

# Стандарты регионального отдела продаж ЗАО «ГОЛЬФСТРИМ охранные системы»



# Содержание

1. [Знакомство с компанией. Преимущества «Гольфстрим охранные системы»](#)
2. [Знакомство с корпоративными стандартами](#)
  - 2.1. [Рабочее время. Правила внутреннего трудового распорядка](#)
  - 2.2. [Внешний вид](#)
  - 2.3. [Рабочее место](#)
3. [Услуги и бизнес-процессы компании](#)
  - 3.1. [Виды услуг](#)
  - 3.2. [Путь движения клиента в компании](#)
  - 3.3. [Сайт компании. Личный кабинет клиента - возможности](#)
  - 3.4. [Оборудование: Paradox, Essence. Просмотр учебных фильмов «Используемое оборудование», «Обучение клиента»](#)
  - 3.5. [Расположение оборудования на объекте](#)
4. [Роль и задачи Менеджера по продажам](#)
  - 4.1. [Роль менеджера по продажам](#)
  - 4.3. [Мотивация МПП](#)
5. [Технология продаж](#)
  - 5.1. [Алгоритм исходящего звонка](#)
  - 5.2. [Скрипт исходящего звонка](#)
  - 5.3. [Подготовка к личной встрече](#)
  - 5.4. [Алгоритм личной встречи](#)
  - 5.5. [Личная встреча: этапы продаж](#)
  - 5.6. [Стандартный опрос](#)
  - 5.7. [Подстройка под возражения](#)
  - 5.8. [Стандартные ответы на возражения](#)
  - 5.9. [Повторный звонок. Алгоритм. Идеи, диагностика стадии принятия решения](#)
6. [Набор инструментов продавца](#)
  - 6.1. [Коммерческое предложение](#)
  - 6.2. [Поиск потенциального клиента. Работа с базой данных](#)
  - 6.3. [Работа в Navision](#)
  - 6.4. [Определение реагирования](#)
  - 6.5. [Документооборот: образцы документов, памятка для работы](#)
  - 6.6. [Набор возможностей МПП: гибкая система скидок](#)
  - 6.6. [Протокол разногласий](#)
7. [Контроль качества: система оценки. Примеры звонков](#)
8. [Подробное описание каждого этапа работы с клиентом](#)



# Для чего необходимы стандарты?



МЛ03



**Стандарт – это ... (от англ. standard - норма, образец)** в широком смысле слова - образец, эталон, модель; общепринятый, исторически сложившийся набор правил; поведение, служащее в качестве образца.

**Стандарт внешнего вида сотрудников** вносит непосредственный вклад в формирование и развитие имиджа компании, облегчает её узнаваемость и повышает привлекательность среди Клиентов для дальнейшего сотрудничества.

Применение стандартов в компании делает возможным предоставление Клиентам услуг высочайшего уровня.

Введение стандартов в работе сотрудников, позволяет повысить конкурентоспособность компании в условиях жесткой рыночной конкуренции. Использование стандартов дает нам возможность анализировать работу сотрудников компании, обеспечивать необходимый уровень сервиса, выявить зоны роста сотрудников. Это эффективный способ организовать и усовершенствовать работу сотрудников).

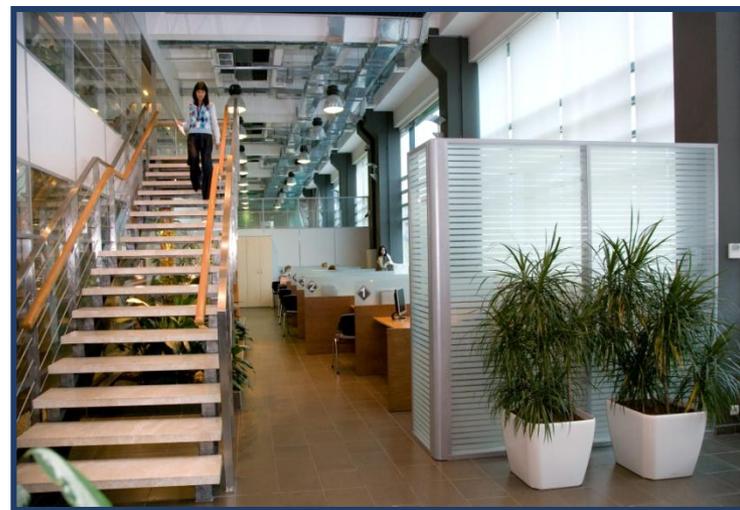


МЛ03



# Знакомство с компанией

ЗАО «ГОЛЬФСТРИМ охранные системы» основано в 1994 году. Сегодня у нас есть многолетний опыт работы, сегодня мы — команда, сплоченная не только работой, но и общими ценностями, пониманием того, что ГОЛЬФСТРИМ это не просто бизнес, а ответственность за спокойствие, а иногда и жизни людей.



Адрес г.

# История компании

1994 год

Основание компании ГОЛЬФСТРИМ,  
Введение в эксплуатацию Центральной станции мониторинга

1995 –  
2004 годы

Реализованы проекты безопасности таких объектов, как:



Храм Христа Спасителя



Космодром Плесецк



Космодром Байконур



Кремль



МИД РФ

2004 год

Компания удостоена премии «**Зубр**» за лучший инновационный проект года —  
Систему «Мобильный телохранитель»

2006 год

Создание собственной службы реагирования ЧОО «ГОС»

2009 год

Открытие новой **Центральной станции мониторинга**

03. 2009 год

Компания получила сертификат, подтверждающий соответствие Системе Менеджмента Качества  
**ISO 9001:2008**

12. 2009 год

Компания удостоена премии «**КОМПАНИЯ ГОДА**» в номинации «**За высокое качество и сервис**»

2010 год

Начало регионального развития

03. 2010 год

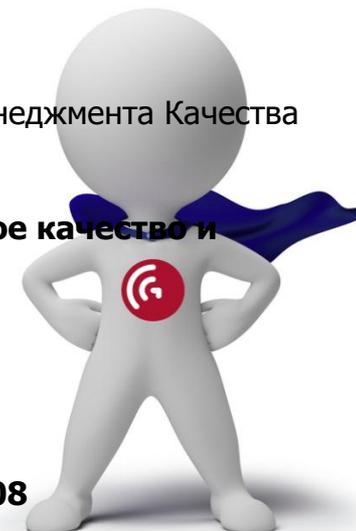
Запуск продукта DOMONIAL

2012 год

Подтверждение соответствия Системе Менеджмента Качества **ISO 9001:2008**

2013 год

Открыты представительства в **11 регионах Российской Федерации**



Стратегия Компании «ГОЛЬФСТРИМ» - стратегия роста и дальнейшего укрепления своей лидирующей позиции на российском рынке охранных услуг

## Наши ценности

- Эффективный бизнес на основе современных технологий
- Предоставление лучшего сервиса охранных услуг на российском рынке
- Уважение наших клиентов и ответственность перед ними
- Благополучие сотрудников Компании
- Командный дух, атмосфера вовлеченности в бизнес-процесс каждого сотрудника



# Ключевые менеджеры компании



Киреев  
Михаил Евгеньевич  
Генеральный директор



Письман  
Вениамин Фонович  
Председатель Совета  
директоров



Рыбаков  
Олег Игоревич  
Технический директор



Милов  
Евгений Вячеславович  
Директор по  
региональному развитию



Шорохов  
Алексей Геннадьевич  
Финансовый директор



Самодумский  
Станислав Александрович  
Советник по безопасности

Директор филиала



Кожевников  
Алексей Юрьевич  
Директор по работе с  
корпоративными  
клиентами



Рахманов Иван  
Анатольевич  
Директор службы монтажа

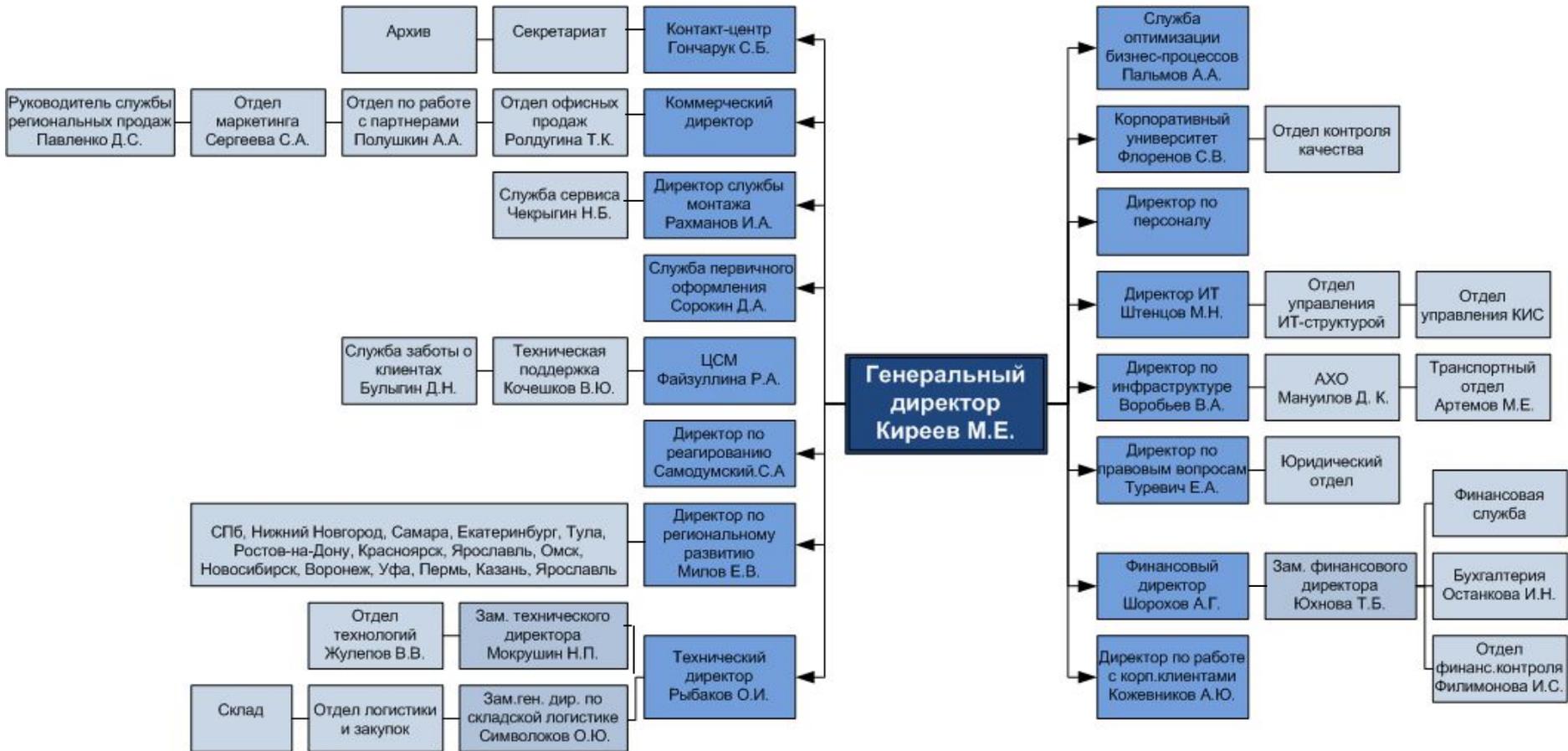


Флоренов  
Сергей Викторович  
Руководитель  
Корпоративного  
Университета



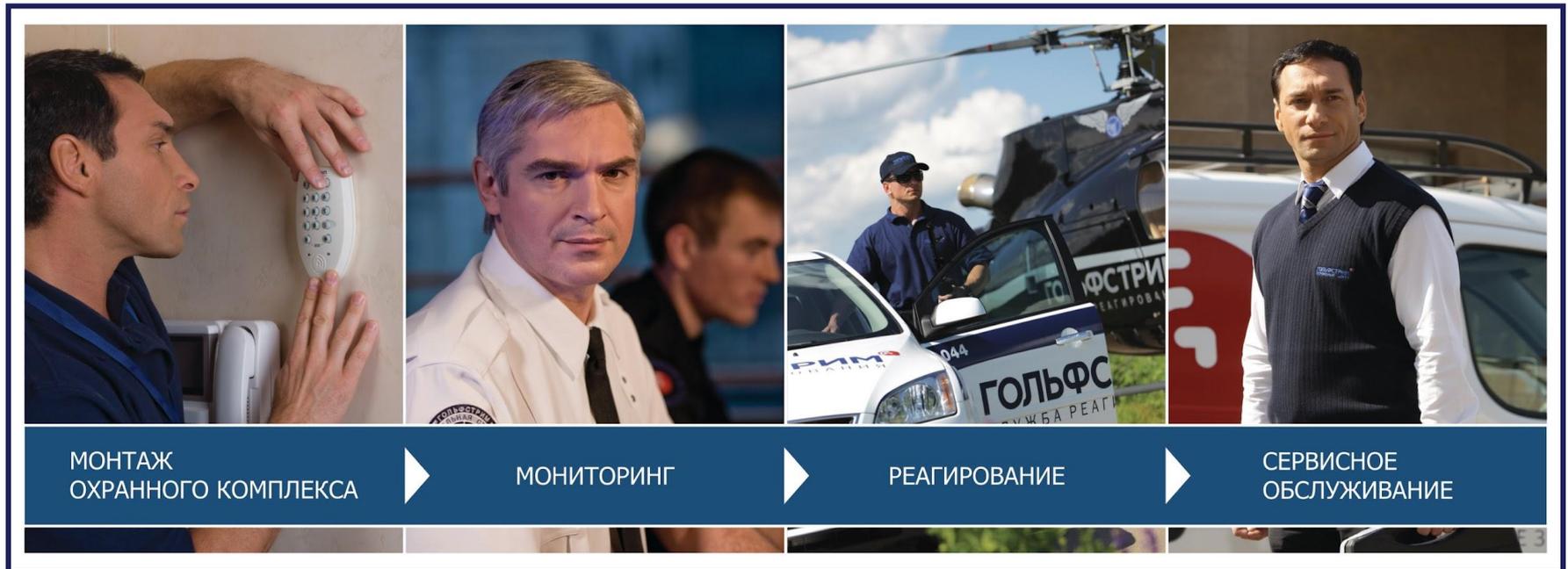
Файзуллина  
Рената Артуровна  
Руководитель  
Центральной станции  
мониторинга

# Организационная структура компании



# Комплексное решение безопасности

**КОМПЛЕКСНОЕ РЕШЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ** предлагаемое нашей компанией основано на новейших мировых технологиях, профессионализме персонала и соответствует самому высокому уровню надежности.



# Монтаж охранного комплекса

**Оптимальная безопасность** – это обеспечение максимального уровня защиты помещения при минимизации перечня применяемого оборудования ОПС

1. Всесторонний учет угроз и возможных способов проникновения в охраняемое помещение

2. Обеспечение максимальной вероятности обнаружения злоумышленника при проникновении

3. Минимизация перечня оборудования ОПС

4. Минимизация уровня ложных выездов нарядов сил реагирования

5. Минимизация затрат на установку комплекса ОПС

Инженеры монтажа, менеджеры по продажам проходят обучение Экспертизе по безопасности чтобы в случае необходимости адаптировать стандартный комплект оборудования под конкретную ситуацию



# Центральная станция мониторинга



Центральная станция мониторинга ГОЛЬФСТРИМ создана в октябре 1994 года.

Новая ЦС открыта с октября 2009

Многоканальный номер

Для бесперебойной работы ЦСМ снабжена резервными источниками питания, дублирующими каналами связи и современной системой управления доступом на территорию ЦСМ.

<b>Время работы</b>	<b>24•7•365</b>
<b>Количество входящих тревог в день</b>	<b>1200</b>
<b>Количество входящих звонков в день</b>	<b>2000</b>
<b>Количество сотрудников</b>	<b>60</b>



## Реагирование по сигналам тревоги:

Незамедлительный выезд по тревоге мобильной группы ЧОО ГОС/партнеров для оперативного реагирования на сообщения о срабатывании охранно-пожарной или тревожной сигнализации.

Для обеспечения максимально коротких сроков прибытия, ГБР (группы быстрого реагирования) патрулируют улицы и находятся в непосредственной близости от охраняемых объектов.

Форменная одежда сотрудников ЧОО «ГОС».

Сотрудники ГБР имеют высшую 6 категорию охранника, подкованы физически и юридически. Имеют право на ношение оружия. Постоянно повышают свою квалификацию для качественного реагирования на тревоги и осмотра объектов.



# Сервисное обслуживание



Круглосуточная техническая поддержка, консультация или вызов специалиста для устранения неисправностей оборудования.

Автоматический мониторинг работоспособности приборов и датчиков сигнализации, рабочих параметров электросети и источников резервного электропитания, исправности каналов связи.

Круглосуточные дежурные бригады «Экстренной помощи» по ремонту охранных систем и устранению неисправностей в ночное время, выходные и праздничные дни.

