UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

Ana Romero

Nuria Recuero

La venta directa

el futuro del bienestar

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE VENTA DIRECTA

avd

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

Informe 2022

Ana Romero

Nuria Recuero

La venta directa: el futuro del bienestar busca clarificar y consolidar la imagen y posicionamiento de este modelo de negocio en España. Por ello, se valora el compromiso de las empresas con las personas, la sostenibilidad y el medio ambiente pues todas ellas marcan la diferencia. La pandemia ha terminado por implantar con más ímpetu la digitalización del sector, siendo el contexto online el nuevo entorno seguro entre los consumidores. La adaptación tecnológica de la venta directa está siendo además de vertiginosa, ejemplar, manteniendo su esencia, es decir, la relación personal con los consumidores y la oferta de productos y servicios de gran calidad. Por todo ello, se propone este informe con el objetivo primordial de detallar la venta directa como modelo referente del sector comercial.

Ana María Romero y Nuria Recuero

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE VENTA DIRECTA

avd

Pilares del informe

Ana Romero

Nuria Recuero

TRIPLE BOTTOM LINE

Se abordan principalmente los tres ejes en los que se define la sostenibilidad, siendo los temas de mayor significatividad los reseñados, aunque se tratan otros aspectos de forma tangencial.

- ECONÓMICO
- SOCIAL
- MEDIOAMBIENTAL

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

Ana Romero

Nuria Recuero

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE VENTA DIRECTA

avd

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

Para la realización de este estudio sobre la situación actual del modelo de negocio de la venta directa en España se han utilizado diversas fuentes de información primarias y secundarias. En relación a las fuentes primarias, se utilizó un cuestionario para recabar información de las empresas de este sector con actividad en España.

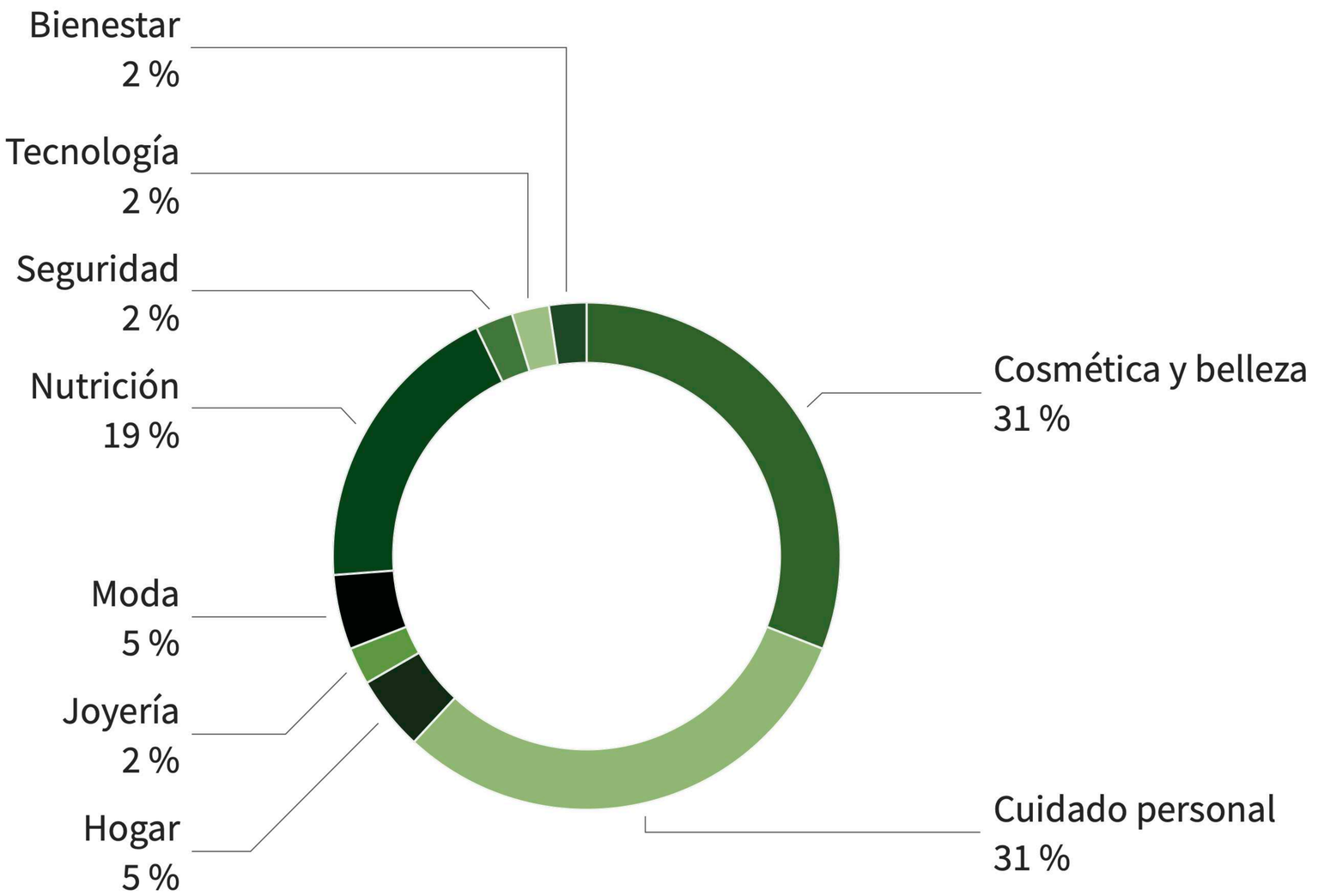
Las empresas lo cumplimentaron de forma telemática mediante el software de administración de encuestas Google Forms del **1 de Noviembre de 2021 al 3 de Febrero de 2022**. El cuestionario estaba formado por 69 preguntas estructuradas en cinco bloques: *I. Consumo y comercio, II. Empleo y emprendimiento, III. Igualdad y juventud, IV. Sostenibilidad* y *V. Digitalización.*

