

MANUAL PARA FORMACION DE EMPLEADOS

COMO FORMAR A TUS EMPLEADOS EN EL TEMA DE LOS DIAMANTES DE ZONAS EN CONFLICTO



MANUAL PARA FORMACION DE EMPLEADOS

UNA VEZ ASEGURADO EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS

Si crees que no has realizado todas las actuaciones necesarias para asegurarte de que cumples los requisitos exigidos, consulta la Guía de Actuación para Directores. Revisa cada una de las secciones y no empieces este manual hasta estar seguro de que has ejecutado todos los pasos.

Los párrafos marcados con un punto y en negrita incluyen conceptos importantes a debatir. *La cursiva indica las palabras o frases que se recomienda utilizar para explicar estos conceptos.*

Como director, tu papel es crucial para transmitir la posición de la industria a tu personal y, en último término, al público en general. Un personal desinformado o mal informado perjudica nuestra causa y puede resultar en una pérdida de ventas. Por eso, estar bien informado sobre la cuestión de los diamantes de zonas en conflicto debe ser una prioridad para ti y para tus empleados. Pero la clave está en que tú seas el primero en estar informado, y en que te informes bien. En tu empresa, serás considerado el experto en el tema, y como tal, debes estar preparado para contestar a sus preguntas y disipar sus preocupaciones.

Utiliza uno o todos estos puntos para ayudar a formar a tus empleados:

- **Presenta el tema de la reunión y asegura a tus empleados que al final de la misma podrán contestar con total confianza a las preguntas de los clientes.**
Ejemplo de guión para la reunión:

Esta mañana vamos a debatir un tema muy importante que puede surgir: la preocupación de nuestros clientes por los diamantes de zonas en conflicto. Los medios prestan cada vez más atención a este tema, aumentando el interés del público por el mismo, sobre todo con el estreno de la película 'The Blood Diamond'. Los consumidores cada vez tienen una mayor conciencia social, por lo que tenemos que hacerles saber que nosotros no apoyamos ni vendemos diamantes de zonas en conflicto. También deben saber que la industria lleva años trabajando de forma activa para erradicar del mercado los diamantes de zonas en conflicto.

En primer lugar, dejarme recordaros que muchas personas expresan con diamantes sus emociones más profundas. Pero los diamantes también proporcionan empleo a muchas personas y aportan esperanza en todos los rincones del mundo.

Quiero asegurarnos que nuestros proveedores garantizan que todos y cada uno de los diamantes que vendemos no proceden de zonas en conflicto. Nosotros formamos parte de un esfuerzo global en el que participa toda la industria para erradicar los diamantes ilegales. Vamos a ver como podéis hablar con confianza a vuestros clientes y asegurarles que los diamantes que están comprando provienen de fuentes legítimas. Los diamantes son una fuente de vida y proporcionan sustento a muchas personas en África y en otras partes del globo. Así que también debemos contribuir para asegurar que los clientes entiendan que los diamantes son vitales para las sociedades estables de África, y para el crecimiento y el futuro de muchas naciones.



MANUAL PARA FORMACION DE EMPLEADOS (CONTINUACION)

- **Utiliza la “Mini-Guía para Entender los Procesos Implementados para Eliminar los Diamantes de Zonas en Conflicto”, para explicar la historia y los antecedentes del tema de los diamantes de zonas en conflicto, y de la creación del Proceso Kimberley.**

En 1998, nuestra industria se dio cuenta de que grupos rebeldes de África estaban financiando sus guerras con la venta de diamantes en bruto obtenidos ilegalmente. Al aumentar el conocimiento al respecto, se hizo cada vez más patente que éste comercio ilegal y los conflictos armados que financiaba, estaban causando un gran sufrimiento humano. La industria del diamante decidió que era necesario detener este comercio ilegal.

Se necesitaron cuatro años para crear, ratificar y adoptar un proceso que prohíbe que los diamantes de zonas en conflicto entren en mercado legal de diamantes en bruto. El 5 de noviembre de 2002, cincuenta y dos Gobiernos ratificaron este proceso, llamado el Proceso Kimberley.

El Proceso Kimberley establece las normas para la importación y exportación de diamantes en bruto. Toda remesa de diamantes que cruza una frontera internacional tiene que estar certificada, numerada y sellada. Este sistema incluye contenedores sellados imposibles de manipular y certificados validados a prueba de falsificación. La legislación de cada uno de los países participantes prohíbe comerciar con diamantes de zonas en conflicto y apoya el Proceso Kimberley. También se les exige una revisión anual de las normas, prácticas y procedimientos utilizados en todos los países que importen, exporten o comercien con diamantes en bruto.

El Proceso Kimberley está ayudando a terminar con el problema de los diamantes de zonas en conflicto. En su punto más álgido, los diamantes de zonas en conflicto no suponían más del 4% del suministro mundial de diamantes. Actualmente, representan bastante menos del 1% y la industria se ha comprometido a eliminarlos por completo. El Proceso Kimberley garantiza que en nuestras joyas sólo se utilizan diamantes procedentes de fuentes legítimas. Aunque no sepamos el lugar exacto de donde procede un diamante, sí podemos garantizar que todos los diamantes que vendemos han cumplido el Proceso Kimberley y, por lo tanto, tienen certificación de no proceder de zonas en conflicto.