# Сегментация рынка: физические лица

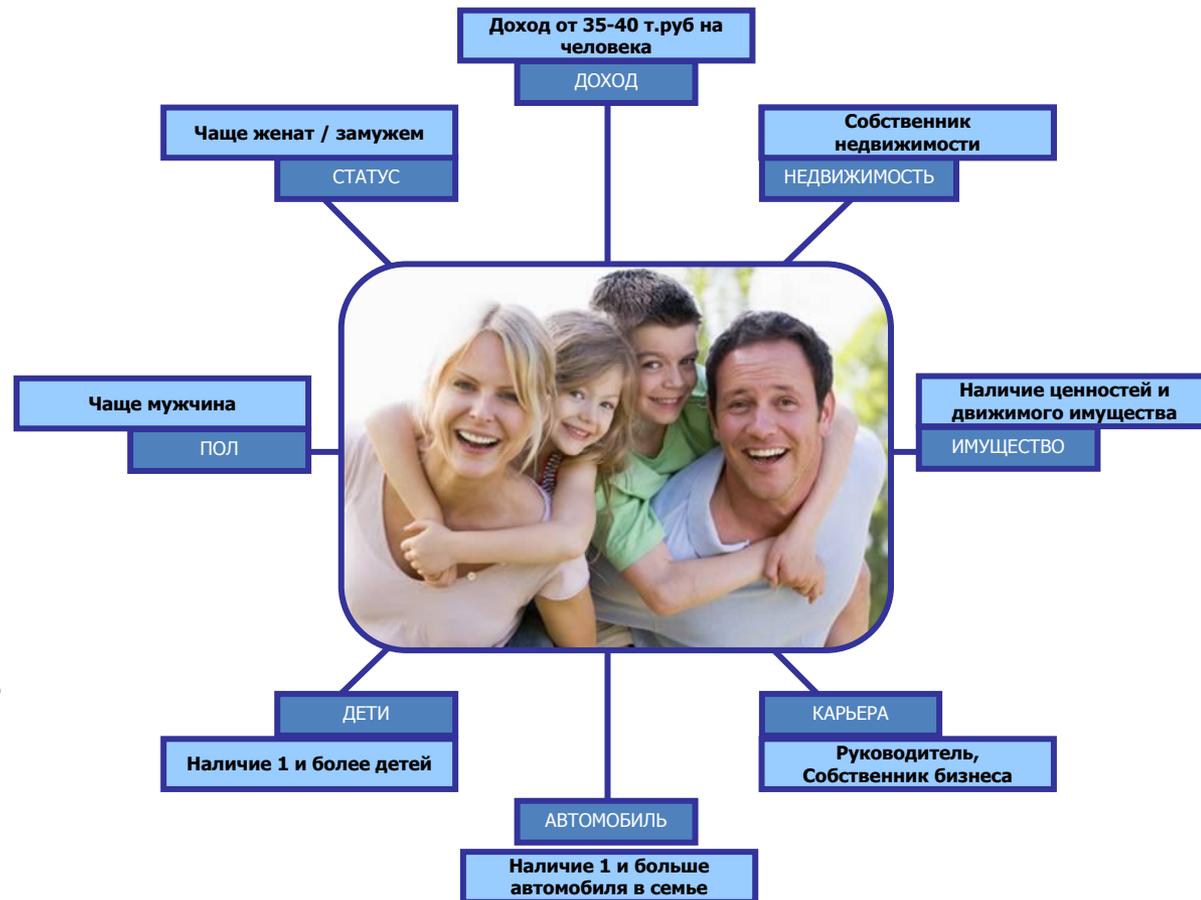
## Безопасность для Клиента

### ЭТО:

1. Отсутствие беспокойства за сохранность своей собственности
2. Отсутствие беспокойства за свою жизнь и жизнь своих близких

## Максимальную угрозу для семьи и собственности представляют:

1. Пожар в квартире
2. Вторжение злоумышленников в квартиру вместе с ним/членами его семьи
3. Кража
4. Вторжение, взлом квартиры



«Дом - это крепость Клиента, и он хочет, чтобы туда никто не проник»

**ГОЛЬФСТРИМ ориентирован на любого Клиента**, наши Клиенты от небольшого частного бизнеса – до крупной международной корпорации

Наш опыт и знания говорят нам, что любой бизнес должен иметь систему безопасности, тем более, что для некоторых категорий – это обязательное требование законодательства (аптеки, банки, магазины торгующие алкоголем)

**Максимальную угрозу для бизнеса представляют:**

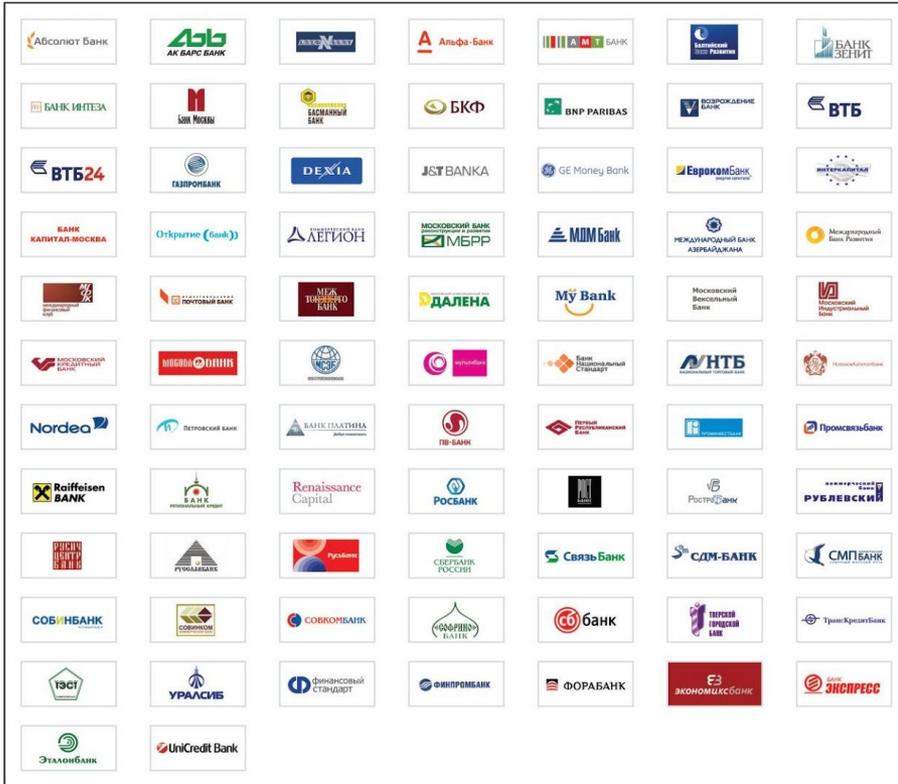
1. Пожар
2. Нападение на клиента/сотрудников
3. Кража
4. Вторжение, взлом объекта



Бизнес Клиенты приходят в ГОЛЬФСТРИМ за **качественным** обслуживанием

# Свою безопасность нам доверили

## БАНКИ



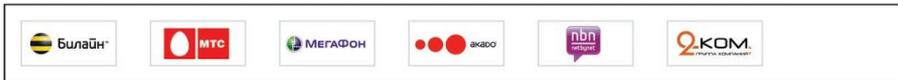
## СТРАХОВЫЕ КОМПАНИИ



## АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ



## ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫЕ КОМПАНИИ, СОТОВЫЕ ОПЕРАТОРЫ И ИНТЕРНЕТ ПРОВАЙДЕРЫ



## РОЗНИЧНЫЕ СЕТИ (ПРОДУКТЫ ПИТАНИЯ)



## РОЗНИЧНЫЕ СЕТИ (ЭЛЕКТРОНИКА, БЫТОВАЯ ТЕХНИКА)



## РОЗНИЧНЫЕ СЕТИ (ДРУГОЕ)



## АЗС



## ТРАНСПОРТНЫЕ КОМПАНИИ



## АПТЕКИ



## РЕСТОРАНЫ



# Преимущества компании «Гольфстрим»

Факты	Преимущества для клиента
✓ 20 лет на рынке	✓ Надежная компания
✓ Широкий спектр передового оборудования от лучших производителей	✓ Подбор оборудования под особенности конкретного объекта (индивидуальные планировки, не отапливаемые помещения и т.д.). Возможность подключения дополнительных датчиков: протечки воды, утечки газа, датчика заданной температуры, датчика дыма ✓ Проверенное оборудование высокого качества, отсутствие ложных срабатываний, неисправностей
✓ Собственные службы: монтажа, мониторинга, сервиса	✓ Получение всего комплекса услуг пультовой охраны в одной Компании, которая несет всю ответственность за качество ✓ Реагируют лучшие партнеры, прошедшие тщательный отбор
✓ Крупнейшая станция мониторинга в Европе	✓ Уверенность в прохождении сигнала, качественная обработка каждой тревоги ✓ Европейский уровень работы
✓ Беспроводное оборудование	✓ Сохранность ремонта, дизайна. Быстрый монтаж оборудования ✓ Легко забрать оборудование с собой при переезде
✓ Оборудование не реагирует на животных	✓ Интеллектуальное оборудование ✓ Если у клиента есть домашние животные, то оборудование настаивается таким образом, что не будет на них срабатывать (на домашних животных весом до 36 кг), что экономит время и нервы клиентов
✓ Пожизненная гарантия на оборудование	✓ В случае любых неисправностей либо выхода из строя элементов системы, Гольфстрим несет полную ответственность, самостоятельно и бесплатно их ремонтирует или заменяет
✓ Есть оптимальные комплекты оборудования	✓ Позволяет предложить клиенту за минимальные стоимость и время оптимальный комплект услуг



# Преимущества компании «Гольфстрим»

Факты	Преимущества для клиента
✓ Бесплатный сервис	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Отсутствие дополнительных затрат на обслуживание оборудования (замену батареек, диагностику работоспособности комплекса, оперативный выезд сервис-инженера «скорая помощь»)</li> <li>✓ Принцип «все включено», отсутствие скрытых платежей, не входящих в АП</li> </ul>
✓ Фотоподтверждение тревог	✓ Современная интеллектуальная разработка позволяет: снизить ложные срабатывания, не приезжать клиенту на осмотр (экономит время), получить фото в случае проникновения злоумышленника
✓ Срок прибытия ГБР на объект зафиксирован в договоре	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Уверенность в прибытии ГБР в минимальный срок за счет выезда ближайшей к объекту группы</li> <li>✓ Уверенность в соблюдении времени прибытия группой реагирования</li> </ul>
✓ Круглосуточная техническая поддержка	✓ Возможность получения квалифицированной консультации в любой момент
✓ Удаленный контроль и управление с использованием мобильного телефона	✓ Удобство управления системой онлайн (постановка, снятие объекта, запрос статуса, запрос фото)
✓ Фиксирование материальной ответственности по договору	✓ Компания Гольфстрим выстраивает партнерские отношения с клиентом и готова нести перед ним материальную ответственность за соблюдение всех условий договора
✓ Удобные способы оплаты	✓ Быстро и легко оплатить услуги Гольфстрим. Возможность удобного выбора для каждого клиента способа оплаты
✓ Личный кабинет	✓ Доступность всей информации по сигналам от комплекса вплоть до обработки тревоги. Возможность легко и быстро изменять информацию об объекте (доверенных лиц, контактную информацию и т.д.)

# Рабочее время

## **Рабочий день у нас начинается в 9.30**

(сотрудник обязан быть непосредственно на рабочем месте),

## **заканчивается в 18.30**

(сотрудник имеет право покинуть свое рабочее место),

В подразделениях, технологический процесс которых подразумевает иной график работы, условия и период работы регламентируются приказами по Компании

## **Обеденный перерыв – не более 1 часа с 13.00 до 14.00**



## Внешний вид сотрудника

**В течение рабочего дня сотрудники обязаны придерживаться делового стиля в одежде, иметь аккуратный внешний вид.**

### Для мужчин

(работников офиса) —  
обязателен деловой костюм с галстуком  
(можно без пиджака).



### Для женщин

(работников офиса) —  
рекомендуется деловой костюм.

**Стандарт внешнего вида подразумевает:** чистое выбритое лицо, аккуратную прическу, отсутствие пирсинга. На пальцах рук ничего нет, кроме обручального кольца, ногти пострижены, татуировки если есть, то закрыты одеждой.

Обувь: туфли темного цвета, классические ботинки, обязательно с закрытым носком и пяткой. Тесемка бейджа чистая, без повреждений (тесемка не порвана, не завязана узлом).

**Все сотрудники, независимо от принадлежности к подразделению, обязаны носить бейджи — пропуска установленного образца.**

# Внешний вид



# Недопустимый внешний вид



**Недопустимо ношение у Клиента аксессуаров (кольца, цепочки, браслеты)**



**Недопустимо ношение открытой обуви, кроссовок ярких цветов и дурых форм**

**Недопустимо ношение рваных джинсов, брюк с накладными карманами, ремней ярких расцветок с большими пряжками, спортивных штанов**

# Рабочее место

## **В компании принята «Политика чистого стола»:**

Сотрудник несет ответственность за содержание своего рабочего места в надлежащем порядке:

- ✓ все документы, подлежащие хранению в структурном подразделении, должны быть подшиты в папки, имеющие корешки, снабженные надписями;
- ✓ по окончании рабочего дня рабочий стол сотрудника должен быть чистым, без бумаг на столе, рабочие документы должны быть убраны в шкафы и тумбы.
- ✓ верхняя одежда должна находиться в специально отведенных местах (шкафы, раздевалка);
- ✓ при наличии сменной обуви, обувь для улицы должна находиться в специально отведенных местах (шкафы, раздевалка);



## **Запрещается:**

- ✓ во вне рабочее время оставлять рабочие документы на столе (за исключением справочной информации), персональные штампы и печати на столах (либо в не закрываемых на ключ ящиках стола), в лотках, в подставках, а также в других местах, не обеспечивающих их сохранность;
- ✓ наклеивать на рабочем месте (на стенах, мониторах и проч.) в пределах видимости клиентов справочную информацию, стикеры с записями и т.п.

# Услуги нашей компании



БЕЗОПАСНОСТЬ  
КВАРТИРЫ



БЕЗОПАСНОСТЬ  
КОТТЕДЖА



БЕЗОПАСНОСТЬ  
БИЗНЕСА

На сегодняшний день «ГОЛЬФСТРИМ охранные системы» является крупнейшей из коммерческих мониторинговых компаний, предлагающая услуги по защите квартир, домов и офисов от возникновения нештатных ситуаций.

Физическим лицам предлагаем защиту от: незаконного проникновения (охранная сигнализация), нападения (тревожная сигнализация), пожара, аварий систем отопления и водоснабжения, утечки газа.

Юридическим лицам предлагаем защиту от: незаконного проникновения и нападения. Юр.лицам не устанавливаем пожарную сигнализацию, СКУД и системы видеонаблюдения. Только силами партнеров!

# Путь движения клиента в компании



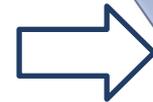
## Отдел продаж

- Поиск клиентов
- Подготовка и отправка КП
- Подготовка материалов для встречи с клиентами
- Встречи с клиентами
- Передача клиента в ОРК для оформления документов на охрану



## Служба монтажа

- Проведение обследований
- Установка оборудования
- Обучение клиента пользованию системой
- Подписание документов с клиентом
- Передача документов по объекту в ОПО



## Отдел первичного оформления

- Проверка документов от СМ
- Составление оперативных карт
- Передача клиентов на ЦСМ



## Центральная станция мониторинга

- Внесение в базу данных
- Мониторинг клиента
- Обработка сигналов с охраняемых объектов
- Направление ГБР
- Консультирование клиента
- Решение вопросов по договору
- Назначение выездов службы сервиса (ТП)



## Служба реагирования

- Реагирование на тревожные сигналы
- Осмотр помещения
- Взаимодействие с полицией при необходимости



## Служба сервиса

- Выезд на ремонт ОТС
- Дообучение клиента
- Плановые регламентные работы по обслуживанию системы



# Сайт компании

ГОЛЬФСТРИМ  
ОХРАННЫЕ СИСТЕМЫ

Горячая линия ГОЛЬФСТРИМ  
+7 (495) 983-00-00

Главная Услуги Как работает система Абонентам О компании Контакты Новости и акции Личный кабинет

БЕЗОПАСНОСТЬ КВАРТИРЫ БЕЗОПАСНОСТЬ КОТТЕДЖА БЕЗОПАСНОСТЬ БИЗНЕСА

Дом не останется без присмотра

**ОТПРАВИТЬ ЗАЯВКУ**

Представьтесь, пожалуйста:  
Телефон:

Спокойствие и безопасность для всех

ГОЛЬФСТРИМ охранные системы — крупнейший оператор систем пультовой охраны в России, предоставляющий свои услуги как частным лицам (охрана квартир и загородных домов), так и бизнесу (охрана коммерческой недвижимости).



# Сайт компании

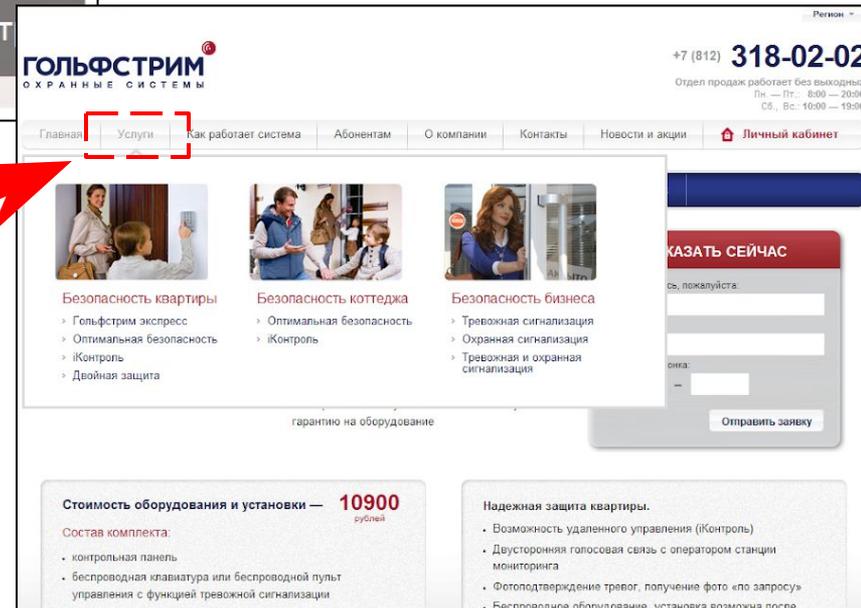


2 ← При входе на сайт необходимо в правом верхнем углу выбрать регион присутствия

## Вкладки

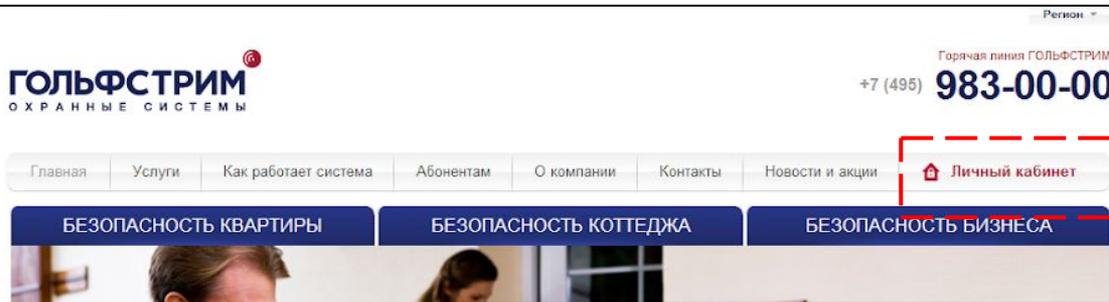
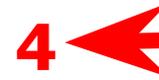
- Главная
- Услуги
- Как работает система
- Абонентом
- О компании
- Контакты
- Новости и акции
- Личный кабинет

3 Отдельное внимание нужно уделить вкладке «Услуги», где вы сможете ознакомиться с комплектами оборудования и ценами



# Личный кабинет для физ.лиц

Во вкладке «Личный кабинет» клиент - физическое лицо может вносить изменения в контактную информацию, оплачивать услуги и смотреть журнал событий



ГОЛЬФСТРИМ  
ОХРАННЫЕ СИСТЕМЫ

Горячая линия ГОЛЬФСТРИМ  
(495) 983-00-00

## Рекомендации

- Рекомендуем использовать браузеры версии не ниже Internet Explorer 9, Google Chrome 11 и Firefox 3;
- Проверьте, чтобы url-адрес начинался с "https://" и в строке адреса присутствовал индикатор защищенного соединения
- Регулярно обновляйте антивирусное ПО на вашем компьютере
- Никому не сообщайте ваш логин и пароль от личного кабинета ГОЛЬФСТРИМ
- Чаще меняйте пароль и вы будете всегда уверены, что вашим Личным кабинетом пользуетесь только вы.

## Вход в личный кабинет

Номер договора

Пароль

[Забыли пароль?](#)  
[Зарегистрироваться](#)

**Войти**

Если вы уже являетесь пользователем Личного кабинета — введите номер договора, пароль и нажмите кнопку "Войти". Если вы еще не прошли процедуру регистрации и не установили пароль для входа в Личный кабинет, перейдите по ссылке "Зарегистрироваться".