Perfil de la muestra

	Bienestar	Cosmética y belleza	Cuidado personal	Hogar	Joyería	Moda	Nutrición	Seguridad	Telecomunicaciones
4Life		✓	✓				✓		
ACN	✓		✓					✓	✓
AMWAY		✓		✓			✓		
FOREVER		✓	✓				✓		
AVON		✓	✓			✓			
HERBALIFE		✓	✓				✓		
JUST IBERIA		✓							
MARY KAY		✓	✓						
NUSKIN		✓	✓				✓		
OMNILIFE		✓	✓				✓		
ORIFLAME		✓	✓				✓		
RINGANA		✓	✓						
STANHOME			✓	✓					
JUICE PLUS+							✓		
YANBAL		✓	✓		✓				
YOUNIQUE		✓	✓						

Ana Romero
Nuria Recuero

Perfil de la muestra



Ana Romero
Nuria Recuero

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

Ana Romero

Nuria Recuero

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE VENTA DIRECTA

avd

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

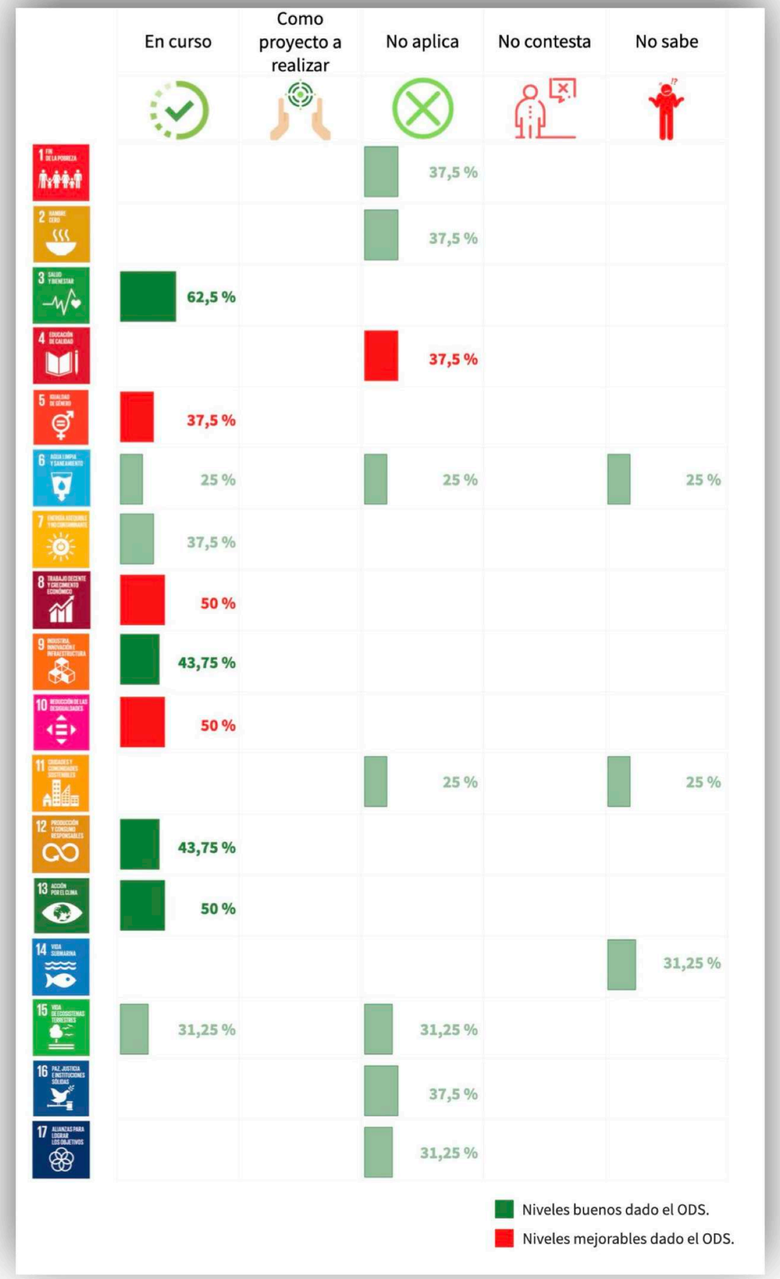
Agenda 2030

Ana Romero

Nuria Recuero

Se ha preguntado a las empresas AVD su situación actual con respecto al cumplimiento de cada uno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, dándoles como opciones de respuesta: en curso, como proyecto a realizar, no aplica, no contesta y no sabe.

En el cuadro que se presenta en esta página se destacan sólo algunos valores absolutos para facilitar la comprensión de la situación actual.



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

Comprometidos con...

Las empresas AVD se encuentran muy comprometidas con los ODS señalados.

Ana Romero

Nuria Recuero

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE VENTA DIRECTA

avd

