMÓMETRO EMPRESAS ESTADOS TECNOLOGÍA POLÍTICA INTERNACIONAL FONDOS **OPINIÓN**

BLOGS CARTONES COLUMNISTAS PODCAST

Vender con RS: ¿es posible?

COLUMNAS DIC 1, 2014 | 21:22

COMPARTIR [f](#) FACEBOOK | [t](#) TWITTER | [in](#) LINKEDIN | [✉](#) ENVIAR | [🖨](#) IMPRIMIR

Archivado en: [Columna Especial \(Empresas\)](#) | [En La Opinión De...](#) | [Gwenaëlle Gerard](#) | [Impreso](#) | [Opinión](#)



CREDITO:
Gwenaëlle Gerard

Realizar ventas responsables implica construir una buena reputación a través de la satisfacción de los [consumidores](#).

La época navideña es una de las más dinámicas económicamente hablando, debido al flujo monetario que se genera en diciembre: los trabajadores reciben su aguinaldo y muchas [tiendas](#) ofrecen ofertas y promociones que se reflejan en buenos resultados financieros, gracias al incremento de sus ventas. Aunque también, esta época es una de las más criticadas a causa de la ola de consumismo.

Por esta razón, se ha puesto énfasis en el [consumo](#) responsable durante este mes, a fin de que los consumidores sean conscientes del impacto ambiental y

PUBLICIDAD



Presidente Enrique Peña Nieto entrega viviendas en Chiapas

ÚLTIMAS NOTICIAS +

Egídio Torre Cantú, Cuarto Informe de Gobierno	10:14 am
Tasas de fondos federales de EU logran su mayor nivel desde abril de 2013	10:02 am
Arranca nuevo Consejo de Administración de Pemex	9:54 am
OTAN respalda a Ucrania e invita a Rusia a la paz	9:53 am

social que ocasionan sus compras. Algunas de las iniciativas para promover el consumo responsable vienen del gobierno, como "Sin moño y sin bolsita, por favor" de la Sedema, que busca reducir las toneladas de basura que se crean a raíz del uso innecesario de envolturas en los regalos navideños.

Ahora, del lado de las [compras](#), queda claro que es necesario promover una cultura de consumo responsable, pero ¿qué sucede con las ventas? ¿Cuál es el rol de las empresas ante un escenario que es muy favorable para aumentar las ganancias? ¿Se puede vender con Responsabilidad Social?

Últimamente, fuimos testigos de las expectativas comerciales que propició el Buen Fin, sin embargo, en un importante número de casos causó denuncias e inconformidades. Sólo en los tres días que duró el Buen Fin, la Profeco clausuró 53 establecimientos por diversas irregularidades. Este hecho nos obliga a voltear hacia la Responsabilidad Social (RS), ya no solamente desde la óptica del consumo, sino también desde una perspectiva de las ventas.

Implementar acciones de RS en las ventas puede ser muy beneficioso para las empresas, porque ayudan a prevenir riesgos que se presentaron durante el Buen Fin: cierre de comercios, multas y reclamos por parte de consumidores y clientes. Es cierto que en épocas como ésta los vendedores se enfrentan a la delgada línea entre persuadir y desinformar al cliente para impulsarlo a comprar.

Las empresas no deben olvidar que los ejecutivos de ventas son los que tienen contacto directo con los clientes y consumidores y por lo tanto, son ellos los que ayudan a ganar o perder la confianza de los compradores. De ahí la importancia de transmitir de manera transversal la RS a todos los colaboradores de la empresa. Una actitud honesta y transparente sobre las condiciones de venta ayuda a construir lealtad a largo plazo y a obtener mejores referencias en los negocios, es decir, una mejor imagen de marca.

Realizar ventas responsables implica construir una buena reputación a través de la satisfacción de los consumidores; esto conlleva a ser coherentes con la comunicación en RS, no se puede decir que se es socialmente responsable, cuando las acciones dicen lo contrario. Los clientes y consumidores están dispuestos a admitir tropiezos, pero no a ser engañados, y como lo hemos presenciado, la falta de transparencia tiene repercusiones negativas que impactan directamente en el negocio.

*Directora de la agencia de responsabilidad social ResponSable.
Twitter: @RSsponsible

Farmacéutica Otsuka alista compra de Avamir por 3,500 mdd

9:51 am

PUBLICIDAD

Tamaulipas

Noviembre 2014



"Mujeres ejemplos de vida en nuestro estado"



CUARTO INFORME DE GOBIERNO

EGIDIO TORRE CANTU

SÍGUENOS EN:



RECIBE GRATIS NUESTRO BOLETÍN

NUESTRAS APLICACIONES



IPHONE



BLACKBERRY