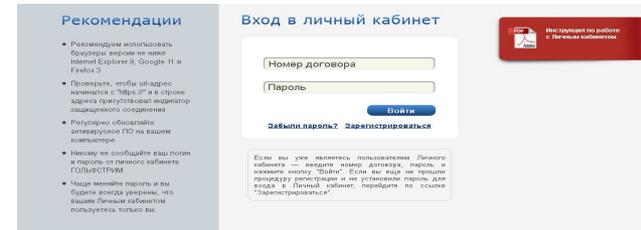


Инструкция по работе  
с Личным кабинетом

# Личный кабинет для физ.лиц

Что позволяет :

- ✓ Изменять персональные данные и контакты клиента
- ✓ Добавлять новых доверенных лиц
- ✓ Изменять порядок оповещения
- ✓ Раздел «Журнал событий»: *В данном разделе Вы можете посмотреть историю событий на объекте: постановки/снятия с охраны и тревожные сигналы в онлайн режиме, или подписаться на рассылку отчетов.*
- ✓ Изменять код домофона
- ✓ Смотреть статус договора: активен или приостановлен
- ✓ Смотреть абонентскую плату по договору и контрольную дату следующего платежа
- ✓ Увидеть подключенные услуги по договору
- ✓ Оплатить с помощью банковской карты и сервисов WebMoney, Яндекс Деньги
- ✓ Оставить заявку на дооборудование объекта
- ✓ Оставить заявку на выезд сервисного инженера
- ✓ Оставить заявку на переезд
- ✓ Узнать акции и «спец.предложения»



**Тестовый доступ в Личный кабинет**

Адрес:

<https://abonent-dev.gulfstream.ru/auth/>

номер договора: 71/09104

пароль: 35864

**Личный кабинет для малого бизнеса (в разработке)**

# Личный кабинет для корпоративных клиентов (корпоративный портал)

## РЕКОМЕНДАЦИИ

1

## ВХОД

Используйте браузеры версии не ниже Internet Explorer 9, Google Chrome 11 и Firefox 3;

Проверьте, чтобы url-адрес начинался с "https://" и в строке адреса присутствовал индикатор защищенного соединения;

Регулярно обновляйте антивирусное ПО на вашем компьютере;

Никому не сообщайте ваш логин и пароль от личного кабинета ГОЛЬФСТРИМ;

Не забывайте регулярно менять пароли Администратора и Уполномоченных лиц.

2

## SMS-код подтверждения

# Личный кабинет для корпоративных клиентов (корпоративный портал)

[На главную](#)[Менеджер](#)[Контакты](#)[Помощь](#)[Выход](#)

Горячая линия ГОЛЬФСТРИМ  
(495) 983 00 00

[Панель информации](#)[Список объектов](#)[Список договоров](#)[Отчеты](#)[Пользователи](#)[Обновить данные..](#)

Статус договоров	Статус объектов	Статус объектов по состоянию на: 13:56 15.11.2013
<a href="#">Активны</a> 178	<a href="#">Сняты с охраны</a> 27	<a href="#">Создать заявку на подключение нового объекта</a>
<a href="#">Приостановлены</a> 3	<a href="#">Поставлены на охрану</a> 2	
Статус не определён 0	Статус не определён 150	

**3****Главная страница**

Панель информации, предоставляет краткую сводку по статусам объектов и договоров, времени последнего снятия данных (данные периодически обновляются), а так же дает возможность заполнить форму для подключения нового объекта.

# Личный кабинет для корпоративных клиентов (корпоративный портал)

С помощью личного кабинета для корпоративных клиентов (корпоративного портала) B2B.Gulfstream.ru клиент может:

- ✓ Видеть общую статистику по своим объектам и договорам
- ✓ Формировать автоматизированную заявку на подключение новых объектов своей сети
- ✓ Просматривать развернутые списки объектов поименно: для каждого объекта видеть статус по договору, статус охраны, просматривать состояние охраняемых зон (если объект поделен на зоны\разделы), уточнять расположение объекта по карте
- ✓ Просматривать подробную информацию по каждому договору в карточке объекта
- ✓ Работать (заводить, удалять, менять данные) со списками уполномоченных лиц
- ✓ Создавать и отправлять заявку на сервисное обслуживание объекта, получать\изменять пароли для IVR, ставить и снимать с охраны объекты, в режиме онлайн
- ✓ Выполнять запрос на отчеты индивидуально по объекту (есть возможность заказывать отчеты по списку объектов в разделе портала «Отчеты»)
- ✓ Устанавливать расписание постановки\снятия объекта, включая каждую зону в отдельности (речь идет не о том, что объект автоматически ставится на охрану, а о том, что клиент получает оповещение, если сотрудники ответственные за постановку\снятие отклонились от данного расписания)
- ✓ Аналогично списку объектов, просматривать списки договоров
- ✓ Видеть финансовую информацию, делать запрос бухгалтерских документов, подавать заявки на приостановку\возобновление обслуживания по договору
- ✓ Получать отчеты по состоянию объектов сети (моментальное получение, подписка на регулярную рассылку)
- ✓ Работать со списком пользователей имеющим доступ к личному кабинету (заводить новых, передавать полномочия, удалять)
- ✓ Получать информацию по прикрепленному менеджеру Гольфстрим контактную информацию и адрес офиса охранной компании (офиса или филиала)
- ✓ Получить инструкцию пользователя (доступна только авторизованным пользователям, прикрепил к данному письму)

# Оборудование Essence (Израиль) и Paradox (Канада)



КВАРТИРА



КОТТЕДЖ



ОФИС



ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ  
ПРОЕКТ



Essence Израиль



Paradox Канада

# Общее описание элементов системы и их работы

**Контрольная панель** содержит в себе микросхему, которая обрабатывает все сигналы от датчиков.

Это единственный компонент, который подключается к сети 220. На случай отключения электропитания на объекте внутри КП есть аккумуляторная батарея, которая будет поддерживать работоспособность комплекса. Также внутри КП установлена сим-карта. Это основной канал передачи данных с объекта на ЦСМ. Дублирующим каналом связи может выступать телефонная линия (если она есть на объекте) и интернет. В случае если клиент устанавливает беспроводную систему, то передача сигналов между КП и датчиками осуществляется по радиоканалу: у каждого оборудования своя заданная частота, посредством которой происходит обмен данными.

**Клавиатура** предназначена для постановки/снятия объекта под/с охрану, так же клавиатура используется как ТС. Также с помощью клавиатуры можно дезактивировать тревогу, запрограммировать новых пользователей и удалить старых.

**Датчик открытия двери** представляет собой 2 части: магнит, который устанавливается на подвижную часть (на полотно двери, створку окна) и передатчик, который устанавливается на неподвижную часть (дверная коробка, рама). Такие датчики можно установить на все, что открывается. Как он работает: данный датчик состоит из 2 частей: 1 это магнит, 2 это магнитоуправляемый(электрический) контакт (геркон), когда они сомкнуты, между двумя частями бежит ток, если их разомкнуть ток прервется и на **КП** поступит сигнал тревоги.

**Датчик движения** (его еще называют ИК, тепловым) реагирует на перемещение тепла в помещении. Внутри датчика стоит линза, она собирает волны тепловых лучей из всех участков помещения. Человек теплый и когда он попадает в зону действия датчика лучей, интенсивность инфракрасного излучения становится выше и датчик отправляет сигнал тревоги.

**КТС** срабатывает в случае непосредственного воздействия на нее человеком. КТС может быть как стационарной, так и в виде брелка. КТС чаще всего располагается рядом с кассой, при угрозе жизни/ограбления, клиент ее нажимает и к нему незамедлительно направляется ГБР.

## **Что происходит после того как КП получила от датчика или датчиков сигналы тревоги?**

КП мгновенно отправляет эту информацию на ЦСМ посредством телефонной линии или сим-карты или интернета.

От всех охраняемых объектов сигналы поступают на серверы ЦСМ и далее операторам мониторинга. Оператор в свою очередь берет сигнал в обработку и направляет экипаж ГБР. Процесс взаимодействия ЦСМ и ГБР происходит через дежурных, которые принимают тревоги и, видя расположение свободных экипажей на маршрутах, направляют ближайший.

ГБР прибывает на объект и с помощью оперативной карты осматривает объект: один сотрудник осматривает фасадную часть и периметр, второй сотрудник осматривает непосредственно дверь в охраняемое помещение. Важно отметить, что время реагирования с момента получения тревоги на ЦС до прибытия ГБР на объект строго регламентировано. В договоре обязательно указывается время прибытия в минутах. Например, по МСК максимальное время реагирования составляет 12 минут. Среднее время прибытия на объект оставляет 5-7 минут.

После оповещения клиента о ситуации на объекте ГБР может ожидать прибытия клиента для совместного осмотра внутри помещения (время ожидание составляет 2 часа, далее по согласованию с клиенту оно может быть продлено за дополнительную плату)

# Малый бизнес – ТС (тревожная сигнализация)

Используется на объектах юридических лиц для предоставления услуг тревожной сигнализации.

Выезд экипажа реагирования при нажатии тревожной кнопки

## СОСТАВ КОМПЛЕКТА:

- ✓ Контрольная панель - 1
- ✓ Проводная кнопка тревожной сигнализации - 1
- ✓ Страна производитель Канада (PARADOX)

- ✓ Защиту от нападения
- ✓ Неограниченное кол-во выездов групп реагирования
- ✓ Пожизненную гарантию и сервис
- ✓ Круглосуточная техническая поддержка
- ✓ Материальная ответственность по договору 30 000



Стоимость комплекта

# Малый бизнес – ОС (охранная сигнализация)

Используется на объектах юридических лиц для предоставления услуг охранной сигнализации  
Выезд экипажа реагирования при несанкционированном проникновении в охраняемое помещение

## СОСТАВ КОМПЛЕКТА:

- ✓ Контрольная панель - 1
- ✓ Проводная клавиатура -1
- ✓ Беспроводной датчик движения – 2
- ✓ Беспроводной датчик открывания двери – 1
- ✓ Страна производитель Канада (PARADOX)



Стоимость комплекта

- ✓ Защиту от проникновения
- ✓ Защиту от нападения
- ✓ Неограниченное кол- во выездов групп реагирования
- ✓ Пожизненную гарантию и сервис
  - ✓ Круглосуточная техническая поддержка
  - ✓ Материальная ответственность по договору 120 000

# Малый бизнес – ОС+ТС (охранно-тревожная сигнализация)

Используется на объектах юридических лиц для предоставления услуг тревожной и охранной сигнализации. Выезд экипажа реагирования при несанкционированном проникновении в охраняемое помещение и при нажатии тревожной кнопки.

## СОСТАВ КОМПЛЕКТА:

- ✓ Контрольная панель - 1
- ✓ Беспроводная клавиатура - 1
- ✓ Беспроводной датчик движения - 2
- ✓ Беспроводной датчик открывания двери - 1
- ✓ Проводная кнопка тревожной сигнализации – 1
- ✓ Страна производитель Канада (PARADOX)



Стоимость комплекта

- ✓ Защиту от проникновения
- ✓ Защиту от нападения
- ✓ Неограниченное кол-во выездов групп реагирования
- ✓ Пожизненную гарантию и сервис
- ✓ Круглосуточную техническую поддержку
- ✓ Материальную ответственность по договору 150 000

# Дополнительное оборудование Paradox

## Датчик движения

- ✓ Область действия 11x11 м, угол 90°
- ✓ Невосприимчивость к домашним животным до 40 кг
- ✓ Контроль вскрытия корпуса
- ✓ Устанавливается только в отапливаемом помещении
- ✓ Не направляется на окна



## Датчик открытия двери

- ✓ Устанавливается на дверь/окно
- ✓ Светодиодная индикация сигнала тревоги и разряда батареи
- ✓ Контроль вскрытия корпуса
- ✓ Монтируется с внутренней стороны двери/окна



## Кнопка тревожной сигнализации

- ✓ Устанавливается рядом с кассой
- ✓ Механизм активации - откидной рычаг



## Датчик протечки воды

- ✓ Работает 24 часа, не зависит от режима постановки над охрану объекта
- ✓ Контроль вскрытия корпуса
- ✓ Ставится в местах возможной протечки воды



## Пульт управления

- ✓ Двухсторонняя связь с контрольной панелью: отображает статус системы визуально и с помощью звука
- ✓ До 6 разных команд
- ✓ Водонепроницаемый корпус с подсветкой клавиш
- ✓ Удаленность от приемника радиосигнала – 60 м



## Датчик газа

- ✓ Устанавливается в потенциальном месте утечки газа
- ✓ Контроль вскрытия корпуса



## Датчик дыма

- ✓ Рабочая температура – 0-38°C
- ✓ Мощность встроенной сирены – 85dB
- ✓ Устанавливается на потолке, стене защищаемого помещения
- ✓ Работает вне зависимости от режима постановки объекта на охрану
- ✓ Не устанавливается в помещениях в которых курят/готовят пищу



# «Гольфстрим экспресс» для квартир

Используется на объектах физических лиц для предоставления услуг охранной сигнализации и тревожной сигнализации  
Выезд экипажа реагирования при несанкционированном проникновении в охраняемое помещение и при нажатии тревожной кнопки

## СОСТАВ КОМПЛЕКТА:

- ✓ Контрольная панель - 1
  - ✓ Беспроводная клавиатура -1
  - ✓ Беспроводной датчик движения с фото- 1
  - ✓ Беспроводной датчик открывания двери - 1
  - ✓ Страна производитель Израиль (Essence)
  - ✓ **i** – Контроль бесплатно
- 
- ✓ Защиту от проникновения
  - ✓ Защиту от нападения
  - ✓ Неограниченное кол- во выездов групп реагирования
  - ✓ Пожизненную гарантия и сервис
  - ✓ Круглосуточная техническая поддержка
  - ✓ Материальная ответственность по договору 150 000



Стоимость комплекта

# «Гольфстрим Оптимальная безопасность» для квартир

Используется на объектах физических лиц для предоставления услуг охранной сигнализации и тревожной сигнализации  
Выезд экипажа реагирования при несанкционированном проникновении в охраняемое помещение и при нажатии тревожной кнопки

## СОСТАВ КОМПЛЕКТА:

- ✓ Контрольная панель - 1
  - ✓ Беспроводная клавиатура - 1
  - ✓ Беспроводной датчик движения с фото – 1
  - ✓ Беспроводной датчик движения – 1
  - ✓ Беспроводной датчик открывания двери - 1
  - ✓ Страна производитель Израиль (Essence)
  - ✓ **И** – Контроль бесплатно
- 
- ✓ Защиту от проникновения
  - ✓ Защиту от нападения
  - ✓ Неограниченное кол-во выездов групп реагирования
  - ✓ Пожизненную гарантию и сервис
    - ✓ Круглосуточная техническая поддержка
    - ✓ Материальная ответственность по договору 150 000



Стоимость комплекта

# «Гольфстрим Оптимальная безопасность» для коттеджа

Используется на объектах физических лиц для предоставления услуг охранной сигнализации и тревожной сигнализации  
Выезд экипажа реагирования при несанкционированном проникновении в охраняемое помещение и при нажатии тревожной кнопки

## СОСТАВ КОМПЛЕКТА:

- ✓ Контрольная панель - 1
- ✓ Беспроводная клавиатура - 1
- ✓ Беспроводной датчик движения с фото – 2
- ✓ Беспроводной датчик движения - 1
- ✓ Беспроводной датчик открывания двери - 1
- ✓ Страна производитель Израиль (Essence)
- ✓ **i** – Контроль бесплатно

- ✓ Защиту от проникновения
- ✓ Защиту от нападения
- ✓ Неограниченное кол-во выездов групп реагирования
- ✓ Пожизненную гарантию и сервис
- ✓ Круглосуточная техническая поддержка
- ✓ Материальная ответственность по договору 150 000



Стоимость комплекта

# Дополнительное оборудование Essence

## Датчик движения



- ✓ Область действия 12x12 м, угол 120°
- ✓ Невосприимчивость к домашним животным до 40 кг
- ✓ Контроль вскрытия корпуса
- ✓ Устанавливается только в отапливаемом помещении
- ✓ Не направляется на окна

## Датчик движения с фотоподтверждением



- ✓ Область действия 12x12 м,
- ✓ Камера со вспышкой для ночной съемки
- ✓ Угол обзора: 110 °
- ✓ Угол обзора фотокамеры: 67 °
- ✓ Невосприимчивость к домашним животным до 40 кг
- ✓ Контроль вскрытия корпуса
- ✓ Не направляется на окна

## Датчик дыма



- ✓ Рабочая температура – 0-38°C
- ✓ Мощность встроенной сирены – 85dB
- ✓ Устанавливается на потолке, стене защищаемого помещения
- ✓ Работает вне зависимости от режима постановки объекта на охрану
- ✓ Не устанавливается в помещениях в которых курят/готовя пищу

## Пульт управления



- ✓ Двухсторонняя связь с контрольной панелью: отображает статус системы визуально
- ✓ До 6 разных команд
- ✓ Удаленность от приемника радиосигнала – 60 м
- ✓ Может быть использован как КТС

## Датчик открытия двери



- ✓ Устанавливается на дверь/окно
- ✓ Светодиодная индикация сигнала тревоги и разряда батареи
- ✓ Контроль вскрытия корпуса
- ✓ Монтируется с внутренней стороны двери/окна

## Датчик протечки воды



- ✓ Работает 24 часа, не зависит от режима постановки над охрану объекта
- ✓ Контроль вскрытия корпуса
- ✓ Ставится в местах возможной протечки воды

## Тревожная кнопка



- ✓ Устанавливается рядом с кассой
- ✓ Механизм активации – нажатие 2 сек

## Тревожная кнопка стационарная



- ✓ Механизм активации – нажатие 2 сек
- ✓ Влагозащищенный корпус

## Внутренняя сирена



- ✓ Уровень громкости до 105 дБ
- ✓ 2 светодиода (световое оповещение)

## Датчик газа



- ✓ Устанавливается в потенциальном месте утечки газа
- ✓ Контроль вскрытия корпуса

# Расположение оборудования на объекте: принцип

Оборудование на объекте располагается по следующему принципу:

**Контрольная панель** никогда не устанавливается во входной зоне, обязательно подключается к сети 220.

**Клавиатура** устанавливается во входной зоне (коридор, прихожая) рядом с дверью. Высота определяется клиентом. В среднем это 1500 мм от пола.

**Датчик открытия двери** устанавливается на входную дверь, может быть установлен на иные двери, которые ведут в охраняемое помещение. При необходимости можем устанавливать на окна.

**Датчик движения** обязателен к установке во входной зоне (как второй рубеж защиты) направлен на дверь. В других помещениях направляется так, чтобы охватывать весь «объем помещения». Не направляется на окна или источники тепла. Зона действия датчика не перекрывается физическими препятствиями.

**КТС** чаще всего располагается рядом с кассой, при угрозе жизни/ограбления, клиент ее нажимает и к нему незамедлительно направляется ГБР.

## **При подборе комплекта оборудования клиенту необходимо учитывать:**

Квартира: этаж (1,2, последний этажи обязательно дооборудуются дополнительными ИК-датчиками, так как повышается вероятность проникновения через окна).

Коттедж: наличие дополнительных входов, количество окон на 1 этаже, возможность проникнуть внутрь через 2 этаж.

Нежилое помещение: количество входов, этажность, площадь объекта.

Расположение оборудования на объекте фиксируется в документе, который называется «Поэтажный план», и в дальнейшем включается в «Оперативную карту».