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

Mayor enfoque...

Se sugiere a las empresas AVD que centren sus futuros esfuerzos en realizar iniciativas para cumplir los ODS señalados.

Ana Romero

Nuria Recuero

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE VENTA DIRECTA

avd

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

Triple Bottom Line

la delgada línea verde

Ana Romero

Nuria Recuero

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE VENTA DIRECTA

avd

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

aportaciones LOCALES

Ana Romero

Nuria Recuero

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE VENTA DIRECTA

avd

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

Valor económico

Ana Romero

Nuria Recuero

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE VENTA DIRECTA

avd

Valor económico

Ana Romero
Nuria Recuero

75%

disponen de clientes fieles
(que realizan al menos 6 pedidos repartidos a lo largo del año)

CLIENTES FIELES

El 75% de las empresas de venta directa cuentan con clientes fieles, que al menos realizan 6 pedidos a lo largo del año.

Los clientes fidelizados, que repiten porque tienen apego a la marca, son los más valiosos en contextos comerciales como el de la venta directa.

Valor económico

Ana Romero
Nuria Recuero

En 2020 fueron **aprox.**

327 mil

profesionales independientes

IMPULSANDO EL EMPRENDIMIENTO

En 2020 el sector de la venta directa cuenta con **327.000 profesionales** independientes en España.