MANUAL PARA FORMACION DE EMPLEADOS (CONTINUACION)

ASEGURANDO UNA INDUSTRIA DE DIAMANTES LIBRES DE CONFLICTOS



MINA

EXPORTACION

IMPORTACION

FABRICACION

MINORISTA

CERTIFICADO DEL PROCESO KIMBERLEY (PK)

Los diamantes en bruto comercializados entre países participantes en el PK se transportan en contenedores sellados imposibles de manipular y van acompañados de un Certificado del PK validado por el Gobierno.

DECLARACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍAS (SdG)

Una vez importados, cuando se comercializan, las facturas deben incluir una declaración escrita, garantizando que los diamantes o joyas con diamantes objeto de la transacción, no proceden de zonas en conflicto.

• Explica el Sistema de Garantías y como proporciona seguridad a los consumidores.

La industria del diamante adoptó un Sistema de Garantías para dar aún mayor seguridad a los consumidores, sobre el origen de los diamantes que compran. Este sistema exige que todo comprador y todo vendedor de diamantes pulidos y de joyas con diamantes, incluya la siguiente declaración en sus facturas:

“Los diamantes objeto de esta factura provienen de fuentes legítimas, no involucradas en la financiación de conflictos armados, y cumplen con las resoluciones de Naciones Unidas. Por el presente documento, el vendedor garantiza que estos diamantes no proceden de zonas en conflicto, y lo hace basándose en la información personal y/o en las garantías escritas proporcionadas por el proveedor de estos diamantes.”

— Declaración del Sistema de Garantías —

Además de incluir esta declaración en todas sus facturas, a las empresas se les exige que mantengan un registro de

todas sus facturas con garantía y que las sometan a auditorías. El Gobierno, a través de sus organismos competentes, puede solicitar pruebas del cumplimiento de estas normas.

• Explica cómo contribuye tu empresa a reforzar el Proceso Kimberley y el Sistema de Garantías (una vez te hayas asegurado de su cumplimiento).

Nuestra empresa cumple con todos los requisitos exigidos por este proceso, y exigimos a todos nuestros proveedores que nos proporcionen garantías escritas de que todos los diamantes que compramos proceden de fuentes legítimas.

(Si lo consideras apropiado, puedes decir: “No tenemos relaciones comerciales con los proveedores que no cumplen nuestras normas.”)

Estamos totalmente comprometidos para poder asegurar a nuestros clientes que sus diamantes tienen certificación de no proceder de zonas en conflicto.



MANUAL PARA FORMACION DE EMPLEADOS

(CONTINUACION)

- **Consulta www.diamondfacts.es con tus empleados.**

En esta página web también podrás descargar (gratuitamente) copias adicionales del Dossier Informativo o de cada uno sus elementos, si lo necesitas.

Esta página web es una fuente esencial que nosotros y nuestros clientes podemos visitar para obtener más información sobre los diamantes de zonas en conflicto, sobre las medidas adoptadas para erradicar su comercio ilegal, y sobre el impacto positivo que los diamantes, y los ingresos que generan, tienen en los países productores.

- **Recalca a tus empleados los puntos de la Tarjeta de Confianza.**

En concreto, resalta que la industria del diamante emplea directa e indirectamente a 10 millones de personas en todo el mundo. Explica también cómo los diamantes están contribuyendo a transformar la vida de los africanos, al proporcionarles trabajo, infraestructuras esenciales y financiación para la educación.

Es extremadamente importante que tus empleados comuniquen el hecho de que tu establecimiento no vende diamantes de zonas en conflicto. Y que informen también de que todos los proveedores de tu joyería proporcionan garantías de que sus diamantes proceden de fuentes legítimas. Por último, resalta que actualmente, más del 99% de todos los diamantes tienen certificación de no proceder de zonas en conflicto.

Ahora ya podéis decir a vuestros clientes que los diamantes que van a comprar proceden de fuentes legítimas, y que los diamantes vendidos en tu joyería cumplen con el Proceso Kimberley y con el Sistema de Garantías. El Proceso Kimberley es un acuerdo internacional en el que participan Gobiernos, organizaciones de derechos humanos y la industria del diamante. Este proceso asegura que sólo se fabrican joyas con los diamantes que proceden de una fuente legítima. El Sistema de Garantías proporciona la seguridad de que los diamantes pulidos y las joyas con diamantes proceden de un comercio legítimo.

- **Presenta y comenta el Póster de Referencia. Plantea las preguntas y dedica unos minutos para analizar las respuestas. Puede resultar útil apuntar algunas de las ideas y de las respuestas para poder consultarlas durante los ejercicios prácticos.**

Este póster debería exponerse en la oficina para que nos recuerde a todos que debemos estar preparados para contestar las preguntas difíciles que los clientes nos pueden plantear en cualquier momento.