# Расположение оборудования на объекте: поэтажные планы

Поэтажные планы составляются инженером монтажа после выполнения всех работ на объекте. Используется для этой цели программа Visio.



На основе поэтажного плана и иной информации об объекте (подъездные пути, фото объекта) в Отделе первичного оформления создается оперативная карта, которая описывает объект, его расположение с прикрепленной схемой. Это необходимо для того, чтобы мы в любой момент могли обратиться к схеме объекта с заблокированными зонами. Оперативная карта является своеобразным «паспортом объекта».

Оперативные карты в своей работе используют специалисты ЦСМ, чтобы объяснить какой датчик сработал и где он располагается. ГБР использует оперативные карты при осмотре объекта.

# Оперативная карта

Объект подключен к центральной станции мониторинга  
"Гольфстрим".

Телефон Центральной станции мониторинга: 8 (495) 980 77 77; 8 (499) 270 12 86

## ОПЕРАТИВНАЯ КАРТОЧКА № 21/0001 на охраняемую квартиру

ЧОО/ОО: ООО ЧОО "ГОЛЬФСТРИМ охранные системы"

Телефоны для передачи тревог: (495) 988-40-24; 8 (903) 558-36-01; 8 (903) 558-34-91; 8 (495) 988-40-23

Адрес: г. Москва, ул. Мамулинская, д. 18, кв. 23

Подъезд: № 2 Этаж: 5

Код домофона: 23к3931

Заказчик: Марков Павел Александрович

Телефон: 84992560494

Уполномоченное лицо Заказчика: ЗАО «ГОЛЬФСТРИМ охранные системы»

Телефон: 8 (495) 980 77 77; 8 (499) 270 12 86

**Ориентир:** Двигаясь по улице 1905г. от Звенигородского шоссе в сторону Краснопресненской набережной, поворачиваем на светофоре направо по указателю на улицу Мамулинская. После дома №16 (по правой стороне) поворачиваем направо. Нужный дом будет находиться с левой стороны. Подъезд к дому осуществляется с улицы Мамулинская. Квартира находится во 2-м подъезде, на 5-м этаже 5-ти этажного кирпичного жилого дома. Доступ к квартире осуществляется через дверь подъезда с кодом домофона 23к3931. На лифте подняться на 5-й этаж, из лифта один этаж вверх, дверь справа. Между окнами детской и спальни есть пожарная лестница. Координаты 55.756327, 37.551546.

### Окна квартиры выходят:

- Окна кухни, с/у, гостиной выходят на сторону подъезда дома (1,2,3 окна справа от подъезда дома)
- Окна спальни, детской, спальни 2 выходят на противоположную подъезду сторону дома (3,4,5 окна слева от внутреннего угла дома)

### Перечень заблокированных зон:

№ зоны	Помещение или зона блокирования	Тип датчика
11	Датчик открытия двери в Прихожей	Датчик открытия
12	Датчик движения с фото в Прихожей	Датчик движения

Центральной станцией мониторинга «ГОЛЬФСТРИМ» обеспечивается:

1. Контроль состояния сигнализации на Объекте.
2. Передача «тревожных» сообщений о срабатывании сигнализации.
3. Вызов Заказчика или уполномоченных лиц на Объект.

4. Прием заявок на ремонт сигнализации Объекта.

5. Прием информации о состоянии Объекта после осмотра.

### План-схема расположения квартиры:



### Помещенный план квартиры:



# Поэтажные планы объектов: набор элементов



Контрольная панель



Клавиатура проводная программируемая



Клавиатура б/п программируемая



Датчик движения б/п для зоны с задержкой



Датчик движения б/п для мгновенной зоны



Датчик движения проводной для зоны с задержкой



Датчик движения проводной для мгновенной зоны



Датчик движения с фотоподтверждением б/п для зоны с задержкой



Датчик движения с фотоподтверждением б/п для мгновенной зоны



Датчик открытия двери б/п для зоны с задержкой



Датчик открытия двери б/п для мгновенной зоны



Датчик открытия двери проводной для зоны с задержкой



Датчик открытия двери проводной для мгновенной зоны



Кнопка тревожной сигнализации (ручная)



Кнопка тревожной сигнализации (ручная)



Кнопка тревожной сигнализации с универсальным передатчиком



Датчик последней банкноты проводной



Датчик последней банкноты б/п



Датчик температуры б/п



Датчик протечки воды б/п



Датчик газа



Датчик пожарный дымовой б/п



Датчик пожарный дымовой проводной



Датчик пожарный тепловой проводной



Пожарный извещатель ручной



Прибор оповещения звуковой



Внутренняя сирена



Датчик движения б/п уличный для зоны с задержкой



Датчик движения с фотоподтверждением б/п уличный для мгновенной зоны



Датчик открытия двери б/п с детектором вибрации для зоны с задержкой



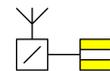
Датчик открытия двери б/п с детектором вибрации для мгновенной зоны



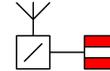
Датчик движения комбинированный для зоны с задержкой



Датчик движения комбинированный для мгновенной зоны



Датчик открытия двери проводной с универсальным передатчиком для зоны с задержкой



Датчик открытия двери проводной с универсальным передатчиком для мгновенной зоны



Датчик ударно контактный вибрационный



Датчик движения типа «штора» для зоны с задержкой



Датчик движения типа «штора» для мгновенной зоны



Универсальный передатчик беспроводной (б/п)



Ретранслятор



Расширитель на N зон б/п



Расширитель на N зон проводной



Релейный модуль



Прибор оповещения б/п комбинированный



Дополнительное оборудование

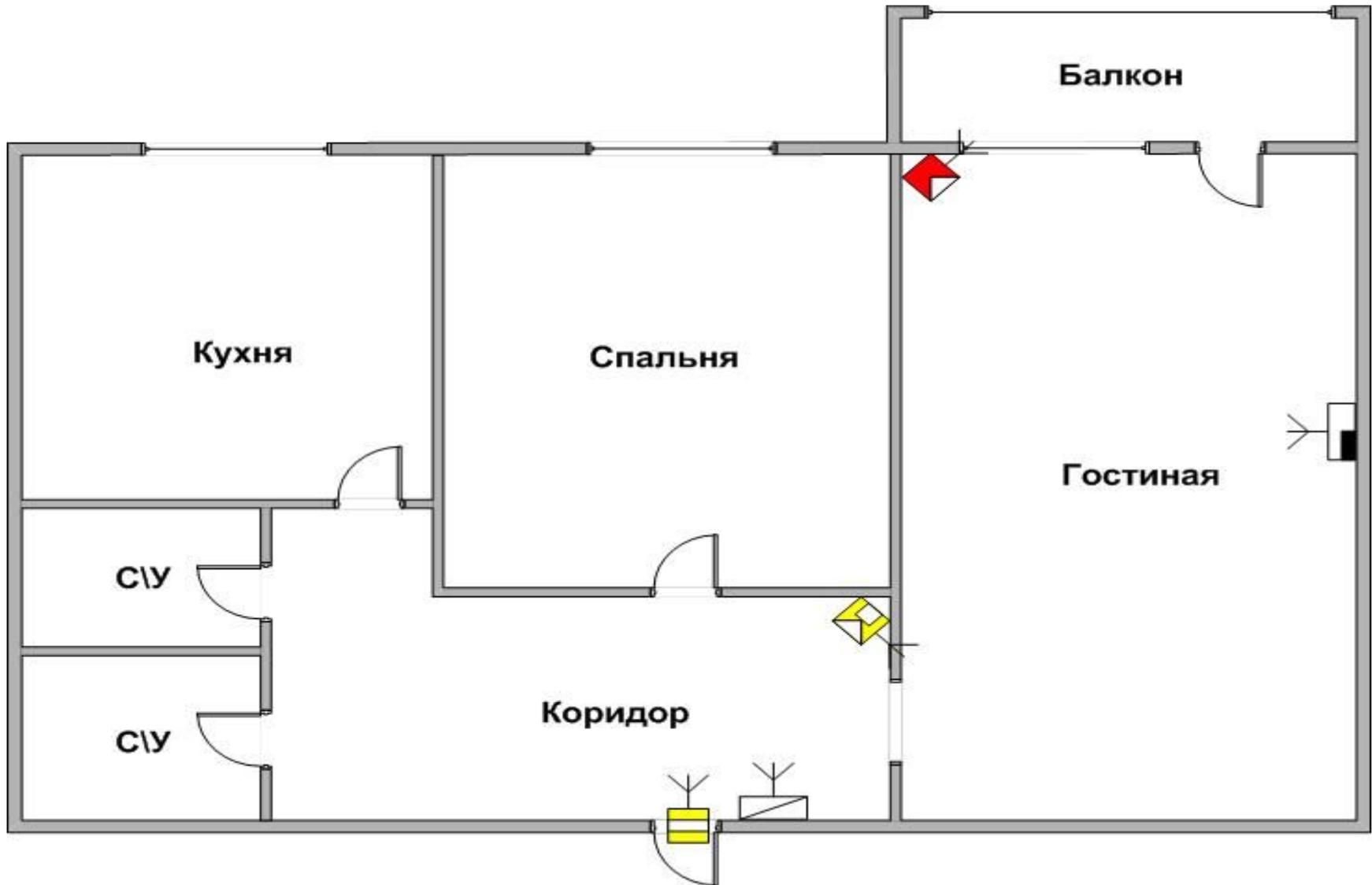


Бесконтактный считыватель

# Поэтажные планы объектов: квартира



# Поэтажные планы объектов: квартира



# Поэтажные планы объектов: коттедж

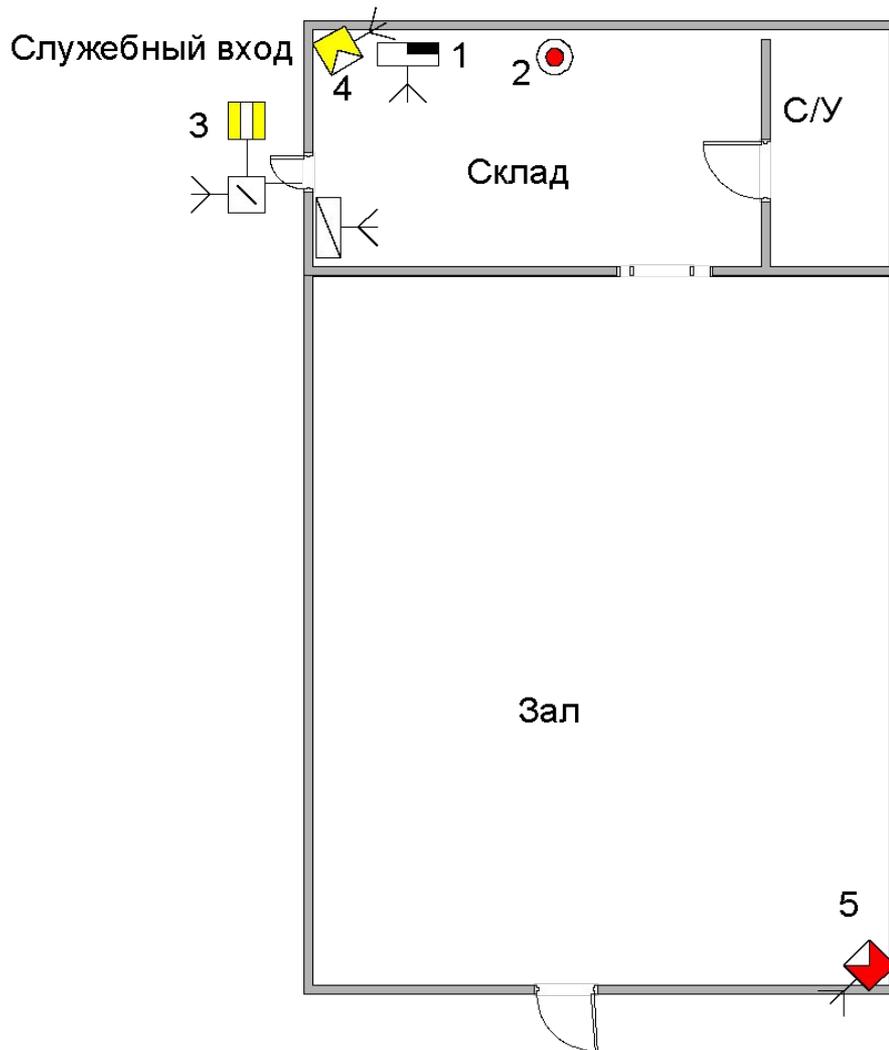
1 Этаж



2 Этаж



# Поэтажные планы объектов: юридическое лицо



# Роль и задачи менеджера по продажам

## Мои задачи:

- ✓ Перевыполнять план продаж (план продаж – это квалификационный минимум, быть нацеленным на максимум)
- ✓ Быть агентом по продвижению услуги
- ✓ Формировать позитивный имидж о Компании и себе на рынке

## Мои инструменты:

- ✓ Холодные звонки
- ✓ Личные встречи
- ✓ Направление КП
- ✓ Использование акций
- ✓ Свободное владение программами, знание бизнес-процессов



## Моя роль:

Менеджер это лицо компании, которому необходимо:

- ✓ Сформировать положительный образ компании (Гольфстрим – лучшее решение)
- ✓ Завоевать доверие к себе как к профессионалу

### И как итог

- ✓ Предложить услугу, которая будет удовлетворять потребности клиента

Менеджер выполняет роль проводника между компанией и клиентом, который реализуя свои цели тем самым реализует основные цели компании.

# Мотивация

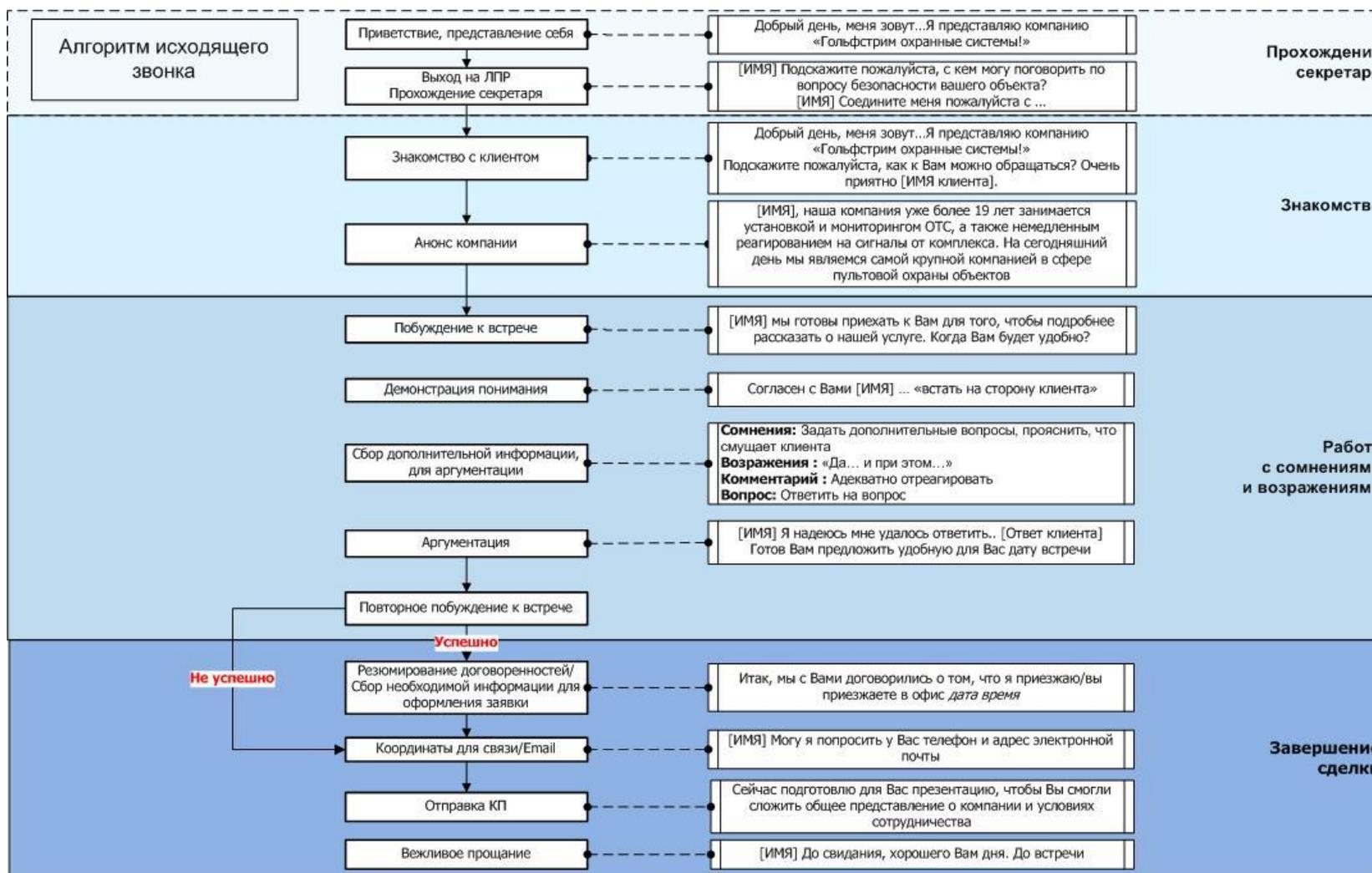
## Менеджер по продажам

Премия = (KPI 1 + KPI 2 + KPI 3) \* K + A

где: KPI, K - установленные показатели премирования

KPI	Показатели и условия ежемесячного премирования	Размер ежемесячной премии
KPI 1	Премия в размере суммы абонентских плат договоров охраны и сервиса, заключенных с клиентами, привлеченными менеджером самостоятельно, и вступивших в силу в отчетном периоде	1 абонентская плата за каждый заключенный договор при невыполнении индивидуального плана
		1,5 абонентские платы за каждый заключенный договор при выполнении индивидуального плана
		2 абонентские платы за каждый заключенный договор при перевыполнении плана
KPI 2	Премия в размере % от абонентских плат договоров охраны и сервиса, привлеченных агентами и вступивших в силу в отчетном периоде	25% от абонентской платы за каждый договор, заключенный агентами, закрепленными за данным менеджером
KPI 3	Премия в размере абонентских плат договоров охраны, заключенных по клиентским картам и вступивших в силу в отчетном периоде.	1 абонентская плата за каждый заключенный договор
K - коэффициент личного участия	Значение коэффициента ежемесячно определяется руководителем.	
	$0 \leq K < 1$	при не добросовестной работе, не выполнении поручений руководителя, не соблюдении ПВТР, положения об отделе, ДИ, Корпоративного кодекса.
	$K = 1$	при добросовестной работе, выполнении распоряжений руководителя, соблюдении ПВТР, положения об отделе, ДИ, Корпоративного кодекса.
	$1 < K \leq 1,2$	за успешное выполнение работ, выходящих за рамки должностных обязанностей сотрудника и производимых по его инициативе.
A	Компенсация за использование личного автомобиля	1 500 руб.

