



**Как продать
дополнительную гарантию
– разбираем технику
продаж**

- **Продажи** – процесс творческий и увлекательный, способный раскрыть потенциал продавца-консультанта в вопросах оттачивания коммуникативных навыков, выстраивания отношений с покупателями, в презентациях и умении комфортно и легко снять все возражения потребителя. Помимо всего прочего, Вы можете зарабатывать деньги и осуществлять свою мечту в жизнь! Очень часто, поднаторев в продаже товаров, продавец не в состоянии продать **дополнительную гарантию**. Почему? Не знает техник продаж услуг? Не знает продукта? Не владеет выгодами сертификата? Сам не верит? Принимает решение за клиента, что нужно или не нужно ему? Как продать страховой полис?
- Чтобы получить ответы на эти вопросы рекомендую дочитать до конца этот пост.
- Данный пост позволит Вам получить нужные знания по продукту, сформировать навыки продаж, укрепить веру в собственные силы и реализовать свои личные качества.

Для кого и для чего нужно продавать дополнительную гарантию?

- Пожалуй, нет ни одного дома, где бы ни нашлось хотя бы одного устройства, относящегося к бытовой технике и электронике. Чаще всего в семьях можно встретить даже больше одного предмета. Сюда необходимо отнести чайник, стиральную и посудомоечную машины, пылесос, кухонный комбайн или миксер, ноутбук, игровую приставку, а также многое другое. Как правило, покупая данные товары, мы, чаще всего, не задумываемся о том, что они могут сломаться. Хорошо еще если они проработают у вас без поломки достаточно длительное время. Однако на самом деле это не так. Если ваш ноутбук вдруг сломается во время его гарантии, то проблем у вас, как правило, возникнуть не должно. Что же делать тем людям, у ноутбуков которых срок гарантии уже истек. Ответ очень простой – Купить **дополнительную гарантию!**

В чём особенности продажи услуги?

- Нематериальность или «воздух» – услугу нельзя потрогать!
- Протяжённость во времени – услугу можно получить спустя время или вообще её не воспользоваться!
- Услугу в отличие от товара нельзя вернуть!
- Непросвещённость услуг – никто не знает, что это такое и что это правда!
- Услугу нельзя опробовать перед её приобретением!

6 шагов продажи дополнительного сервиса

- 1. Выявление потребности
Вопросы для продвижения продажи сервиса:(только один вопрос на этапе выявления потребностей, вы формируете потребность клиента в защите его техники)
 - 1. – Скажите, у вас раньше был ноутбук?
 - Да
 - Сколько он вам прослужил?
 - Сломался (пауза).
 - Этот клиент Ваш! Т.к. он уже столкнулся с негативной ситуацией поломки, ремонта и непредвиденных расходов.
 - Если клиент скажет, что до сих пор работает ноутбук и он хочет новый. Всё равно – это ваш клиент, т.к. вы можете предложить доп.сервис, чтобы и новый ноутбук работал также долго и качественно!
 - 2. – Сколько вы планируете работать на этом ноутбуке?
 - Год – два – три. (Как можно дольше).
 - Предлагаете сертификат, чтобы 2 год и 3 год он был на гарантии. Заинтересуй!
 - 3. – Вас интересуют акции, которые проходят в нашем магазине?
 - А, что за акции?
 - С удовольствием Вам расскажу после того как мы определимся с

- **2 шаг «Переход от товара к дополнительному сервисному обслуживанию-мостик»**
- Привлеките внимание! Вручить конверт, чтобы покупатель визуально воспринимал информацию и помни, то, что ты говоришь доходит до клиента макс. на 10%, то, что ты показываешь ещё на 30%, а если ты даёшь конверт в руки – 100% восприятие информации!
- Предлагай сразу после товара!
-
- **ТАК НЕЛЬЗЯ:**
- НЕ делайте **мостик** через гарантию производителя, а именно, «Гарантия на этот аппарат 2 года, мы можем продлить гарантию на 3 или 4 года».
- НЕ делайте мостик с негатива, а именно «Не хотите ли продлить гарантию производителя всего за?»»