MANUAL PARA FORMACION DE EMPLEADOS (CONTINUACION)

- **Repasa el Folleto del Consumidor con tus empleados.**

Si un cliente tiene preguntas sobre los diamantes de zonas en conflicto y desea más información para llevarse a casa y leerla tranquilamente, dales un ejemplar del Folleto del Consumidor (disponible a partir de otoño de 2006). Este folleto ha sido diseñado para garantizar a los consumidores que el comercio de diamantes de zonas en conflicto ha sido prácticamente erradicado. Ofrece información general sobre el Proceso Kimberley y el Sistema de Garantías y resalta el hecho de que el apoyo de los consumidores a la industria del diamante ayudará a mantener la prosperidad de los países productores de diamantes.

- **Discute y practica conversaciones sobre diamantes de zonas en conflicto.**

Vamos a contestar algunas preguntas sobre diamantes de zonas en conflicto. Cuando un cliente dice "¿Cómo puedo estar seguro de que estos diamantes no proceden de zonas en conflicto?", contestar...

"Le puedo asegurar que todos los diamantes que tenemos en _____ proceden de zonas donde no hay conflictos armados. Porque nosotros sólo compramos diamantes a proveedores que cumplen con el Proceso Kimberley y participamos en el Sistema de Garantías. Además, en este país es ilegal vender diamantes de zonas en conflicto, y nosotros cumplimos la ley."

"¿Sabía usted que este país es uno de los 68 países que posee legislación específica para asegurar que ningún diamante de zonas en conflicto cruza nuestras fronteras?"

"Antes de que entraran en vigor estas leyes, se calcula que los diamantes de zonas de conflicto suponían un 4% del comercio mundial de diamantes; actualmente esa cifra se ha reducido a menos del 1%. Y nuestra industria no va a descansar hasta que sea el 0%."

"Mientras haya gente que todavía comercia con diamantes ilegales, es importante dirigirse a una joyería conocida y de confianza. Nosotros llevamos ... años en este negocio. Hace ... años que formamos parte de esta comunidad. Y exigimos declaraciones de garantía oficiales de todos y cada uno de nuestros proveedores de diamantes."

"Tenemos garantías por escrito de todos nuestros proveedores asegurando que nuestros diamantes son legales y proceden de fuentes legítimas."

- **Anima a tus empleados a practicar.**

Todos tenemos que sentirnos cómodos al hacer estas afirmaciones. Vamos a practicar.

Recordad, debéis memorizar estas respuestas para poder decirlas con seguridad y naturalidad ... pero es preferible que utilicéis vuestra tarjeta de bolsillo a que digáis algo incorrecto o que no tengáis una respuesta. Así que vamos a practicar, utilizando vuestra Tarjeta de Confianza con un cliente ... ¡por si acaso lo necesitáis!



MANUAL PARA FORMACION DE EMPLEADOS

(CONTINUACION)

Casos Prácticos

1. Una pareja está mirando anillos de compromiso. Ella está entusiasmada, pero él parece tener reservas. Finalmente, él te pregunta si has oído algo sobre el tema de los diamantes de zonas en conflicto...

2. Una mujer está mirando pendientes de oro pero no parece gustarle nada de lo que ve. Tú le sugieres unos solitarios, pero ella responde que no quiere comprar diamantes de zonas en conflicto. Tú contestas...

3. (Para fabricantes de joyas). Un minorista está examinando tu línea de joyería con diamantes, y pregunta: ¿qué medidas has tomado para asegurarte de que no comercias con diamantes de zonas en conflicto?

• Termina la reunión y discute los próximos pasos..

Con esto terminamos esta reunión, pero no el debate. Este póster estará colocado en la oficina, y me gustaría que todos llevaseis encima la Tarjeta de Confianza y la consultéis a diario hasta que estéis completamente familiarizados con la información.

En los próximos días practicaré con cada uno de vosotros para que incluyáis en vuestras conversaciones de venta todo lo que hemos aprendido.

Tenemos que estar preparados para apoyar los diamantes y para hacer patente nuestro compromiso con unas prácticas empresariales socialmente responsables. A medida que surjan nuevos temas, os los comunicaré y espero que vosotros hagáis lo mismo.

Formamos parte de una industria global y tenemos que asegurarnos de que nuestros clientes compran nuestros artículos con confianza. Y esto significa no sólo vender la gema más deseada del mundo, sino vender el regalo de amor más especial y hacerlo sin ningún motivo de preocupación.

Estamos comprometidos a conseguir que los diamantes no lleguen a manos de los que financian conflictos armados. Y hemos implantado un sistema de control que lo hace posible.

Además, en este país es ilegal vender o comprar diamantes de zonas en conflicto.

Los diamantes dan esperanza a los países en desarrollo, porque son uno de sus recursos más valiosos.

Gracias por tu participación. Y ahora vamos a vender el regalo más emotivo y más lleno de significado que se puede hacer a un ser querido ... diamantes.