El modelo de negocio de la venta directa genera empleo y es una tendencia de trabajo que impulsa el emprendimiento.

Valor económico

Ana Romero
Nuria Recuero

FUENTE INGRESOS COMPLEMENTARIA

Menos del 15% de los profesionales independientes de la venta directa trabajan a tiempo completo.

Esta opción de empleo es una excelente fuente complementaria de ingresos en muchos casos que además facilita la conciliación de la vida laboral y personal.

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

Valor económico

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE VENTA DIRECTA

Ana Romero

Nuria Recuero

Las ventas crecieron más de un 10%

La venta directa genera empleo

El 75% de las empresas tienen clientes fidelizados

El modelo de negocio facilita el equilibrio entre la vida laboral y personal

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

Valor social

Ana Romero

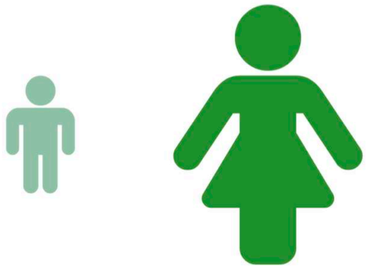
Nuria Recuero

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE VENTA DIRECTA

avd

Valor social

Ana Romero
Nuria Recuero



En 2020,

el **83% aprox.**

de los profesionales independientes fueron mujeres

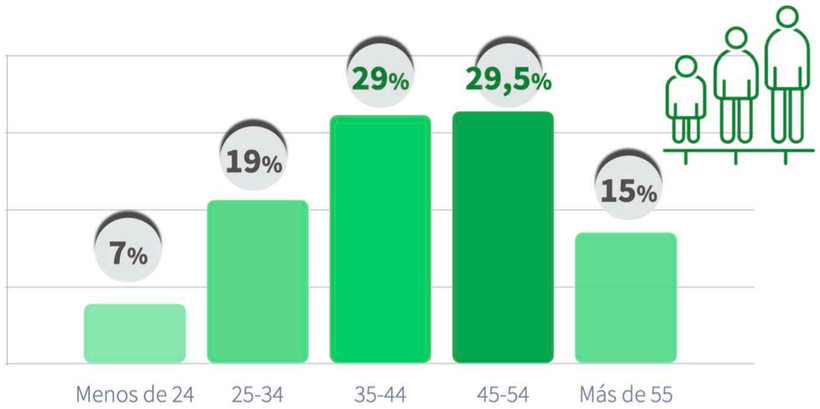
MAYORIA FEMENINA

El 83% de los profesionales independientes son mujeres.

La venta directa es una oportunidad social que potencia el emprendimiento femenino. Un modelo de negocio con bajo riesgo, bajo coste y gran flexibilidad.

Valor social

Ana Romero
Nuria Recuero



ENTRE 35 Y 54 AÑOS

El 58.5 % de los profesionales independientes tienen entre 35 a 54 años.

La venta directa facilita el emprendimiento entre los Millennials y la Generación X.

Valor social

Ana Romero
Nuria Recuero

En 2020, el **85%** de los profesionales independientes disponen de estudios secundarios o universitarios

ESTUDIOS SECUNDARIOS O UNIVERSITARIOS

El 85% de los profesionales independientes tienen estudios secundarios o universitarios.

El nivel educativo es cada vez más alto. Sin embargo, es una opción para todos. Puedes convertirte en vendedor independiente sin importar tu formación o experiencia profesional previa.

Valor social

Ana Romero
Nuria Recuero

En 2020, el **26%** de los profesionales independientes disponen de **7-10 años de experiencia** en la venta directa

A CORTO Y MEDIO-LARGO PLAZO

El 26% de los profesionales independientes cuenta con 7-10 años de experiencia en venta directa.

La venta directa es una opción laboral tanto para el corto como para el medio-largo plazo.

Valor social

Ana Romero
Nuria Recuero

El **69%** de las empresas AVD disponen de un programa que fomenta la contratación de personas en situación de discapacidad

APOSTANDO POR LA DIVERSIDAD

El 69% de las empresas de venta directa están comprometidas con la contratación de personas en situación de discapacidad.