- **ТАК НУЖНО:**

- Покажи решение проблемы!
- «Поскольку Вы уже сталкивались с ремонтом, в будущем я РЕКОМЕНДУЮ защитить себя от непредвиденных расходов благодаря Сертификату Доп.Гарантии»
- «Поскольку Вы впервые покупаете такую технику я, как специалист, РЕКОМЕНДУЮ Вам обезопасить себя с помощью Сертификата Доп.Гарантии»
- «Поскольку Вы планируете пользоваться данной техникой 3-4-5 лет (как можно дольше), я РЕКОМЕНДУЮ Вам Доп.Гарантию»
- «Сейчас в магазине проходит акция на эти ноутбуки – ОФОРМИ СЕРТИФИКАТ И ВЫИГРАЙ ТЕЛЕВИЗОР. Вы участвуете в розыгрыше телевизора от нашего магазина каждые полгода! Плюс ко всему Ваш ноутбук защищён от поломок, не гарантийных случаев, только позвоните нам и все проблемы решены! Согласитесь это шанс!»
- Мы подумали о спокойствии для Вас и Вашей семьи: у нас есть Сертификат Доп.Гарантии, цель которого – обеспечение комплекса услуг, связанных с бесплатной диагностикой, ремонтом и обслуживанием Вашей техники, поэтому я рекомендую Вам...
- Вы приобретаете высококачественную цифровую технику, которая нуждается в квалифицированном обслуживании, особенно после окончания срока заводской гарантии. Я рекомендую защитить себя от непредвиденных расходов благодаря Сертификату Доп.Гарантии, который позволит Вам...
- Вы приобретаете технику в кредит, я рекомендую защитить себя и свой кредит, застраховав технику от поломок. Сертификат Доп.Гарантии позволит Вам...

3 шаг «Презентация Дополнительного сервиса»

- Мотивируйте, воздействия на эмоции!
- 7 мотиваторов человека:
 1. Жить в достатке!
 2. Быть в безопасности!
 3. Обладать свободным временем!
 4. Быть востребованным!
 5. Быть здоровым!
 6. Быть красивым!
 7. Жить в гармонии с самим собой!
- Сделайте Ваше предложение грамотно!

Презентация Сертификата уверенности:

- Бесплатное послегарантийное обслуживание Вашей техники на 1, 2 или 3 года позволит Вам сэкономить свои деньги;
- Ремонт любой техники займёт не более 30 дней, что позволит Вам сэкономить своё время;
- Если ремонт не возможен, либо занимает более 30 дней, Вы получите деньги за товар и сможете купить новую технику;
- Благодаря бесплатной страховке Вашей техники от пожара, залива, удара молнии и других стихийных бедствий Вы защищаете свою технику даже от не гарантийных случаев;
- Вы сэкономите своё время благодаря бесплатной информационной поддержке: горячая линия 8-800-000-0000 работает 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, звонок бесплатный. Чтобы не случилось с вашей техникой, нужно только позвонить;
- Индивидуальное отношение к Вам и Вашей технике сроком до 6 лет. Персональный сервисный менеджер проконтролирует все этапы ремонта, что позволит Вам не отвлекаться от своих привычных дел;
- Полная географическая свобода – условия Сертификата действительны на всей территории России(Украины);
- Сертификат закреплён не за покупателем, а за техникой. Вы можете подарить технику с Сертификатом, показав Вашу заботу близким и дорогим людям;
- Выезд мастера на дом, доставка всех телевизоров и крупногабаритной техники (холодильник, стиральная/посудомоечная машина, плита, духовка) в городе нахождения СЦ – бесплатно. Вы сэкономите свои деньги и время на доставке;
- Диагностика, ремонт, запчасти, консультации – всё это бесплатно. Сколько бы раз не ломалась техника;
- Купили и передумали? Не проблема! Сертификат можно вернуть в течение всего срока действия гарантии производителя и получить назад свои деньги;

Вы автоматически участвуете в регулярных розыгрышах LCD-телевизоров и других ценных призов.

Приводите примеры!

- Как на практике помогает ДГ?
- Как через год и 1 день сломался ноутбук?
- Как пригодился ДГ? и т.д.
- *«Я настолько уверен в качестве нашей услуги, что даю 100% гарантию возврата денег в течение 31 дня после покупки! Но, если Вы решите её вернуть в течение года – просто приходите в магазин и мы вернём Ваши деньги!»*

4 шаг «Обработка возражений по дополнительной гарантии»

- **Не бойтесь возражений, не пасуйте и не нападайте на клиента!**
- Будьте рады возражениям!
Наличие возражения – сигнал заинтересованности клиента и показатель потенциальной готовности купить
Любое возражение – это скрытая просьба!
Возражение – это запрос дополнительной информации: «Расскажи мне больше, ты меня ещё не убедил!»

Как правильно обработать возражение:

- 1. Выслушайте клиента.
- 2. Примите возражение. «Я Вас понимаю», «Понятно, вы правы в том, что», «Возможно, это так»
- 3. Уточните. «Насколько я понял, Ваше беспокойство связано с тем, что», «Что именно Вас не устраивает?»
- 4. Ответьте. «Давайте посмотрим на это с другой стороны», «Вы правы в том, что в то же время услуга продления гарантии позволит Вам»
- 5. Завершите ответ. «Оформляем?!»