# Алгоритм исходящего звонка



**ЗВОНИТЬ ТОЛЬКО ИЗ NAVISION**

# Скрипт исходящего звонка

## Приветствие

**Цель** данного блока установление контакта и создание позитивного эмоционального фона предстоящему разговору.

*«Добрый день. Меня зовут ..., компания «ГОЛЬФСТРИМ охранные системы»*

*«Здравствуйте, меня зовут.....я представляю компанию «ГОЛЬФСТРИМ охранные системы»*

**Держите паузу** – это позволяет клиенту настроиться на разговор и ответить на приветствие.

Использование имени клиента позволяет перейти на личностный уровень общения. В свою очередь, это позволяет установить доверительные и уважительные отношения с человеком. Имя клиента лучше узнать в начале разговора, задав вопрос: *«Подскажите, пожалуйста, как я могу к Вам обращаться?»*

## Выход на ЛПР/ Прохождение секретаря

**Цель** данного блока выйти на лицо принимающее решение и установление позитивного контакта с данным лицом.

### **Прохождение секретаря.**

#### **Задачи секретаря:**

- Не упустить нужный звонок;
- Не пропустить ненужный

Секретарю приходится каждый раз во время входящего звонка решать проблему выбора.

#### **Важно при разговоре с секретарем:**

- Быть вежливым;
- Говорить уверенно;
- Узнать имя секретаря и сразу его повторить;
- Проявлять понимания к его работе;
- Показать важность вашего звонка.

#### **Причина звонка:**

- ЛПР сам просил перезвонить (Уверенно);
- Рассказать причину (Кратко не раскрывая тему полностью);
- 2-х ступенчатая подача информации (насыщенная терминами, немного сложными фразами, а после простое человеческое объяснение);

#### **Поиск ЛПР:**

- Спросите нужного человека
- Соедините меня пожалуйста с....
- Кто занимается у Вас...
- Кто принимает решение о...

По содержанию первых слов и по звучанию голоса Клиент определяет Ваш профессионализм, выбирает стиль общения с вами. Ваш голос - это одежда, цвет волос, темперамент и выражение лица. Именно поэтому важно звучание вашего голоса, умение грамотно выражать свои мысли и, конечно, уважение к собеседнику.

*пожалуйста с ним»*

**Вариант №2** *«Хочу проинформировать Вашего директора (ЛПР), по нашей новой услуге «Безопасность бизнеса» эта услуга поможет сделать надежнее и современнее охрану офиса и сотрудников, и при этом позволит значительно сократить расходы на безопасность. Это очень важный вопрос, поэтому соедините меня, пожалуйста, с ним»*

**Вариант №3** *«Скажите пожалуйста, с кем я могу поговорить в Вашей компании по вопросу Безопасности ваших помещений? Скорее всего мне нужен начальник службы безопасности или генеральный директор»*

# Скрипт исходящего звонка

## **Если вы получаете положительный ответ на соединение с ЛПР необходимо:**

Уточнить, как его зовут;

Как правильно называется его должность;

Есть ли у него прямой контактный телефон;

Поблагодарить секретаря.

## **Что нельзя делать в разговоре с секретарем:**

Избегайте выражений, которые несут в себе отрицание: не могли бы Вы, не затруднит ли Вас и так далее. Подобные фразы уже несут в себе "настроение" отказа

Не используйте категорические заявления: Вы ошибаетесь, вовсе нет, Вы не правы.

Вежливость - главное правило при ведении беседы, но чрезмерная вежливость принижает Ваше достоинство, тем самым собеседнику становится значительно проще Вам отказать.

Избегайте использовать пассивные выражения, например «...если бы, это смогло бы, Вы смогли бы» - создают ощущение Вашей зависимости от кого-либо или чего-либо, что позволяет Вашему собеседнику сложить мнение о Вас как о человеке малозначимом, а значит, отказать Вам для него не составит труда.

«Доверьтесь мне!» – фраза не для телефонного разговора с целью получить информацию

Не употребляйте фраз: честное слово, уверяю Вас, поверьте, Вы не будете сожалеть и так далее.

Следите за словами-паразитами, в телефонном разговоре они особенно заметны!

## **Установление контакта с ЛПР.**

При установлении контакта с ЛПР действуем согласно блока «Приветствие»

Начало разговора с ЛПР - важная часть холодного звонка.

*«Я хотел бы поговорить с Вами по вопросу охраны и безопасности помещений. Наша компания уже более 19 лет занимается установкой и мониторингом ОТС, а также немедленным реагированием на сигналы от комплекса. На сегодняшний день мы являемся самой крупной компанией в сфере пультовой охраны объектов. Уделите мне 2 минуты?»*

*«Хотел бы поговорить с Вами по вопросу охраны и безопасности помещений. Нашей компанией разработаны специальные программы, которые включают в себя охранные и тревожные сигнализации. Уделите мне 2 минуты?»*

## **Побуждение к встрече**

*«[ИМЯ] мы готовы приехать к Вам для того, чтобы подробнее рассказать о нашей услуге. Когда Вам будет удобно?»*

Побуждение к встрече важно делать уверенным голосом, с помощью альтернативного вопроса «Готов приехать к вам в офис. Когда вам удобно завтра до обеда или после?». Либо в утвердительно форме: «[ИМЯ] готов приехать к Вам для того, чтобы ..»



# Скрипт исходящего звонка

## Работа с сомнениями и возражениями

**Цель** данного блока проработать возникшие у клиента сомнения и возражения и подвести его к цели всего звонка - назначение личной встречи. До того, как начать отвечать на возражение необходимо согласиться с тем, что клиент имеет право на свою точку зрения.

Например «Согласен, что это важно», «Понимаю, что это важный вопрос»

При работе с возражениями необходимо использовать технику «Да, и при этом...». **Нельзя** использовать «но», «не».

Стандартные ответы на возражения:

**«Я уже охраняюсь в другой компании, меня все устраивает, не хочу менять поставщика услуги»**

{ИМЯ клиента}, прекрасно Вас понимаю, что делать лишние действия не хочется ни кому. И при этом, уверяю Вас, что у компании федерального значения огромное количество преимуществ, которые безусловно будут Вам крайне полезны и Вы не зря потратите свое время. Личный кабинет, оборудование, качество услуги, бесплатный и пожизненный сервис и еще огромное кол-во преимуществ.

{ИМЯ клиента}, хорошо, что Вас полностью устраивает компания которую Вы выбрали ранее. Скажите, на что Вы опирались когда выбирали охранную компанию (несколько лет назад)? Уверю Вас что прогресс не стоит на месте и на сегодняшний день Гольфстрим – это совокупность самого современного и надежного оборудования, и лучшего сервиса в России. Давайте попробуем сравнить поставщика этой услуги на настоящий момент у Вас и наше предложение, хочу Вам сделать самое лучшее предложение!

**«Зачем нужна личная встреча?»**

{ИМЯ клиента}, абсолютно согласен, что Вы хотите рационально использовать свое время. Именно поэтому предлагаю при личной встрече в сжатый срок рассказать максимум информации о нашей услуге. При этом будет возможность задать все интересующие Вас вопросы и получить полные ответы.

{ИМЯ клиента}, действительно, большую часть информации я Вам уже рассказал. При этом, согласитесь важно увидеть оборудование, которое будет установлено у вас на объекте и компанию которая будет обеспечивать безопасность, чем несколько раз услышать. Именно поэтому приглашаю вас в офис (готов приехать к вам).

## Завершение

**Цель** данного блока **назначить личную встречу**, получить контактные данные от клиента, и закончить разговор в позитивном ключе (в случае отказа от личной встречи: выслать КП и договориться о времени следующего взаимодействия)

**Комбинация открытого вопроса и предложения с небольшой паузой между ними**

ОТКРЫТЫЙ:

*«Что Вы думаете по поводу нашего предложения? Насколько Вы заинтересованы в безопасности вашего офиса?»*

ПРЕДЛОЖЕНИЕ:

*«Предлагаю сейчас назначить встречу на которой подробно отвечу на все Ваши вопросы. Когда Вам удобнее в «День/Дата» или в «День/Дата»?»*

ПАУЗУ после предложения сами не разбиваем, ждем!!! Если затянулась (более 5 сек), спрашиваем

*«У Вас остались ещё какие либо вопросы? Готов тогда обсудить удобное Вам место и время встречи, записать вашу электронную почту и контактный телефон(сотовый)»*

**Очень важно закончить разговор (в том числе и с отказом или перезвоном) на позитивной ноте!**

*«Благодарю Вас за время, которое Вы мне уделите! Всего доброго!»*

*«Благодарю Вас за время, которое Вы мне уделите. Я позвоню Вам ... и буду рад услышать Ваше положительное решение. Всего доброго!»*



# Подготовка к личной встрече

Каждой встрече должны предшествовать тщательное планирование и подготовка. На этой стадии собирается и анализируется информация о потенциальном Клиенте, намечаются конкретные цели, а также оптимальные пути и инструменты для их достижения. Планирование и подготовка осуществляются непрерывно и относятся как к процессу продаж в целом, так и к каждому конкретному визиту.

**Цель:** произвести впечатление компетентного, уверенного в себе профессионала; зафиксировать информацию, полученную на встрече



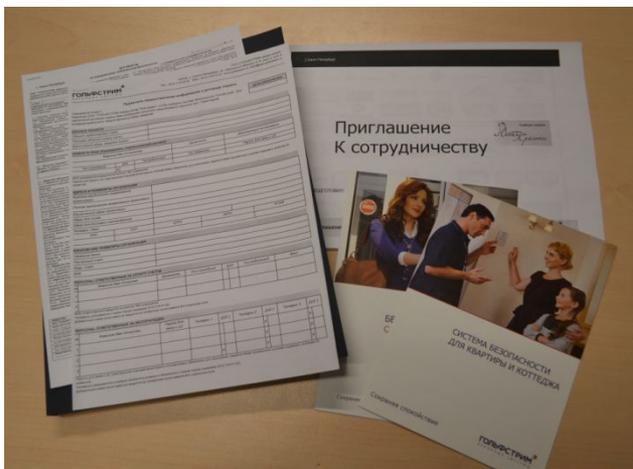
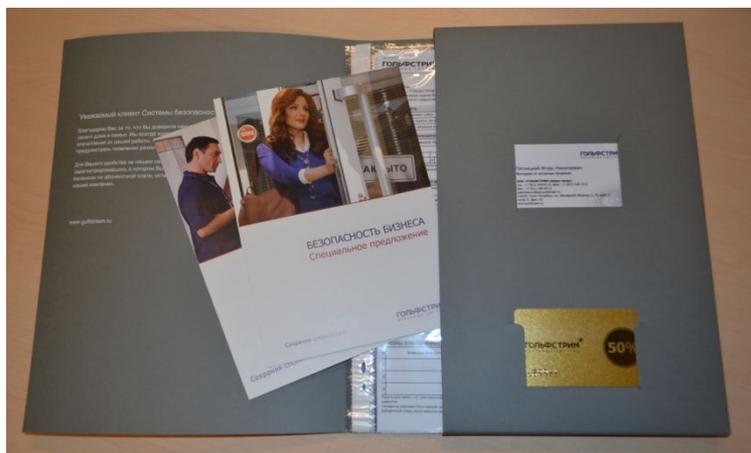
- Обязателен деловой костюм сдержанных цветов.
- Галстук в тон пиджаку и рубашке (всегда темнее рубашки), либо контрастный. Рисунок: однотонные (кроме черных), диагональная полоска, мелкий повторяющийся рисунок.
- Мужской портфель, портфель-планшет или кейс. Цвет: черный, цвет обуви, цвет натуральной кожи.

*"Не готов к разговору - готовься к провалу"  
Народная примета*

# Подготовка к личной встрече

*«Ничто не произведет на клиента большего впечатления, чем сознание того факта, что вы потратили на него свое время и усилия, чтобы собрать информацию о его ситуации и способах решения его проблем»*

*Брайан Трейси*



Что подготавливаю?

- Презентационную папку МПП, которая содержит:
  - Приглашение к сотрудничеству(КП)
  - Договор
  - Опросный лист
  - Визитка
  - Дисконтная карта
  - Рекламные материалы.
- Общую информацию о компании клиента, и о контактном лице, с которым назначена встреча

Что имею перед собой?

- Ежедневник
- Ручку

# Подготовка к личной встрече

## Способы самонастройки перед встречей

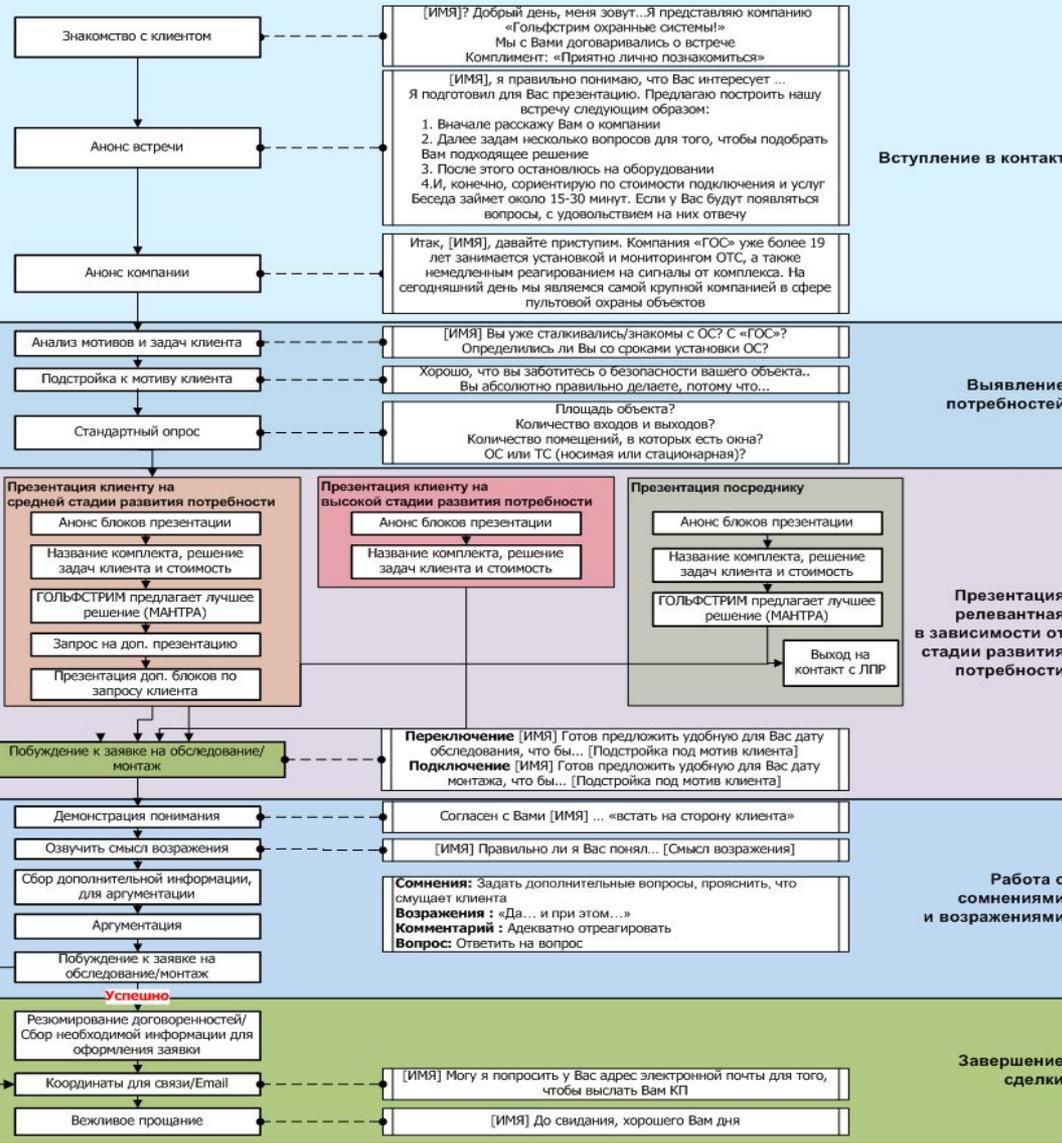
1. Настроиться на клиента, как на конкретного человека: определить кто он, каковы его потребности, задачи, какую должность он занимает.
2. Мысленно «проиграть»/ «просмотреть» основные моменты диалога.
3. Представить картину удачной встречи (подписанный договор, прощальные улыбки, благодарность клиента).
4. Снять напряжение с мышц лица, шеи, рук, ног (например, сделать легкий массаж).
5. Сделать себе комплимент перед зеркалом, поверить в себя, улыбнуться.
6. Мысленно проговорить фразы-формулы положительной настройки («я заключу договор», «эта встреча будет успешной» и т.д.).
7. Выровнять темп дыхания, сделать паузу перед началом диалога.
8. Посмотреть на себя из будущего, где ты мастер-продавец, понять, что сегодня это шаг к этому будущему.
9. Прочистить горло, выпить стакан воды.
10. Посмеяться (если не с кем, вспомнить смешной или забавный случай).
11. Вспомнить подобный удачный опыт (и что делали для того, чтобы сделка состоялась).
12. Представить ощущения, которые будут испытаны после удачного завершения дела.



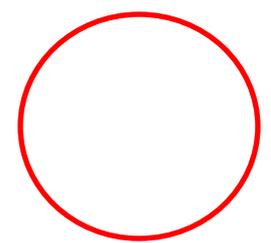
# Алгоритм личной встречи

## Алгоритм личной встречи

**В начале** каждого этапа необходимо делать анонс (озвучить о чем вы сейчас будете говорить)  
**По окончании** необходимо сказать фразу завершения «Итак, мы поговорили о...Есть ли у Вас вопросы?»



**ФИКСИРОВАТЬ  
ИНФОРМАЦИЮ  
В  
ЕЖЕДНЕВНИК**



# Личная встреча: этапы продаж

## Вступление в контакт

**Цель:** заинтересовать и удержать интерес Клиента к разговору, получить согласие на диалог.

«У вас не будет второго шанса создать о себе первое впечатление»

Первое впечатление формируется от 30 секунд до 1 минуты

### **На первое впечатление влияют:**

Опрятный внешний вид (см.стандарты)

Поза (открытая, уверенная поза)

Зрительный контакт (поддерживать зрительный контакт необходимо, но не более 60% времени)

Доброжелательная улыбка (не натянутая гримаса)

Голос должен быть уверенным, средней громкости.

Обращение по имени/Имени Отчеству

В речи отсутствуют слова-паразиты, сленг

### **Категорически запрещены:**

Неухоженный внешний вид: грязная, мятая одежда, небритость

Закрывать папками, скрещивать руки

Скучающее, уставшее выражение лица

Избегать контакта глаз (не смотреть в глаза)

Неискренняя улыбка, неуместные шутки

Невежливость, перебивать клиента

Неуверенность в словах

**Приветствие:** правильное приветствие клиента на 50% определяет успех последующей продажи.

«[ИМЯ]? Добрый день, меня зовут...Я представляю компанию «Гольфстрим охранные системы!» Мы с Вами договаривались о встрече»

### **Комплименты**

Комплимент - это небольшое преувеличение достоинств. Большинство людей думает о себе позитивно и им будет приятно, что вы это в них заметили. При этом удовлетворяется важная потребность в положительных эмоциях.