Apuestan por una política de diversidad en sintonía con la sociedad.

Valor social

Ana Romero
Nuria Recuero

El **94%** de las empresas AVD cuenta con un código ético o de conducta

SE RIGEN POR CÓDIGOS ÉTICOS

Casi todas las empresas, el 94%, cuentan con un Código Ético o Código de Buena Conducta.

El sector de la venta directa utiliza masivamente esta herramienta de Responsabilidad Social Corporativa.

Valor social

Ana Romero
Nuria Recuero

Más del
60%

de las ventas
de 2019, 2020 y 2021 fueron online

ADAPTADOS AL ONLINE

Más del 60% de las ventas de 2019, 2020 y 2021 fueron online.

El negocio de la venta directa se ha adaptado a la venta online. Ya venía haciéndolo antes de la pandemia, pero la crisis lo ha potenciado más aún. El e-commerce da respuesta a los nuevos hábitos de los consumidores.

Valor social

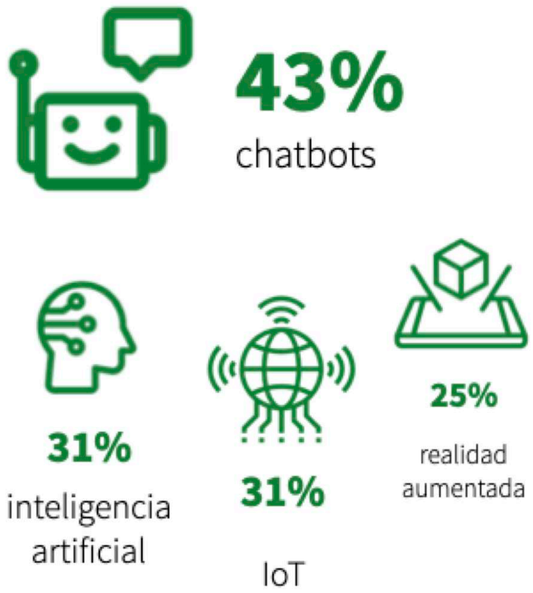
Ana Romero
Nuria Recuero

ADAPTADOS AL E-COMMERCE

Los principales canales de atención al cliente reflejan la adaptación de la venta directa al e-commerce. Destaca el email (87,5%), el teléfono (75%) y videoconferencias en formato reuniones (56%), Instagram (56%) y Facebook (56%).

Valor social

Ana Romero
Nuria Recuero



LAS TIC EN AUGE

Las TIC que más utilizan las empresas de VD son los chatbots (43%), la inteligencia artificial (31%), IoT (31%) y realidad aumentada (25%)

Valor social

Ana Romero
Nuria Recuero

En 2020, el **83% aprox.** de los profesionales independientes fueron mujeres

La venta directa fomenta el emprendimiento femenino

El **69%** de las empresas AVD disponen de un programa que fomenta la contratación de personas en situación de discapacidad

Política de diversidad comprometida con las personas en situación de discapacidad

En 2020, el **85%** de los profesionales independientes disponen de estudios secundarios o universitarios