Возражения, которые чаще всего звучат по дополнительной гарантии:

- Возражение :
- *О, это дорого!*
- Обработка возражения:
- *Я вас понимаю, давайте посмотрим на это с другой стороны. Ремонт этого ноутбука в случае поломки будет стоить намного дороже, например замена экрана – это 15 000 рублей, а приобретая данную услугу, ремонт будет вам стоить бесплатно. Согласитесь, это намного выгоднее? Оформляем?*

- Возражение :
- *Вы знаете, мы не верим в это, в другом магазине нас уже обманули!*
- Обработка возражения:
- *Я вас понимаю, давайте посмотрим на это с другой стороны. Не все услуги себя зарекомендовали качественно. Но наш магазин заботится о своей репутации и наших клиентах. Мы магазин – премиум класса. Наша услуга принципиально отличается, поскольку мы с вами подписываем договор, где чёрным по белому написано, что ремонт не более 30 дней, а в том магазине – этот срок намного дольше, более того, вы имеет право выбора – прийти и вернуть деньги за сертификат на всей гарантии производителя!. Последнее: главная ценность для нас – это наши покупатели, нам нет никакого смысла давать Вам неверную информацию, мы надеемся, что вы ещё много раз будете приходить в наш магазин. Оформляем?*

- Возражение :
- – Нет, мне это не надо!
- – Нам и года гарантии хватит.
- Обработка возражения:
- – Скажите, а, что именно Вас не устраивает?
- – Да, возможно это так. Год гарантии вы имеете по закону, он необходим, чтобы на этой стадии выявить брак производителя. После года как раз и вступает в действие услуга, которая отвечает за износ изделия в результате амортизации. На этом этапе чаще всего возникают поломки, ремонт, которых мы и будем производить вам бесплатно. Ремонт очень дорогостоящий, вы уже с этой проблемой сталкивались, а с помощью сертификата уверенности вы сэкономите до немало денег, согласитесь это выгодно? Оформляем?

- Возражение :
- *У меня дядя мастер на все руки! Он мне отремонтирует!*
- Обработка возражения:
- *Это очень хорошо, что Вы знакомы с мастером! Вы правы в том, что он бесплатно отремонтирует Вам жидкокристаллический телевизор, время запчастей на эту технику стоят очень дорого! Например, замена экрана, стоит 20 000 руб.! Ваш дядя вряд ли будет оплачивать такую дорогую запчасть?! Более того, вдруг он не сможет вам отремонтировать...Он в состоянии вернуть вам стоимость телевизора? Мы же Вам произведём бесплатный ремонт, бесплатные запчасти либо вернём деньги! Согласитесь это уже гарантия! Оформляем!*

- Возражение :
- *Банально. Нет лишних денег!*
- Обработка возражения:
- *Я Вас понимаю! Эта услуга – как раз для Вас! У вас сейчас нет лишних денег, приобрести Доп.сервис. А будут лишние деньги, если сломается? Будет лишние время, если нужно везти в СЦ? Будет ли довольна Ваша жена, что она не может посмотреть свой любимый фильм, а дети останутся без мультиков? Более того сертификат стоит ... руб. в месяц! Что вы сможете купить на эти деньги? Согласитесь здоровье и спокойствие близких стоит намного дороже! Оформляем?!*

- Возражение :
- *Я беру в подарок!*
- Обработка возражения:
- *Прекрасно! Это же замечательно радовать своих близких! А кому дарите? (на свадьбу). Тем более нужно Доп.гарантия, вы подарите технику, а жена Сертификат, он очень красиво оформлен! То есть у вас будет 2 подарка. Мы сразу на имя молодых оформим!!! Более того, чтобы не случилось с этой техникой, Вам всегда спасибо скажут, а не будут всем рассказывать, что подарили и сломалось! Стоит ... руб. сверху в месяц! Что Вы на ... руб. купите им? Даже цветы дороже стоят! Ну, что оформляем!?*

- **7 шагов отработки возражения «О, это дорого!»**
- 1. Перечисляем выгоды для клиента, при этом загибаем пальцы руки для того, чтобы он не только слышал, но и видел многочисленность преимуществ Доп. гарантии:
 - – *Дорого, но по сути дела бесплатно! Бесплатно все: бесплатная горячая линия, персональный сервисный менеджер, бесплатная диагностика, ремонт, запасные части, кроме того, если не возможен ремонт, то возвращают деньги на Ваш расчетный счет. Согласитесь, что это очень выгодное предложение? Оформляем?*

2. Проводим с клиентом простые расчеты. Минимизируем (делим на количество месяцев)

стоимость сертификата и перечисляем по максимуму выгоды Доп. гарантии, при этом загибаем пальцы

руки для того, чтобы клиент не только слышал, но и видел многочисленность преимуществ Доп.гарантии:

– Дорого? Давайте подсчитаем с Вами: ... рублей – стоит годовое обслуживание по Доп.гарантии, это всего ... рублей в месяц. А что можно купить на эти ... рублей? А мы же Вам за эти деньги предоставляем бесплатную горячую линию, персонального сервисного менеджера, бесплатную диагностику, ремонт, запасные части, кроме того, мы возвращаем деньги на Ваш расчетный счет, в случае, если техника неремонтопригодная. Согласитесь, что это очень выгодное предложение? Оформляем? Перечисление выгод с загибанием пальцев.