Но помните, комплимент должен идти от души, так как по словам Гельвеция «*в лести нас оскорбляет не сама похвала, а ее неискренность*»

«Приятно лично познакомиться»

Далее необходимо провести **анонс встречи**, чтобы клиент понимал, как будет построено общение и сколько времени займет

«[ИМЯ], я правильно понимаю, что Вас интересует ... Я подготовил для Вас презентацию. Предлагаю построить нашу встречу следующим образом:

1. Вначале расскажу Вам о компании

2. Далее задам несколько вопросов для того, чтобы подобрать Вам подходящее решение

3. После этого остановлюсь на оборудовании

4.И, конечно, сориентирую по стоимости подключения и услуг Беседа займет около 15-30 минут. Если у Вас будут появляться вопросы, с удовольствием на них отвечу»

**Анонс компании** проводится с целью формирования положительного образа «Гольфстрим», а также формирует у клиента понимание сферы нашей деятельности: «Итак, [ИМЯ], давайте приступим. Компания «ГОС» уже более 20 лет занимается установкой и мониторингом ОТС, а также немедленным реагированием на сигналы от комплекса. На сегодняшний день мы являемся самой крупной компанией в сфере пультовой охраны объектов



# Личная встреча: этапы продаж

## Выявление потребностей

**Цель** данного этапа прояснить текущую ситуацию и потенциальные потребности клиента связанную со сферой деятельности «Гольфстрим».

На данном этапе выявление потребностей сводится к прояснению текущей ситуации у клиента.

**Самая частая ошибка продавцов после установления контакта:** начинать презентовать.

Почему так происходит?

- Проще все рассказать и пусть решает сам.
- Иллюзия, что презентовать без выявления потребностей - быстрее.
- Клиент произносит фразу «Рассказывайте, что у Вас там...», менеджер «повинуется», начинает рассказывать.

Итог:

- Менеджер презентовал не ту услугу, которая нужна Клиенту, и Клиент отказался.
- Клиент толком ничего не понял из всего многообразия информации, слушал из вежливости и отказался.
- Клиент чем-то заинтересовался, начал сыпать вопросами, тут всплыли различные нюансы, в итоге беседа затянулась на 2 часа, а он еще подумает...

Если Клиент дает согласие на разговор, используйте фразы перехода к выявлению потребностей:

«[ИМЯ] Вы уже сталкивались/знакомы с ОС? С «ГОС»? Определились ли Вы со сроками установки ОС?»

После ответов клиента на вопросы о безопасности объекта необходимо использовать такой инструмент, как «**Подстройка к мотиву клиента**», когда мы хвалим клиента за: «осведомленность», «правильное решение об установке ОС» и т.д. Примеры: «Хорошо, что вы заботитесь о безопасности вашего объекта..», «Вы абсолютно правильно делаете, потому что...»

Данную похвалу следует также подтверждать различного рода фактами, например «К сожалению, число краж и грабежей в офисных помещениях (объект клиента) в нашем городе не снижается уже много лет. А средний ущерб от кражи, как правило, равен абонентской плате за пользование охранной системой за 10 лет », «Установка ОС многократно увеличивает шансы на поимку злоумышленника», «Вы правильно делаете что решили поставить себе ОС, к сожалению, как показывает наш опыт, ни металлические двери и дорогие замки, ни решетки на окнах, не задерживают злоумышленника от проникновения»

Для того, чтобы у клиента не возникало ощущения допроса, обязательно уточняйте у клиента возможность ответить на вопросы:

«Позвольте задать несколько вопросов»

«Чтобы разговор был максимально полезным, позвольте уточнить»

После проводится стандартный опрос для того, чтобы понимать какой комплект Вы будете предлагать клиенту (см. [«Стандартный опрос»](#)).

# Личная встреча: этапы продаж

## Презентация

**Цель:** завоевать доверие клиента по отношению к компании, к менеджеру и к услуге, предложить наилучшее решение в соответствии потребностями клиента.

### **Презентацию необходимо строить на основе:**

1. **Мотива и задач клиента**, которые он ставит перед ОТС (ответ на вопрос «Что наиболее актуально ОС или ТС»)
2. **Стадии развития потребности** (ответы на вопросы «[ИМЯ] Вы уже сталкивались/знакомы с ОС? С «ГОС»? Определились ли Вы со сроками установки ОС?»)

Знание мотивов и задач клиента позволяет строить презентацию с привязкой к ситуации клиента и использовать технику «Свойства Выгоды», также важно использовать в презентации только те преимущества, которые будут важны для каждого конкретного клиента.

Знание стадии развития потребностей позволяет определить, что клиент знает об ОТС и что ему рассказывать.

Стадии бывают следующие:

**Нулевая стадия** развития потребностей: клиент сомневается нужна ОТС или нет- продаем сначала ОТС (необходимость установки), затем ГОС (компанию).

**Средняя стадия** развития потребностей: у клиента есть потребность в ОТС, либо ОТС уже есть, но клиент пока не решил у кого будет приобретать – продаем ГОС (почему необходимо приобрести ОТС именно у нас).

**Высокая стадия** развития потребностей: клиент хочет приобрести ОТС именно у нас – хвалим клиента за верный выбор (см. «Подстройка к мотиву клиента»).

Также отдельно выделяем «**Посредника**», с которым презентация будет отличаться (как и цель взаимодействия).

### **Во время презентации используем следующие инструменты:**

#### Язык клиента:

Подстраивать сложность сообщаемой информации под уровень понимания клиента.

Клиент должен понимать, о чем Вы говорите. Не стоит переходить на профессиональные термины и сленг- это заставит клиента чувствовать дискомфорт и у него возникнет желание закончить с вами разговор.

#### Язык пользы:

### **Потребность-Свойство-Выгода**

Далее приведен пример наполнения презентации в случае максимального количества предоставляемой информации («Нулевая стадия развития потребности»)

### **Этапы презентации**

Анонс блоков презентации «Сейчас я рассчитаю стоимость комплекта оборудования, затем расскажу про Вашу охранную систему и то, как она будет решать Ваши задачи, и после этого отвечу на Ваши вопросы.»

Название комплекта, решение задач клиента и стоимость «Для того чтобы наилучшим образом <удовлетворить мотивы клиента> я рекомендую установить Вам комплект <Название комплекта>. Абонентская плата включает в себя круглосуточный мониторинг и техническую поддержку



# Личная встреча: этапы продаж

клиентов, неограниченное количество выездов группы реагирования и составляет XXX рублей. Комплект оборудования будет для Вас абсолютно бесплатным, при заключении договора с нами вы платите только за монтаж системы, стоимость монтажа XXX. Также хотел бы обратить ваше внимание на то, что на все оборудование предоставляется пожизненная гарантия, которая включает в себя техническое и сервисное обслуживание за счет компании. Оборудование произведено мировым лидером в области систем безопасности компанией ZZZ, которая занимается охранными системами уже XXX лет. Другими словами, мы работаем с наиболее надежным оборудованием, существующим на сегодняшний день.»

ГОЛЬФСТРИМ предлагает лучшее решение (МАНТРА) «Компания Гольфстрим уже более 20 лет на рынке охранных услуг, более 50000 клиентов доверили нам свою безопасность, у нас крупнейшая в России и Европе центральная станция мониторинга, что позволяет максимально быстро получать сигналы с объекта и обрабатывать их. На текущий момент более 80 % банков доверили нам свою безопасность, таких как Сбербанк, ВТБ, Райффайзен и т.д. (по региону присутствия).»

Работа системы «Сейчас расскажу подробнее, как будет работать Ваша охранная система: на вашем <объекте> будут установлены датчики движения и датчики открытия двери. При попытке проникновении злоумышленника к вам на объект выезжает ближайшая к вам группа быстрого реагирования для того, чтобы осуществить задержание злоумышленников. Среднее время прибытия группы быстрого реагирования в Вашем районе — XX минут. Максимальное время прибытия, зафиксированное в договоре — YY минут. Мы гарантируем это время нашей материальной ответственностью в размере XXX 000 руб. (если менеджер не уверен во времени прибытия ГБР, то «примерное время прибытие группы быстрого реагирования в Вашем районе — XX минут. Если хотите, я оставлю заявку, чтобы выяснить точное время в Вашем районе») »

Состав системы + дополнительные датчики «Также расскажу Вам более подробно о компонентах системы: у вас будут установлены датчики движения. Они реагируют на перемещения злоумышленника внутри объекта. Но т.к. 95% проникновений происходит через входную дверь, то эта область будет защищена двумя рубежами – датчик открытия двери и датчик движения, расположенный во входной зоне. Ставить и снимать систему с охраны можно с помощью клавиатуры, которая будет размещаться рядом с входной дверью. Вы или ваши сотрудники пришли, ввели код и сняли <объект> с охраны. Вы выходите – ввели код, поставили <объект> под охрану – согласитесь, очень удобно. Помимо этого, в удобном месте может быть установлена т.н. тревожная кнопка, чтобы вы или ваши коллеги могли самостоятельно вызвать группу быстрого реагирования и <связать с целями клиента>. Место установки тревожной кнопки вы определите с нашим инженером, когда он приедет к вам на объект. Немаловажный момент заключается в том, что всё оборудование полностью беспроводное, так что штробить стены не понадобится. Единственный провод, который будет присутствовать — это подключение контрольной панели в сеть 220V (и, если есть возможность, подключение к телефонной линии)

## **В процессе презентации используйте фразы пробного завершения.**

«Если вы становитесь нашим абонентом, то все вопросы охраны будут решаться автоматически и на высоком уровне»

«Когда вы установите охранную систему, то значительно оптимизируете расходы на охрану, а надежность охраны значительно возрастет».

«Есть ли у Вас сейчас какие-либо вопросы по системе или мы можем перейти к оформлению заявки?»



# Личная встреча: этапы продаж

## Частой ошибкой является длительное молчание после презентации

Поэтому менеджер должен побуждать клиента к заявке на обследование/монтаж с помощью утверждающей фразы («Готов оформить заявку на монтаж») либо альтернативного вопроса («Когда вам удобнее принять инженера завтра или послезавтра?»)

Примеры:

Переключение: «[ИМЯ] Готов предложить удобную для Вас дату обследования, что бы... [Подстройка под мотив клиента]»

Подключение: «[ИМЯ] Готов предложить удобную для Вас дату монтажа, что бы... [Подстройка под мотив клиента]»

## Работа с сомнениями и возражениями

**Цель** данного этапа развеять возникшие у клиента сомнения и возражения и подвести его к цели всей встречи- заключение договора, назначение монтажа/обследования.

Прежде, чем ответить клиенту необходимо понять, с какой именно реакцией необходимо работать:

**Сомнения:** Задать дополнительные вопросы, прояснить, что смущает клиента

**Комментарий:** Адекватно отреагировать

**Вопрос:** Ответить на вопрос

**Возражения:** «Да... и при этом...»

### **Фатальная ошибка:**

спорить с клиентом, откровенно заявлять клиенту, что он не прав.

«Еще ни один менеджер не выиграл в споре с клиентом»

Алгоритм работы с возражением:

**1. Выслушать клиента** (**Ошибка:** иногда менеджеры не дослушав клиента, начинают отвечать. Это неправильно во-первых потому, что вы демонстрируете неуважение к клиенту, не слушая его. Во-вторых часто бывает так, что мы подумали об одном, а клиент хотел сказать совсем другое, как итог ответили не на заданный вопрос/возражение).

**2. Подстроиться к клиенту.** Каждый человек имеет право на свою точку зрения. **Важно** не путать «Согласиться с клиентом» («Да, согласен это дорого»), а согласиться, что для клиента это важный вопрос и он его беспокоит («Согласен, что это важно, давайте посмотрим из чего складывается стоимость...»)

Варианты «Подстройка под возражение»: «Я согласен с Вами, что это важный вопрос..», «Совершенно правильно делаете, что обращаете внимание на ...», «Понимаю, что..»

Данный этап очень важен, он позволяет показать, что вы слышите и уважаете точку зрения клиента, а также чтобы у него не складывалось ощущения противопоставления точки зрения менеджера (что клиент не прав).

**3. Уточните возражение.** Если вам не понятно, что именно скрывается за возражением «Дорого», обязательно задайте уточняющие вопросы. Иначе существует вероятность, что вы отвечать не на то возражение. Например, «А с чем вы сравниваете?» Согласитесь, в случае ответа «С УВО» и ответа «Ну не знаю, просто я думал это подешевле» ваша аргументация будет отличаться!

**4. Ответьте.** (**Частая ошибка:** начать сразу отвечать, пропуская предыдущие этапы). Ответы см. [«Стандартные ответы на возражения»](#).

# Личная встреча: этапы продаж

## Завершение

### Цель данного этапа

**Оптимально (100%):** согласие на подключение услуг (заключение договора), на монтаж  
Промежуточный результат: согласование обследования, договоренность о следующем контакте  
Минимально: в случае отказа от монтажа, оставить КП договориться о следующем взаимодействии с клиентом

Обязательно: получить контактные данные от клиента, и закончить разговор в позитивном ключе.

### **Комбинация открытого вопроса и предложения с небольшой паузой между ними**

ОТКРЫТЫЙ:

*«Что Вы думаете по поводу нашего предложения? Насколько Вы заинтересованы в безопасности вашего офиса?»*

ПРЕДЛОЖЕНИЕ:

*«Предлагаю сейчас назначить обследование на котором мы сможем точно рассчитать стоимость и места установки. Когда Вам удобнее в «День/Дата» или в «День/Дата»?»*

ПАУЗУ после предложения сами не разбиваем, ждем!!! Если затянулась (более 5 сек), спрашиваем

*«У Вас остались ещё какие либо вопросы? Готов тогда обсудить удобное для Вас время и дату монтажа»*

Для завершения продажи можно использовать технику «3 ДА»: необходимо задать 2 закрытых вопроса, на которые клиент точно ответит «да» (например, «Я ответил на все Ваши вопросы?», «Вам понятно, каким образом предоставляется наша услуга?») после чего задать третий вопрос «Согласны стать нашим клиентом/заключить договор/согласовать дату монтажа?».

**В случае успешной продажи** важно выяснить всю необходимую информации для оформления заявки

Вне зависимости от итога встречи уточняем **координаты для связи/Email**

**Очень важно закончить разговор (в том числе и с отказом или с дальнейшим взаимодействием) на позитивной ноте!**

*«Благодарю Вас за время, которое Вы мне уделите! Всего доброго!»*

*«Благодарю Вас за время, которое Вы мне уделите. Я позвоню Вам ... и буду рад услышать Ваше положительное решение. Всего доброго!»*

**Нельзя** заканчивать переговоры не подведя итог договоренностей и дальнейших действий!

У менеджера в голове не должно остаться вопросов без ответов.

# Стандартный опрос

Менеджер/дата	
1. Тип Объекта	
2. Населенный пункт	
3. Уточните, пожалуйста, площадь объекта	
4. И.О., ведутся ли строительные или отделочные работы?	
5. Есть ли работающая телефонная линия?	
6. И.О., есть ли у Вас наша дисконтная карта?	
7. Состав ОС, ТС, ОС+ТС	
Наименование Юр. Лица	
Контактное лицо	
Контактный телефон	
Адрес	
Вид Работ	
Сроки прибытия реагир. служб	
Сумма коммерческого предложения	
Состав коммерческого предложения	
Сумма абон. платы	
Откуда вы узнали о нашей компании?	

# Подстройка под возражения

Подстройка под мотив сомнения/возражения	
<b>Дорогая АП</b>	<p>Вы правильно поступаете, что обращаете внимание на размер АП, давайте посмотрим из чего она складывается...</p> <p>Понимаю, что Вы хотите оптимальную защиту за разумную плату, ...</p> <p>Конечно размер АП важен при планировании своего бюджета, ...</p> <p>Найти лучшую цену на рынке, это правильное решение, ...</p>
<b>Нужно подумать</b>	<p>Понимаю, что выбор ОС это важное решение, я готов помочь Вам сделать правильный выбор...</p> <p>Прекрасно Вас понимаю, вы правильно поступаете, что прежде чем принять такое решение советуется с {...}. Я готов Вам помочь и обсудить возможные вопросы!</p> <p>Вы действительно правильно делаете, что хотите обсудить установку ОС с {...}, скажите на какие вопросы я ещё могу ответить?</p> <p>Совершенно верно, решение об установке ОС важно обсудить с близкими, скажите, а что именно вы будете обсуждать?</p> <p>Согласен, что выбор ОС это серьёзный вопрос, ...</p>
<b>У Вас нет собственной группы реагирования</b>	<p>Вы правильно сделали, что обратили внимание на этот пункт. Наша компания совместно с партнерами осуществляет качественное реагирование на протяжении 19 лет, и они нас еще не подводили.</p> <p>Это действительно важный вопрос, реагированию нашей компании доверяют 80% банков Москвы.</p> <p>Вы абсолютно правы, в вашем районе у нас нет собственной группы реагирования, поэтому реагирование осуществляется нашим проверенным партнером, с которым мы сотрудничаем уже не один год.</p> <p>Реагирование, это крайне важный фактор при выборе охранной компании, ...</p> <p>Вы правильно поступаете, что задумываетесь над этим вопросом, ...</p>
<b>Дорого оборудование</b>	<p>Вы правильно делаете, что сравниваете предложения! Давайте посмотрим на возможности и характеристики оборудования которое мы Вам предлагаем.</p> <p>Я согласен, что вы хотите выбрать самое выгодное решение. Давайте посмотрим какую выгоду вы получите при работе с компанией «Гольфстрим»?</p> <p>Я согласен с Вами, что стоимость оборудования это один из ключевых факторов при выборе ОС, ...</p> <p>Конечно, стоимость оборудования это важный фактор, ...</p> <p>Конечно Вы правильно поступаете, что стараетесь найти оптимальную цену, ...</p>
<b>Долго едут</b>	<p>Я с Вами согласен, что при выборе охранной компании время реагирования важный показатель, поэтому в договоре мы указываем максимально возможный срок, а среднее время реагирования 5-7 минут...</p> <p>Очень хорошо, что вы обратили внимание на время реагирования, ...</p> <p>Действительно, срок прибытия ГБР является определяющим фактором при выборе партнера, ...</p> <p>Действительно это очень важный фактор, ...</p> <p>Вы правильно делаете, что интересуетесь сроками прибытия ГБР, поэтому ...</p>

# Стандартные ответы на возражения

## ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ : Дорогая абонентская плата.

- {ИМЯ клиента}, действительно, размер абонентской платы имеет значение, однако следует принимать во внимание те услуги которые Вы получаете за абонентскую плату. Мы предлагаем Вам защиту от проникновения, защиту от нападения с помощью тревожной кнопки, неограниченное количество выездов экипажей реагирования, Вам не нужно за них дополнительно платить, круглосуточную техническую поддержку, пожизненную гарантию и сервисное обслуживание на всё установленное оборудование.

- {ИМЯ клиента}, понимаю, что Вы хотите получить оптимальную защиту за разумную плату. А с чем вы сравниваете? Если с УВО, то нужно понимать, что мы используем оборудование ведущих мировых производителей, предлагаем пожизненную гарантию, фиксацию времени реагирования в договоре, круглосуточную техническую поддержку и максимальную сумму компенсации до 150 000 рублей. Так же используем датчик с уникальной функцией фотоподтверждения, что снижает до минимума вероятность ложных срабатываний и оператор, при срабатывании сигнализации, может четко определить, что же произошло на объекте.

## ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ : Дорогое оборудование.

- {ИМЯ клиента}, стоимость охранной системы действительно важный вопрос. Нужно учесть какую охранную сигнализацию и стоимость услуг вы получаете за эти деньги. Мы предлагаем Вам установить самое современное беспроводное оборудование от ведущего производителя охранных систем. В данной системе предусмотрены все элементы для обеспечения качественной и надежной защиты Вашего объекта.

- Данное предложение составлено с учетом оптимальной защиты Вашего помещения от проникновения.

- {ИМЯ клиента}, конечно Вы правильно поступаете, что стараетесь найти оптимальную цену, а с чем Вы сравниваете? Здесь важно сравнивать аналогичный состав системы и одинаковый комплекс услуг. Данная смета составлена с учетом оптимальной защиты и Ваших требований к охране офиса. В данной ситуации могу предложить Вам приобрести систему в кредит.

## ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ : УВО дешевле. Дорогая абонентская плата по сравнению с УВО. Лучше один раз заплатить дороже за оборудование, а потом экономить на абонентской плате.

- {ИМЯ клиента}, понимаю, Вы хотите получить наиболее выгодное решение вопросов <мотивы клиента>, верно? Давайте вместе посчитаем. Вам предложили комплект оборудования за 35 000 руб. Это в 3 раза дороже чем у нас, т.к. мы не зарабатываем на оборудовании и предоставляем его нашим клиентам с дотацией. Таким образом, выбирая нашу компанию вы уже экономите около 22 000 руб. Это 2 года абонентской платы у нас. Если же вы будете обслуживаться в УВО, то эту же сумму вы потратите только на комплект оборудования, и еще от 700 руб. на абонентскую плату. А если вспомнить о том, что УВО зарабатывает на оборудовании и через 3-4 года Вам будет «настоятельно рекомендовано» заменить это оборудование, т.к. они перейдут на более современное оборудование, то экономия на абонентской плате совсем исчезнет, а Вы при этом рискуете иметь целый комплекс сложностей, связанных со специфическим отношением нашей «родной милиции» к гражданам. Поэтому, предлагаю рассмотреть наше предложение как самое выгодное предложение на рынке. И запланировать выезд нашего инженера к вам <на объект>. Вы сможете своими глазами увидеть наше оборудование и, если Вас все устроит, сразу осуществить монтаж. Когда Вам будет удобно принять нашего инженера?

{ИМЯ клиента}, да, на первый взгляд кажется, что у УВО выгодное предложение. Сейчас я расскажу о преимуществах нашего предложения перед предложением УВО:

Неограниченное количество выездов ГБР бесплатно. Сколько раз мы получим сигнал с <вашего объекта>, столько раз приедет ГБР. И все это бесплатно. УВО же предложит вам оплатить каждый выезд в размере XXXX руб.

Самая современная станция мониторинга в Европе - Вы пробовали дозвониться в диспетчерскую УВО когда-нибудь, чтобы отменить, к примеру, выезд ГБР? Тогда вы бы знали, что подождать соединения придется 10-15 минут – это в порядке вещей. А попробуйте дозвониться к нам на ЦСМ – Вы удивитесь, как быстро можно дозвониться до наших операторов.

Все замены датчиков, элементов питания, все сервисное обслуживание бесплатно. Вам не предложат через год-два купить новый комплект оборудования. Тогда как УВО может это предложить, у них есть такая практика.

Таким образом, работать с нами выгоднее не только в плане спокойствия за то, что вы обслуживаетесь в лучшей компании России, но и в материальном плане, т.к. более низкая абонентская плата на самом деле повлечет дополнительные расходы.

Предлагаю оформить заявку на выезд инженера, который покажет Вам как выглядит и работает наше оборудование и, если Вы захотите, прямо на месте осуществит монтаж, тем более, что наше оборудование беспроводное и не требует штробления стен и нарушения ремонта.

## ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ : Хочу проводное оборудование

- {ИМЯ клиента}, Вы правильно поступаете что, Вы заинтересованы установить надежное оборудование.

Проводные охранные системы на сегодняшний день морально устарели, все крупные компании занимающиеся разработкой охранных систем отдали свое предпочтение беспроводным системам это связано с тем, что беспроводное оборудование имеет ряд неоспоримых преимуществ: не нужно прокладывать провода, штробить стены, монтаж занимает меньше времени и стоит дешевле, беспроводные системы дешевле в обслуживании, при переезде беспроводная сигнализация может быть легко перевезена на новое место.

-{ИМЯ клиента}, действительно, раньше проводное оборудование считалось самым надежным, в настоящее время производители охранных систем отдают предпочтение и внедряют новые разработки непосредственно в беспроводное оборудование, оборудование проще и дешевле монтировать, проще обслуживать. Даже в банках используют беспроводные охранные системы.

-При установке нашего оборудования не придется штробить стены и закладывать провода, что гарантирует сохранность отделки Вашего офиса в отличии от проводного комплекта оборудования.

## ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ : Не устраивает размер компенсации по договору.

- {ИМЯ клиента}, действительно это важный вопрос. А с кем/чем Вы сравниваете? Большинство компаний предлагают компенсацию в размере до 30 000 рублей. Если говорить про УВО, то в этом случае, сумма компенсации составит 8-10 тысяч рублей. В нашей компании компенсация по договору составляет 150 000 рублей - это ответственность компании Гольфстрим за выполнение своих обязательств по договору охраны, если группа реагирования не прибудет за указанное по договору время. Если Вы хотите так же застраховать свою квартиру готов предложить Двойную защиту.

- {ИМЯ клиента}, размер компенсации это важный вопрос. Так как мы не являемся страховой компанией, по договору охраны наша компания несет ответственность за прибытие группы реагирования в указанные в договоре сроки. Для увеличения суммы возмещения ущерба могу предложить Вам услугу «Двойная защита».

- {ИМЯ клиента}, Вы правильно делаете, что обращаете внимание на размер компенсации. Мы предоставляем Вам охранные услуги и размер материальной компенсации гарантирует прибытие экипажей группы реагирования на сигнал тревоги в установленное время. Если Вас интересует материальное возмещение большего размера, предлагаю Вам обратить внимание на комплект «Двойная защита», в котором размер материального возмещения до 10 млн. руб.

## ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ : GSM сигнал можно заглушить!

- {ИМЯ клиента}, хорошо, что Вы обратили внимание на данный фактор. Действительно есть аппаратура, которая позволяет заглушить сигнал сотовой связи, но в системе, которая будет установлена у Вас в офисе, сигнал GSM будет дублироваться по телефонной линии, кроме этого злоумышленник не будет знать где установлено передающее устройство и не сможет подойти к нему близко для того чтобы воздействовать на него, так же у злоумышленника нет гарантии того, что он заглушил систему и группа реагирования не прибудет.

- {ИМЯ клиента}, это крайне важно, что бы сигнал был доставлен на ЦСМ. Мы используем два канала для передачи сигналов к нам на ЦС; ТЛ и GSM. КП устанавливается на отдалении от входной зоны и дополнительно защищается датчиком реагирующим на движение в комнате. GSM канал себя уже зарекомендовал как один из самых удобных и надежных, даже в банках используют охранные системы на основе GSM канала.

- {ИМЯ клиента}, действительно такое мнение имеет место быть, однако за 20 лет работы нашей компании такой ситуации не возникало.

## ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ : Надо подумать/посоветоваться.

- {ИМЯ клиента}, согласен, что выбор ОС это серьёзный вопрос, Вас что то смущает? Готов сразу ответить на все Ваши вопросы и оформить заявку на подключение! Если все таки Вам необходимо посоветоваться, то я готов записать Ваш контактный номер телефона.

- {ИМЯ клиента}, совершенно верно, решение об установке ОС важно обсудить, скажите, а над чем вам необходимо подумать? Что Вас смущает? Правильно понимаю, что пообщавшись с ... Вы сможете сообщить решение? Тогда готов позвонить Вам завтра, для уточнения решения, записываю Ваш номер.

- {ИМЯ клиента}, Вы действительно правильно делаете, что хотите обсудить установку с ..., скажите на какие вопросы я еще могу ответить. Может быть остались какие-то вопросы/сомнения по предложению? Тогда предлагаю сэкономить Ваше время и оформить заявку прямо сейчас, к тому же на данный момент действует такая выгодная цена на оборудование.

## ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ : Не устраивает время реагирования.

- {ИМЯ клиента}, согласен, что это важный момент. Скажите, а на какое время реагирование Вы ориентируетесь? Время которое я озвучил с учетом пробок на дорогах и погодных условий, фактическое время прибытия будет гораздо меньше, так как реагируют мобильные экипажи, то и приезжать к Вам будет ближайшая группа реагирования. Фактическое время реагирования, составляет в среднем 5-7 минут, часто экипажи прибывают за более короткое время.

- {ИМЯ клиента}, реагирование действительно это один из главных факторов при выборе охранной компании. Большинство компаний предлагающих охранные услуги говорят о прибытии на объект в течении 3 минут, в договоре указывается минимальное время прибытия, а максимальное время не фиксируется. В нашем договоре указано максимальное время прибытия, оно рассчитывается с учетом максимального удаления экипажа реагирования от Вашего адреса и возможных затруднений на дорогах. Среднее время прибытия составляет 5-7 минут.

## ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ : Хочу датчики разбития на окна.

- {ИМЯ клиента}, хорошо, что Вы знаете о таких датчиках. Такие датчики разбития окна существуют, однако сейчас они потеряли свою актуальность, так как окно можно не только разбить, но и отжать раму, в этом случае датчик разбития не сработает. Мы установим беспроводной датчик движения, он заменяет датчик разбития и сработает при любой попытке проникновения через окно и при перемещении внутри объекта.

- {ИМЯ клиента}, действительно, раньше такие датчики были актуальны, как показала практика и статистика эти датчики не эффективны, поскольку злоумышленники не разбивают окна, а отжимают их при помощи отвертки. Поэтому нашей компании пришлось полностью отказаться от этих типов датчиков и мы используем более универсальные и эффективные датчики реагирующие на движение.

## ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ : Не нужны дополнительные датчики, под охрану только входную дверь.

- {ИМЯ клиента}, действительно, существуют охранные системы только на входную дверь, но они не могут обеспечить безопасность Вашего офиса, это связано с тем, что датчик на входной двери злоумышленник сможет вывести из строя при помощи сильного магнита, следовательно Вы будете платить за сигнализацию, которая не защищает Вашу квартиру, Вы хотели бы этого? Предлагаемая нами система, обеспечивает оптимальную безопасность Вашей квартиры.

- {ИМЯ клиента}, я понимаю Вас, что Вы хотели бы охранять только входную дверь. Это минимальный комплект оборудования который я могу предложить Вам. Как показала практика, комплект оборудования состоящий из одного датчика, не обеспечивает эффективную безопасность Вашего объекта! Так как на Вашем объекте есть риск проникновения через смежный балкон, защита только входной двери не будет эффективной. Поэтому Мы устанавливаем оптимальный состав системы, позволяющий защитить Ваш объект не только от проникновения через входную дверь, но и через окна и балкон.

- {ИМЯ клиента}, понимаю Вас, Вы считаете, что дополнительные датчики Вам не нужны. Однако по статистике примерно 95% незаконных проникновений на объекты физических и юридических лиц происходит через входную дверь, мы не устанавливаем один датчик открытия на дверь т. к. это не эффективно. Важно обеспечить вторую линию защиты входной двери - датчик реагирующий на движение в коридоре. Второй датчик реагирующий на движение устанавливается в помещении с наиболее ценными вещами, чтобы у злоумышленника не было никакой возможности нанести вам ущерб и остаться незамеченным. Именно поэтому данный комплект признан оптимальным для защиты квартиры.

## ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ : У вас нет собственной группы реагирования

- {ИМЯ клиента}, реагирующая структура это важный вопрос при выборе охранной компании. Поскольку Вы заключаете двухсторонний договор с нашей компанией, то независимо от того кто будет осуществлять реагирование на Ваш объект, всю ответственность за реагирование несет наша компания.

- {ИМЯ клиента}, Вы абсолютно правы, в нашем регионе у нас нет собственной группы реагирования, поэтому реагирование осуществляется нашим проверенным партнером, с которым мы сотрудничаем уже не один год.

- {ИМЯ клиента}, это действительно важный вопрос, и при этом хочу Вам сообщить, что реагированию нашей компании доверяют 80 % банков

- {ИМЯ клиента}, реагирующая структура это важный вопрос при выборе охранной компании. И при этом не имея собственной службы реагирования, мы более мобильно можем решать вопрос реагирования, если один экипаж не успевает в обозначенные сроки (что случается крайне редко), мы максимально быстро можем подключить другого партнера, который находится на минимальном удалении от вашего объекта и прибыть в оговоренные в договоре сроки.



## ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ : Я уже охраняюсь в другой компании, меня все устраивает, не хочу менять поставщика услуги.

- {ИМЯ клиента}, прекрасно Вас понимаю, что делать лишние действия не хочется ни кому. И при этом, уверяю Вас, что у компании федерального значения огромное количество преимуществ, которые безусловно будут Вам крайне полезны и Вы не зря потратите свое время. Личный кабинет, оборудование, качество услуги, бесплатный и пожизненный сервис и еще огромное кол-во преимуществ.

- {ИМЯ клиента}, хорошо, что Вас полностью устраивает компания которую Вы выбрали ранее. Скажите, на что Вы опирались когда выбирали охранную компанию (несколько лет назад)? Уверю Вас что прогресс не стоит на месте и на сегодняшний день Гольфстрим – это совокупность самого современного и надежного оборудования, и лучшего сервиса в России. Давайте попробуем сравнить поставщика этой услуги на настоящий момент у Вас и наше предложение, хочу Вам сделать самое лучшее предложение!

## ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ : Видел о Вас негативные отзывы в интернете.

- {ИМЯ клиента}, конечно, при выборе охранной компании нужно собрать максимум информации, в том числе и прочитать отзывы в интернете. Как вы прекрасно понимаете, что чем крупнее компания, тем больше негативных отзывов (при том, как правило, большая часть этих отзывов от конкурентов).

- {ИМЯ клиента}, Вы правильно делаете, что при выборе охранной компании пытаетесь собрать максимум информации и читаете отзывы в интернете. А как часто Вы лично оставляете положительные отзывы? Вот и большинство людей этого не делают и пишут только негативные, а положительных отзывов у нас в тысячи раз больше, нам доверяют свою безопасность 80% банков, а вы прекрасно понимаете, что они очень щепетильно относятся к безопасности.

## ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ : **Какая гарантия работы оборудования без перебоев?**

- {ИМЯ клиента} , конечно Вы должны быть уверены в оборудовании, которое Вы приобретаете. Оборудование которое мы предлагаем произведено мировым лидером в области систем безопасности. Крупнейшие банки России, такие как Сбербанк, Банк Москвы, Raiffeisen, ВТБ 24, Газпромбанк и многие другие уже доверили свою безопасность нашим системам, где, как известно, этот вопрос является одним из главных .

## ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ : **Локальный пульт лучше.**

- {ИМЯ клиента} , действительно, существует мнение, что локальный пульт более эффективный. Сейчас я расскажу Вам каким образом к нам поступает сигнал с Вашего объекта. Все сигналы, которые мы получаем с Вашего объекта, приходят к нам либо по GSM каналу, либо по телефонной линии. Скорость передачи сигнала не зависит от места отправления и назначения сигнала. Максимальное время прибытия ГБР и материальная ответственность за указанные сроки фиксируется в договоре, все наряды мобильные, что позволяет максимально быстро прибывать на объект. Вместе с тем , выбрав компанию Гольфстрим Вы будете обслуживаться в компании которая является лидером в области охранных услуг, Вы получите круглосуточную техническую поддержку, сигналы с Вашего объекта будут обрабатываться самой современной ЦСМ в Европе, фиксированное время реагирования и сумму ответственности, а также множество плюсов которые Вам не сможет предоставить другая компания.

## ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ : **«Подводный камень» в договоре (про абонентскую плату).**

- {ИМЯ клиента}, спасибо, что обратили внимание на данный пункт в договоре. Размер абонентской платы действительно важный вопрос. Этот пункт стандартный для данного типа договора. Он рассчитан на случай изменения финансовой системы в стране (вспомните ситуацию с «тремя нолями» нашей валюты). При этом, уверяю Вас, эти ситуации можно заранее спрогнозировать, при этом, в подобных ситуациях, мы предупреждаем своих клиентов минимум за 30 дней.

## ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ : Мы находимся в охраняемом здании

- {ИМЯ клиента}, действительно, очень часто офисные помещения находятся на охраняемой территории и при этом нет гарантии того, что туда никто не проникнет, когда Вас там не будет. К тому же, охранник на главном входе не сможет обеспечить безопасность Вам и Вашим сотрудникам в случае нападения.

Мы можем предложить Вам установку КТС, которую Вы можете активировать как только Вам это понадобится, например, если Вам угрожает злоумышленник, Вам достаточно будет только нажать на КТС, расположенную в удобном для Вас месте и группа быстрого реагирования приедет к Вам на объект, в то время как охранник даже не узнает, что Вам что-то угрожает. Учитывайте, что у нас в компании работают охранники 6-ой, высшей категории, это значит, что они не только вооружены и хорошо подготовлены физически, но и обладают юридическими знаниями.

- {ИМЯ клиента}, действительно, хорошо когда в Вашем здании есть охрана, которая делает обход, в том числе в ночное время, и проверяет целостность дверей и окон. Если Вы установите охранную систему, то проверка Вашего объекта будет вестись непрерывно с момента постановки помещения под охрану, до момента снятия с охраны, а сотрудник охраны может проверять наличие злоумышленника только во время обхода.

- {ИМЯ клиента}, конечно пост охраны добавляет Вам уверенности за сохранность вашего имущества, однако нельзя исключать возможности, что злоумышленником может оказаться и любой сотрудник офиса, ТЦ, БЦ, магазина. В таком случае пресечь действия злоумышленника можно только при помощи охранной системы.

- {ИМЯ клиента}, действительно хорошо когда в Вашем здании есть охрана, и вместе с тем, мы несем ответственность перед своими клиентами по договору. В договоре точно указаны максимальные сроки прибытия и размер материальной ответственности. Вы всегда можете быть уверены в реагировании!

## ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ : Красть нечего!

- {ИМЯ клиента}, действительно, возможно на данный момент на Вашем объекте нет дорогостоящего имущества. При этом наверняка есть личные ценные для Вас вещи и важные документы. Поэтому лучше заранее подумать о безопасности и способах защиты от нежелательного проникновения. У нас как раз сейчас действует специальное предложение при подключении до конца месяца .

- {ИМЯ клиента}, бывает, что на первый взгляд, может показаться, что Вам нечего охранять, однако, даже присутствие на объекте, без Вашего ведома, постороннего человека, который может рыться в ваших документах, уже будет, мягко говоря, неприятно. Ведь так?

## ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ : Почему Everguard, а не Express?

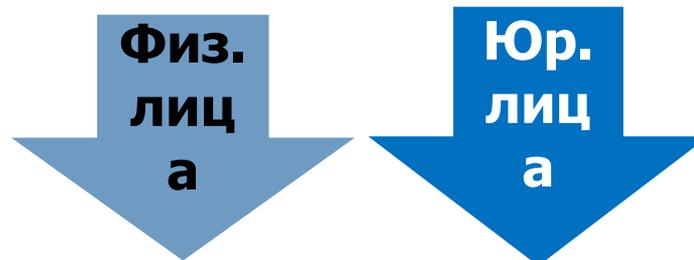
- {ИМЯ клиента}, Вы правильно делаете, что рассматриваете различные комплекты оборудования. Этот комплект специально разработан для квартир данной площади и планировки. Он позволяет обеспечить оптимальную защиту вашего жилья, что и является главной нашей с Вами целью. Так же мы можем использовать возможность передачи сигнала не только по GSM каналу, но и по одному из дублирующих каналов связи, таких как телефонная линия, линия интернет и даже по протоколу wi-fi через роутер. Тем самым, комплект Everguard имеет больше возможностей, увеличенное время автономной работы и повышенный уровень надежности передачи сигнала.

## ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ : Зачем нужна личная встреча?

- {ИМЯ клиента}, абсолютно согласен, что Вы хотите рационально использовать свое время. Именно поэтому предлагаю при личной встрече в сжатый срок рассказать максимум информации о нашей услуге. При этом будет возможность задать все интересующие Вас вопросы и получить полные ответы.

- {ИМЯ клиента}, действительно, большую часть информации я Вам уже рассказал. При этом, согласитесь важно увидеть оборудование, которое будет установлено у вас на объекте и компанию которая будет обеспечивать безопасность, чем несколько раз услышать. Именно поэтому приглашаю вас в офис (готов приехать к вам).

# Алгоритм повторного звонка



**Начало разговора**

**Презентация идеи звонка**

**Диагностика стадии принятия**

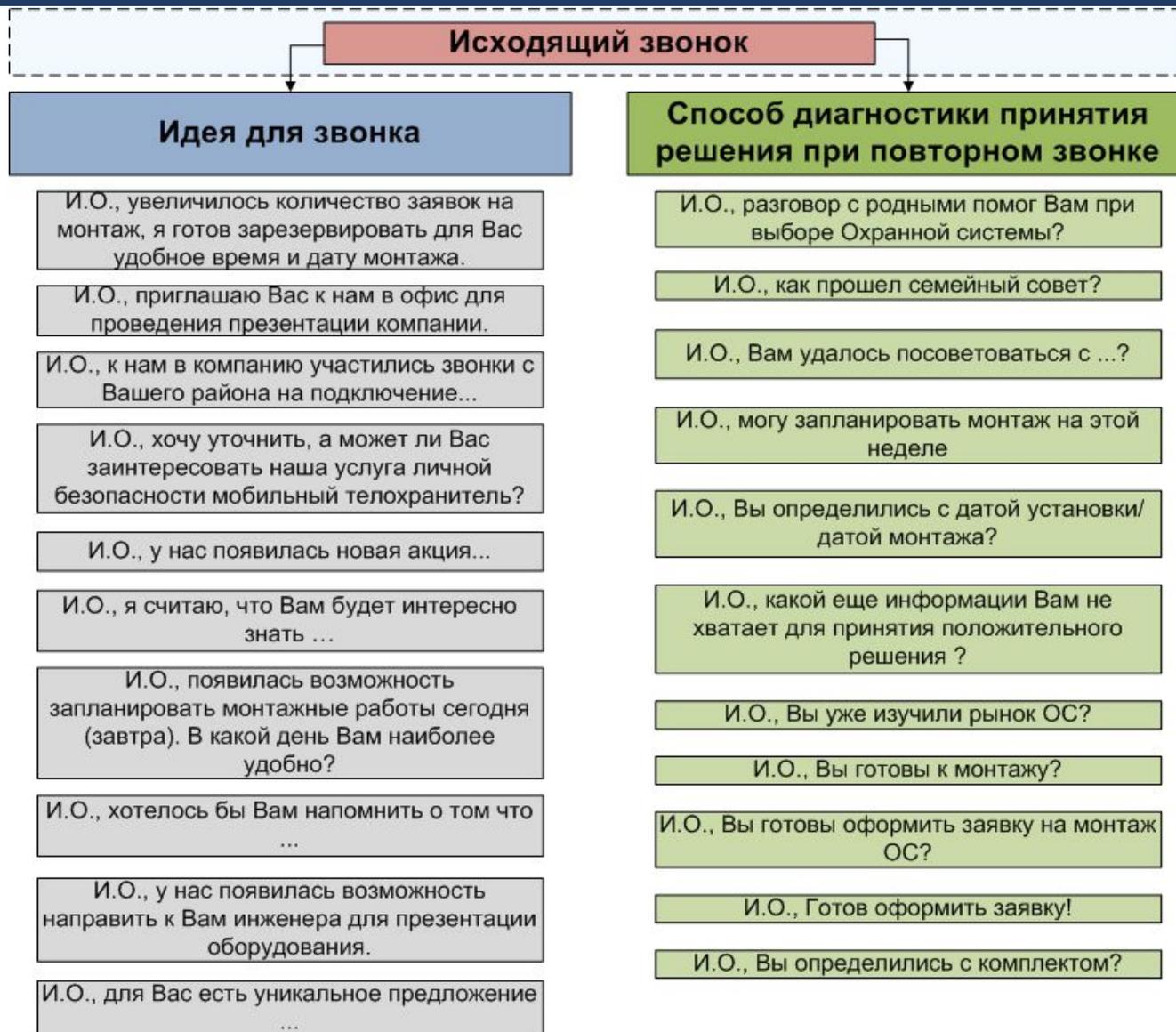
**Побуждение к оформлению заявки**

**Работа с сомнениями и  
возражениями**

**Оформление заявки**

**Завершение разговора**

# Повторный звонок. Идеи, диагностика стадии принятия решения



## Коммерческое предложение

### Приглашение к сотрудничеству

## Поиск потенциального клиента

## Работа в Navision

## Определение реагирования

## Пакет документов

- [Правоустанавливающие документы - памятка для работы](#)
- [Сопроводительное письмо вместе со счетом на оплату](#)
- [Сопроводительное письмо вместе с коммерческим предложением](#)
- [Материалы для работы с юр.лицом](#)
- [Доверенность для подписания договора охраны](#)
- [Карточка клиента](#)

# Набор возможностей МПП: гибкая система скидок

[Приказы ссылка](#)

При работе с клиентом, имеющим установленное оборудование на объекте, менеджер по продажам филиала/сотрудник привлечения корпоративных клиентов оценивает стоимость подключения объекта к Центральной станции (путем выезда инженера или дистанционно) и готовит коммерческое предложение клиенту.

При подготовке коммерческого предложения клиенту: менеджер по продажам филиала/сотрудник привлечения корпоративных клиентов может предложить клиенту скидку на подключение в сумме до 10-и абонентских плат по объекту

В тех случаях, когда разовые инвестиции на подключение одного объекта включают в себя затраты на выплаты агентского вознаграждения и/или бонуса менеджера, общая сумма скидок и выплат по объекту не должна превышать суммы 10-ти абонентских плат

## Условия применения Маркетинговой кампании «Кросс-Продажи»

1. Сотрудники отдела активных продаж могут предлагать условия маркетинговой кампании «Кросс-Продажи» всем клиентам физическим лицам при проведении переговоров о подключении услуги комплексной безопасности;
2. Маркетинговая кампания «Кросс – Продажи» может использоваться совместно с применением «Дисконтных карт» сотрудниками отдела активных продаж;
3. Скидка не распространяется на дополнительное оборудование;

## Реализация маркетинговой кампании «Кросс-Продажи»

1. Сотрудник отдела активных продаж (далее Сотрудник) при выезде на личную встречу к клиенту физическому или юридическому лицу в обязательном порядке должен взять демонстрационный кейс с оборудованием «EVERGARD»;
2. Находясь на личной встрече с клиентом, сотрудник отдела активных продаж помимо предложения услуг по охране объектов малого и среднего бизнеса, и корпоративных клиентов, предлагает услуги по охране квартиры и коттеджа клиенту;
3. Сотрудник проводит презентацию оборудования, показывает конкурентные преимущества оборудования и функциональные возможности оборудования;
4. Сотрудник в качестве дополнительной мотивации для подключения объекта типа квартира и коттедж предлагает клиенту воспользоваться скидкой согласно маркетинговой кампании «Кросс – Продажи»;
5. Сотрудник филиала в «Карточке клиента» указывает маркетинговую кампанию «Кросс – Продажи» и отправляет в отдел офисных продаж для заведения «Заявки на подключение»;
6. Если сотрудник филиала не указывает в «Карточке клиента» или в Заявке на подключение маркетинговую кампанию «Кросс – Продажи» условия кампании применяться не будут.

Менеджеры активных продаж филиалов вправе предлагать скидку 20% на абонентскую плату при привлечении Клиента – юридического лица.

Количество договоров с юридическими лицами, которым была предоставлена скидка 20% на абонентскую плату не должно превышать 33% от общего количества договоров с юридическими лицами, закрепленных за менеджером активных продаж филиала

**Предложение не суммируется со скидками по другим акциям.**

# СКИДКА ДИРЕКТОРА ФИЛИАЛА 10%

1. Наделить Директоров филиалов Общества полномочиями согласовывать и утверждать:

1.1. Снижение в ходе переговоров размера абонентской платы по объектам клиентов - юридических лиц (малый бизнес и корпоративный клиент) не более чем на 10% от стандартного размера оплаты, утвержденного в прайс-листе.

1.2. Увеличение в ходе переговоров размера абонентской платы по объектам клиентов - юридических лиц (малый бизнес и корпоративный клиент)

2. Утвердить порядок проведения итоговой цены в информационной системе NAVISION: Менеджер по продажам при первичных переговорах с клиентом предлагает рыночную цену (но не ниже стандартной цены, утвержденной прайс-листом на услуги филиала).

2.1. При неполучении ответа от клиента или возможном отказе, менеджер по продажам по согласованию с Директором филиала может снизить абонентскую плату в указанных пределах.

2.2. Менеджер по продажам формирует карточку клиента по установленной форме и направляет по электронной почте в отдел офисных продаж данные по клиенту типа малый бизнес или в отдел сопровождения корпоративных клиентов данные по клиенту типа корпоративные клиенты с указанием абонентской платы, согласованной в ходе переговоров с клиентом.

# Протокол разногласий

Microsoft Word interface showing a document titled "протокол (2) (только чтение) [Режим ограниченной функциональности]". The ribbon includes "Главная", "Вставка", "Разметка страницы", "Ссылки", "Рассылки", "Рецензирование", and "Вид". The font settings are "Tahoma", size 10. The style is "Обычный".

Приложение № \_\_\_\_\_  
к \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Протокол разногласий  
к \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года  
г. \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

**Общество с ограниченной ответственностью** \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», в лице Генерального директора \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с одной стороны, и **Закрытое акционерное общество "ГОЛЬФСТРИМ охранные системы"**, именуемое в дальнейшем **Подрядчик**, в лице Генерального директора Киреева М.Е., действующего на основании Устава, с другой стороны, далее совместно именуемые Стороны, а каждое по отдельности – Сторона, подписали настоящий протокол разногласий к \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года (далее – \_\_\_\_\_) и согласились считать действующими условия редакции **Заказчика**.

№	Пункт договора	Редакция «Подрядчика»	Редакция «Заказчика»	Ответ
1.				
2.				
4.				

От \_\_\_\_\_ :  
\_\_\_\_\_  
М.П.

От \_\_\_\_\_ :  
\_\_\_\_\_  
М.П.

Страница: 1 из 2 | Число слов: 117 | Русский (Россия) | 130% | 17:24 11.11.2013

[Протокол разногласий сам документ](#)



# Контроль качества: система оценки

Цель: соблюдение всех стандартов работы с клиентами, поддержание высокого уровня сервиса, увеличение продаж за счет увеличения процента успешных телефонных переговоров и личных встреч с клиентами.

Контроль качества будет осуществляться за счет:

1. Тестирования уровня знаний сотрудников по различным направлениям работы
2. Прослушивания телефонных разговоров с клиентами и заполнения форм контроля. По итогам будет даваться обратная связь с рекомендациями
3. Совместных встреч с руководителем (наставником) с клиентами. Итогом будет заполнение соответствующей формы контроля и обсуждение сильных сторон сотрудника и зон развития.

В оценке будут участвовать: менеджеры по продажам, менеджеры по привлечению корпоративных клиентов.



# Примеры звонков

## Хорошие звонки



## Плохие звонки



# Подробное описание каждого этапа работы с клиентом

<p><b>Отдел активных продаж филиала</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Осуществляет поиск клиентов 2GIS</li> <li>2. Заводит клиента в Navision</li> <li>3. Звонит клиенту из Navision</li> <li>4. Отправляет КП</li> <li>5. Готовится к встрече</li> <li>6. Проводит личные встречи с клиентами</li> </ol> <p>Если клиент согласился на обследование</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Создает заявку на подключение в Navision</li> <li>8. Заполняет карточку клиента и отправить в Отдел офисных продаж (ООП) или отдел по работе с Корпоративными Клиентами (ОРКК) Москвы</li> </ol>	<p><b>Служба монтажа</b></p> <p><u>Диспетчер службы монтажа МСК:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>14. Получает оповещение от Navision о необходимости запланировать обследование</li> <li>15. Связывается с клиентом, согласовывает дату и время для обследования</li> <li>16. Назначает день и время обследования на инженера филиала</li> <li>17. Завершает этап планирования обследования в Navision</li> <li>18. В филиале формируется задача <b>«Обследование объекта. Прикрепить документы»</b></li> </ol> <p><u>Инженер службы монтажа филиала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>19. Берет задачу <b>«Обследование объекта. Прикрепить документы»</b></li> <li>20. Выполняет обследование</li> <li>21. Прикрепляет все документы по обследованию</li> <li>22. Создает Смету в Navision</li> <li>23. Завершает задачу</li> </ol>
<p><b>ООП или ОРКК МСК</b></p> <p><b>На основании номера заявки и заполненной карточки клиента:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Оформляет заявку на подключение</li> <li>10. Создает задачу для региона <b>«Передача на обследование»</b></li> </ol>	<p><b>Отдел активных продаж филиала</b></p> <p>Начинает работу с задачами:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>24. Берет Задачу <b>«Отправить смету на согласование»</b></li> <li>25. Отправляет смету</li> <li>26. Завершает Задачу</li> <li>27. Берет Задачу <b>«Согласовать смету»</b></li> <li>28. Связывается с клиентом, согласовывает смету</li> <li>29. Завершает Задачу</li> <li>30. Утверждает Смету в Navision во вкладке <b>«Документы»</b></li> <li>31. Берет Задачу <b>«Прикрепить реквизиты клиента»</b></li> <li>32. Крепит в Navision реквизиты</li> <li>33. Подключает объект нажатием Кнопки <b>«Подключить»</b> в Navision во вкладке <b>«Общее»</b></li> <li>34. Завершает задачу</li> </ol>
<p><b>Отдел активных продаж филиала</b></p> <p>Начало работы с задачами</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>11. Менеджер по продажам филиала берет задачу <b>«Передача на обследование»</b></li> <li>12. Указывает комментарии к текущей задаче (например, <b>«Клиент готов обсуждать дату обследования»</b>)</li> <li>13. Завершает задачу</li> </ol>	<p><b>Отдел первичного оформления (ОПО) или ОРКК</b></p> <p>Получает уведомление о необходимости подготовить договор монтажа и Счет Navision <u>при условии, что к заявке Прикреплены реквизиты, Утверждена смета, Подключен Объект</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>35. Готовят договор монтажа, Счет.</li> <li>36. Завершают этап подготовки договора монтажа и Счета</li> <li>37. Направляют Договор монтажа и Счет на групповой адрес филиала</li> <li>38. В филиале формируется задача <b>«Подтвердить строительную готовность»</b></li> </ol> <p><u>Если переключение объекта происходит БЕСПЛАТНО – договор монтажа и Счет не ГОТОВИТСЯ</u></p>

# Подробное описание каждого этапа работы с клиентом

<p><b>Отдел активных продаж филиала</b> Продолжает работу с задачами</p> <p>39. Берет задачу <b>«Подтвердить строительную готовность»</b></p> <p>40. Указывает в комментариях, что на объекте клиента не проводится строительных или ремонтных работ</p> <p>41. Завершает задачу</p> <p>42. Берет задачу <b>«Подтвердить оплату по договору»</b></p> <p>43. Запрашивает у клиента платежное поручение</p> <p>44. Крепит в НАВ</p> <p>45. Указывает комментарии, что оплата произведена</p> <p>46. Завершает задачу</p> <p>47. Берет задачу <b>«Прикрепить опросный лист и правоустанавливающий документ»</b></p> <p>48. Получает от клиента заполненный опросный лист</p> <p>49. Крепит опросный лист в Navision</p> <p>50. Завершает задачу</p>	<p><b>Менеджер отдела активных продаж филиала</b></p> <p>57. Встречается с клиентом, согласовывает дату начала оказания услуг охраны и подписывает договор</p> <p>58. Направляет Сканы подписанного договора охраны в адрес ОПО</p>
<p><b>Служба монтажа МСК</b> Диспетчер службы монтажа:</p> <p>51. Связывается с клиентом и согласовывает точный день и время выполнения монтажных работ</p> <p>52. Завершает этап планирования монтажа</p> <p><b>Данный этап происходит одновременно с подготовкой договора охраны для клиента</b></p>	<p><b>Служба монтажа</b> Инженер службы монтажа филиала:</p> <p>59. Выполняет монтаж системы охраны на объекте</p> <p>60. Готовит все документы по монтажу объекта</p> <p>61. Крепит все необходимые документы в систему Navision</p>
<p><b>ОПО или ОРКК</b> Получают оповещение от системы Navision о необходимости подготовить Договор Охраны</p> <p>53. На основании опросного листа и правоустанавливающего документа готовят <b>Договор Охраны</b></p> <p>54. Направляют договор охраны на групповой адрес филиала</p>	<p><b>ОПО МСК</b></p> <p>62. На основании Ф002, фото объекта, подъездных путей, поэтажного плана и скана подписанного с клиентом договора охраны готовит <b>Оперативную Карту</b> по объекту</p> <p>63. В филиале формируется Задача <b>«Забрать Оперативную Карту по объекту»</b></p>
<p><b>Отдел активных продаж филиала</b> Менеджер ОРК филиала Получив письмо с договором охраны по объекту</p> <p>55. Подписывает договор охраны с ЧОО партнером.</p> <p>56. Передает подписанный со стороны ЧОО партнера договор менеджеру по продажам филиала</p>	<p><b>Менеджер ОРК филиала</b></p> <p>64. Выгружает Оперативную Карту по Объекту из Navision</p> <p>65. Получает от инженера и менеджера по продажам все необходимые документы для передачи в ЧОО партнер</p> <p>66. Передает перечень всех необходимых документов по объекту ЧОО партнеру</p> <p>ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ВСЕХ УСЛОВИЙ, УКАЗАННЫХ ВЫШЕ, КЛИЕНТ ПОД ОХРАНОЙ С ДАТЫ НАЧАЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ КОМПЛЕКСНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ, УКАЗАННОЙ В ДОГОВОРЕ</p>