El vendedor independiente cada vez tiene mayor nivel formativo

Más del 60% de las ventas de 2019, 2020 y 2021 fueron online

La venta directa se ha adaptado a la venta online

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

Valor medioambiental

Ana Romero

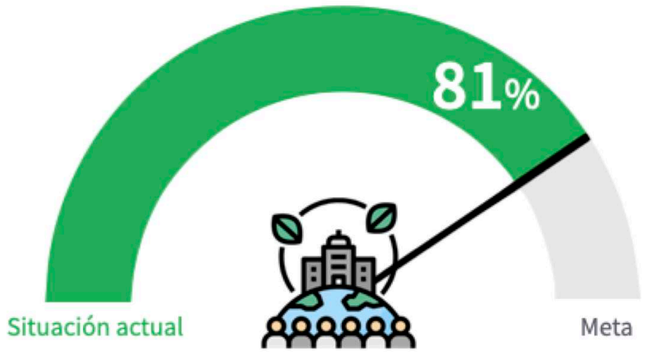
Nuria Recuero

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE VENTA DIRECTA

avd

Valor medioambiental

Ana Romero
Nuria Recuero

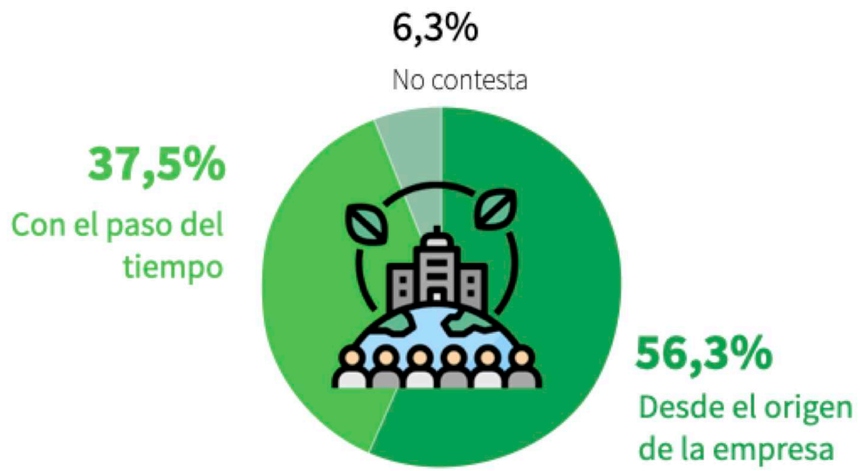


AUMENTANDO LAS ACCIONES RSC

Actualmente el 81% de las empresas de la AVD apoyan iniciativas RSC.

(La RSC dota de cercanía a las marcas y consigue reforzar de manera indirecta las estrategias de marketing.)

Valor medioambiental



COMPROMETIDAS CON LAS RSC

La mayoría de las empresas están comprometidas con las iniciativas de RSC desde sus orígenes (56,3%). El 37,5% se han unido a esta tendencia con el paso de los años.

El compromiso con la RSC en el sector en claro y notorio.

Ana Romero
Nuria Recuero

Valor medioambiental

Ana Romero
Nuria Recuero

Principales iniciativas RSC que se apoyan

64% educativas

54% sanitarias

54% medioambientales

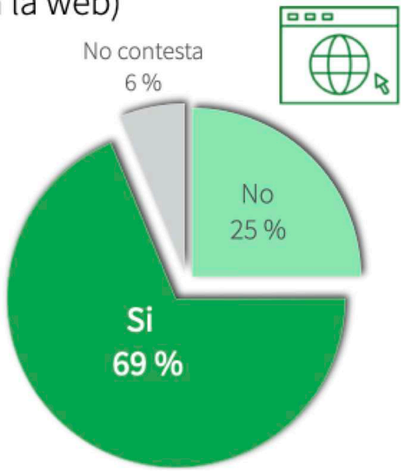
PRINCIPALES CAUSAS

Las principales iniciativas de RSC llevadas a cabo son de carácter educativo (64%), protección medioambiental (54%) y sanitario (54%).

Valor medioambiental

Ana Romero
Nuria Recuero

Empresas AVD cuya política RSC es pública (está en la web)



LUCHANDO POR LA TRANSPARENCIA

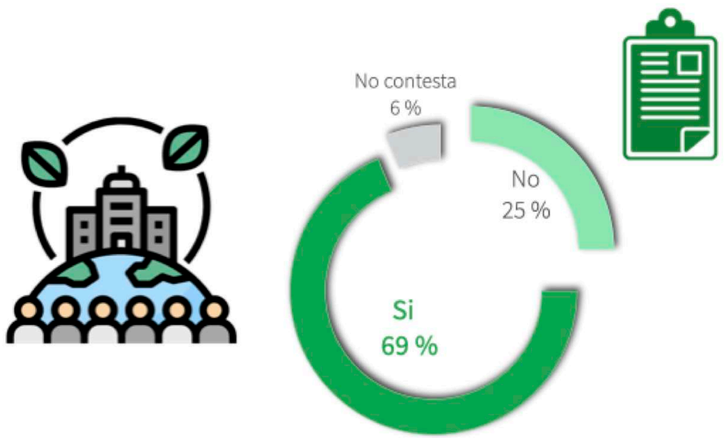
En el 69% de los casos la política o los planes de RSC de la empresa se encuentran publicada en su web.