- 3. При продаже говорим клиенту общую стоимость техники и Доп. гарантии на максимальный срок (3 года-4 года).
Если клиенту дорого, то делаем скидку: уменьшаем срок Доп. гарантии на 1 год и называем опять общую стоимость покупки.
- – *Дорого! Можем скидку сделать примерно ... рублей, т.е. ... рублей, при этом Ваша техника защищена в течение трех лет. Оформляем?*
- 4. Называем клиенту стоимость ремонта, приводя реальные цены сервисных центров города.
Показываем экономию, в случае покупки Доп.гарантии:
– *Дорого! А что сейчас дешево? Что сейчас вообще есть недорогое? Ремонт вот этого ноутбука, в случае если потребуется замена матрицы, обойдется Вам порядка ... рублей. Согласитесь, что это очень большие деньги для такого ремонта? Однако, по Доп. гарантии это ремонт будет абсолютно бесплатен. Согласитесь, что это реальная экономия Ваших средств? Оформляем?*

- 5. Получаем согласие клиента, что Доп.гарантия – выгодное вложение средств, т.е. что его возражение связано с отсутствием денег, а не просто вежливый отказ. Предлагаем выход: оформить сертификат сейчас, а потом подойти и оплатить. Человек будет чувствовать некоторые обязательства перед Вами, тем самым увеличивается вероятность его повторного визита в магазин с целью купить Доп.гарантию.

– Дорого? Но согласитесь, что выгодно? – Да. – Правильно ли я понимаю, что у Вас сейчас просто нет с собой лишних денег? – Да. – Это не проблема, я предлагаю следующий выход: мы с Вами оформляем сейчас сертификат, а Вы в ближайшие дни подходите и оплачиваете. Оформляем?

- 6. Оформляем сертификат, предлагаем клиенту выбор: посмотреть, как будет работать техника на гарантии производителя, в случае исправной работы – возврат денег за Доп.гарантию.
Рассказываем о возможности возврата средств за Доп.гарантию.
Покупка Доп.гарантии – импульсивна, и потом уже многие забывают о ней или просто лень куда-то ходить, маленькая вероятность возврата сертификата в гарантийный период.
– Дорого! Не проблема! Предлагаю сейчас оформить сертификат и посмотреть, как на гарантии производителя будет работать техника. Если все хорошо, то в гарантийный период Вы можете вернуть деньги за сертификат. Мы даём Вам право выбора? Оформляем?

- *Согласитесь это выгодное предложение, оформляем?*
- *Застрахуйте себя и свой кредит. Оформляем?*
- *Давайте посчитаем, сколько Вам нужно ежемесячно вносить за сертификат. Всего ... рублей и 2 года спокойствия, оформляем?*
- *Я рекомендую сейчас оформить и посмотреть, как ноутбук будет себя вести год, если всё ок – приходите через 11 месяцев, мы вернём деньги за сертификат!*
- *Умный вкладывает однажды, а скупой платит дважды, ну, что оформляем?*
- *Упустить возможность выиграть ТВ нельзя! Оформляем?*
- *Зачем наблюдать, как у других всё работает, когда у вас проблемы с техникой? Оформляем?*

6 шаг «Рекомендации»

- Работайте на перспективу!
- *Я надеюсь, Вы много лет будете пользоваться техникой с помощью Сертификата дополнительной гарантии!*
- *Приходите вновь к нам в магазин и рекомендуйте его тем знакомым, которые также как и Вы заботятся о качестве покупок!*
- *Буду рад видеть Вас вновь, ещё раз, Сергей Владимирович, меня зовут Игорь! Приходите, я лично Вас проконсультирую!*

- Какие личные качества стоит развивать в себе профессионалу в продажах услуг?

- 1. Готовность, облажавшись сто раз подряд, сделать следующие сто попыток.
- 2. Умение слушать и ПОНИМАТЬ Клиента.
- 3. Быть гибким и иметь в своем арсенале палитру сценариев (готовые речевые модули по доп.гарантии), индивидуально использовать их для каждого клиента.
- 4. Иметь список аргументов (10 выгод доп.гарантии) в пользу предлагаемой услуги. Это поможет удачно ответить на возражения клиента.
- 5. Способность не обещать лишнего – и твердо выполнять взятые на себя обязательства.