

Los derechos del Consumidor y su relación con el vendedor al cerrar una venta

Los derechos que posee el consumidor son los siguientes:

- **DERECHO AL CONSUMO:** Es el derecho que tiene el consumidor a tener acceso a bienes y servicios para satisfacer sus necesidades.
- **DERECHO A LA LIBRE ELECCIÓN:** Es el derecho a tener acceso a una diversidad de productos y servicios diferenciados, para una mejor elección que promueva una competencia real y efectiva.
- **DERECHO A LA INFORMACIÓN:** Es el derecho a obtener una información clara, veraz, suficiente, en los productos y servicios que adquiere y no ser inducidos a tomar decisiones equivocadas, por información errónea o parcial.
- **DERECHO A LA SEGURIDAD:** El consumidor tiene derecho a obtener productos o servicios que reúnan las condiciones mínimas; de acuerdo al uso establecido u ofrecido en términos de funcionalidad que no represente un peligro potencial para la salud y garantice una capacidad nutritiva aceptable, dentro de un escenario real y efectivamente competitivo.
- **DERECHO A LA COMPENSACIÓN:** Si al comprar al artículo es de mala calidad o adulterado y se daña, el consumidor tiene derecho a exigir reparación por daños y perjuicios.
- **DERECHO A SER ESCUCHADO:** El consumidor tiene derecho a ser escuchado en la atención de los problemas particulares, por los entes gubernamentales y privados a fin de encontrar la solución a sus problemas globales, a través de una representación.
- **DERECHO A LA ORIENTACIÓN Y EDUCACIÓN:** Es el derecho que tiene el consumidor a adquirir los conocimientos y las habilidades necesarias, para actuar eficientemente en sus decisiones de consumo.

PUNTOS IMPORTANTES QUE NO SE DEBEN OLVIDAR AL MOMENTO DE ESTABLECER UNA RELACIÓN DE VENTA CON UN CLIENTE

- Ser puntual.
- Cumplir todas las promesas.
- Capacidad de comunicar y hacer que lo complejo sea sencillo.
- Creer en lo que se vende.
- Mantener una actitud mental positiva.
- Debo tener una comprensión excelente de sus necesidades para hacer las recomendaciones correctas del producto correcto.
- Usar ilustraciones, anécdotas y metáforas sencillas.

PUNTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS EN LA POSIBILIDAD DE CERRAR UNA VENTA

POSITIVOS:

- Dar el máximo nivel de conocimiento y de servicios a mis clientes.
- Construir una relación que proporcione ventajas a largo plazo tanto para mí como para mi cliente.
- Ayudar a mi cliente que identifique problemas, ofreciéndoles información acerca de soluciones potenciales
- Incluir una presentación.

NEGATIVOS:

- No ser persistente con mis clientes.
- No ofrecer la totalidad de mis productos.
- No establecer una relación de amistad con los mismos.