La transparencia e información potencia los beneficios de la RSC.

Valor medioambiental

Ana Romero
Nuria Recuero

Empresas AVD que elaboran informe RSC



INFORMANDO SOBRE SUS ACCIONES

El 69% de las empresas de la AVD elabora informe de RSC.

La mayoría de las empresas informan y publican que son socialmente responsables

Valor medioambiental

Ana Romero
Nuria Recuero

Políticas ambientales en las empresas AVD

81%
cuenta con una política ambiental

75%
cuenta un sistema de Gestión de Medio Ambiente (ISO 14001) o similar

RESPONSABLES CON EL ENTORNO

El 81% de las empresas cuentan con una política ambiental y el 75% con un sistema de Gestión de Medio Ambiente (ISO 14001) o similar.

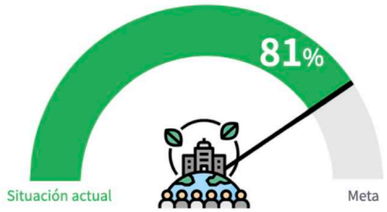
Pone de manifieste el buen comportamiento ambiental por parte de las empresas de la AVD.

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

Valor medioambiental

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE VENTA DIRECTA

Ana Romero
Nuria Recuero



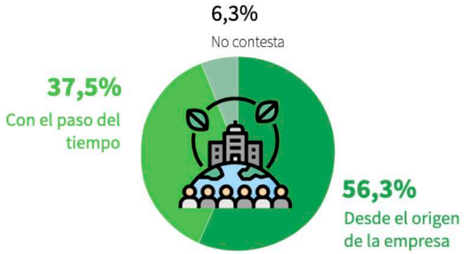
La mayoría de las empresas de la AVD (81%) apoyan iniciativas RSC

64% educativas

54% sanitarias

54% medioambientales

Las iniciativas son principalmente educativas (64%), de protección medioambiental (54%) y sanitarias (54%)



Más de la mitad de las empresas apoyan iniciativas de RSC desde su fundación (56,3%)

Políticas ambientales en las empresas AVD

81% cuenta con una política ambiental

75% cuenta un sistema de Gestión de Medio Ambiente (ISO 14001) o similar

Comprometidas con el medioambiente

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

Ana Romero

Nuria Recuero

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE VENTA DIRECTA

avd

DEBILIDADES

Ana Romero
Nuria Recuero

ECONÓMICAS

- VIGILANCIA DEL VOLUMEN DE VENTAS
- DEPENDIENTES DE PRODUCCIÓN EXTERNA

SOCIALES

- EXIGENCIA A LA ADAPTACIÓN TECNOLÓGICA
- DIFICULTAD DE LOS PROFESIONALES INDEPENDIENTES DE MAYOR EDAD A LA ADAPTACIÓN DIGITAL

MEDIOAMBIENTALES

- FALTA DE ADAPTACIÓN LOGÍSTICA A LA ECONOMÍA CIRCULAR
- SIN COMPLETA TRANSPARENCIA EN LA CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS DE RSC O DIVERSIDAD

AMENAZAS

ECONÓMICAS

- IMPACTO DE LA CRISIS ECONÓMICA
- INVERSIÓN EN PLATAFORMAS DIGITALES

SOCIALES

- CONSTANTE ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA LOW TOUCH ECONOMY
- POCA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y CONCRETAMENTE DE LA IMPORTANCIA DE LA SOCIALIZACIÓN

MEDIOAMBIENTALES

- VELOCIDAD Y TRANSPARENCIA LOGÍSTICA
- MARCAS CON VALORES QUE DETERMINAN LA REPUTACIÓN CORPORATIVA

Ana Romero
Nuria Recuero

FORTALEZAS

ECONÓMICAS

- FUERZA DE VENTAS EN CRECIMIENTO FRUTO DEL POTENCIAL COMO FUENTE DE INGRESOS COMPLEMENTARIA Y QUE FACILITA LA CONCILIACIÓN
- VENTAS ONLINE EN AUGE

SOCIALES

- EMPRENDIMIENTO FEMENINO DE ALTA CUALIFICACIÓN
- ALTAS CUOTAS DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

MEDIOAMBIENTALES

- FOMENTA LA CONTRATACIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD
- APOYAN INICIATIVAS RSC

Ana Romero
Nuria Recuero

OPORTUNIDADES

ECONÓMICAS

- CRECIMIENTO DEL SECTOR A NIVEL INTERNACIONAL
- FLEXIBILIDAD LABORAL GLOBAL

SOCIALES

- EMPODERAMIENTO DIGITAL
- GRAN MERCADO POTENCIAL GLOCAL

MEDIOAMBIENTALES

- CONSUMIDORES GLOBALES CON NECESIDADES LOCALES
- FOCO EN LA AGENDA 2030

Ana Romero
Nuria Recuero

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

ACTION PLAN!

el talento del bienestar

Ana Romero

Nuria Recuero

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE VENTA DIRECTA

avd

PLAN DE ACCIÓN PARA DEBILIDADES

ECONÓMICAS

- KPIs con mayor periodicidad para medir volumen de ventas
- Alianzas y colaboraciones con organizaciones/ empresas locales para mejorar reputación corporativa

SOCIALES

- Inversión en cualificación tecnológica de profesionales independientes
- Adaptación tecnológica a plataformas intuitivas

MEDIOAMBIENTALES

- Diseño de modelos de economía circular
- Publicación de informes RSC trimestralmente/ anualmente

Ana Romero
Nuria Recuero

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

Ana Romero

Nuria Recuero

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE VENTA DIRECTA

avd

PLAN DE ACCIÓN PARA AMENAZAS

ECONÓMICAS

- Oportunidad de empleo local. La venta directa como generadora de empleo y sector en auge
- Fomento de iniciativas CIY (*create-it-yourself*), implicación de los clientes como co-diseñadores

SOCIALES

- Impulsar la generación de comunidades virtuales para generar mayor *engagement*
- KPIs para valorar la satisfacción de los consumidores, la efectividad de las TICs en la atención personalizada, etc.

MEDIOAMBIENTALES

- Identificación de puntos para dotar de transparencia a los canales logísticos
- Determinación de las causas (incluyendo las femeninas) que apoyar que construyan brand equity

PLAN DE ACCIÓN PARA FORTALEZAS

ECONÓMICAS

- Emprendimiento entre los jóvenes, proyectándoles una carrera profesional
- Desmitificar que el entorno digital destruye el empleo. La venta directa es un entorno seguro y de confianza

SOCIALES

- Alianzas con empresas que apoyen causas femeninas para motivar a la fuerza de ventas
- Búsqueda de nuevas vías para continuar fidelizando a clientes

MEDIOAMBIENTALES

- KPIs que determinen las acciones a favor de la diversidad
- KPIs que midan el rendimiento de las causas apoyadas

Ana Romero
Nuria Recuero

PLAN DE ACCIÓN PARA OPORTUNIDADES

ECONÓMICAS

- Posibilidad de altas cuotas de crecimiento global
- Adecuación al contexto laboral, sirviendo de oportunidad laboral para más personas

SOCIALES

- Mayor capacitación de la sociedad en temas digitales (empleados y clientes)
- Alianzas con empresas locales, para aportar esa autenticidad tan búsqueda por el mercado glocal

MEDIOAMBIENTALES

- Potenciación de embajadores locales de las marcas con proyección global
- Desarrollo de los puntos señalados en el cuadro de la Agenda 2030 (retos y mayor enfoque)

Ana Romero
Nuria Recuero

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

Ana Romero

Nuria Recuero

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE VENTA DIRECTA

avd

Informe 2022