

Будь всегда На  
Связи!

Добро пожаловать в компанию «НА` СВЯЗИ», которая вот уже на протяжении 15 лет является лидером на рынке сотового ритейла!

**Мы делаем все, чтобы помочь НАШЕМУ КЛИЕНТУ!**

**Наше с тобой преимущество №1:** Широкий ассортимент.

**Наше с тобой преимущество №2:** Уникальные сервисные программы.

**Наше с тобой преимущество №3:** Огромный спектр оказываемых услуг.

**Наше с тобой преимущество №4:** Собственные рассрочки.

**Наше с тобой преимущество №5:** Качественный сервис.

Далее мы расскажем подробнее.

Мы знаем как продавать! А ты готов узнать?



**GSM**



Смартфоны



Телефоны



**Планшеты**



Проводные телефоны



**Домашняя  
телефония**



Радиотелефоны DECT

Мы предлагаем нашему клиенту модели производителей:

- Samsung
- HTC
- LG
- Huawei
- Apple
- Sony
- Acer
- Lenovo
- Keneksi



- Microsoft  Microsoft
- ASUS  **ASUS**<sup>®</sup>
- Maxvi  **MAXVI**
- Nokia  **NOKIA**
- Philips  **PHILIPS**
- Prestigio  **Prestigio**
- Senseit  **SENSEIT**
- ZTE  **ZTE**

### Аксессуары:

#### 1. GSM/Tablet Аксессуары:

- ☐ Чехлы/бамперы GSM
- ☐ Батареи к GSM
- ☐ Защитные стекла и пленки
- ☐ Игровые аксессуары
- ☐ Моноподы



#### 2. Звук:

- ☐ Гарнитуры
- ☐ Колонки
- ☐ Наушники



#### 3. Зарядное устройство:

- ☐ Зарядное устройство
- ☐ Зарядные адаптеры
- ☐ Кабели
- ☐ Портативное (PowerBank)



4. Компьютерная периферия:

- USB-Хабы
- Веб камеры
- Геймпады
- Клавиатуры
- Коврики для мышек
- Мышки



5. Память:

- USB накопители
- Картридеры
- Карты памяти



6. Чистящие средства:

- Чистящие салфетки
- Чистящие спреи



## Наше с тобой преимущество №2. Уникальные сервисные программы.

В салонах «НА СВЯЗИ» клиент может воспользоваться уникальной возможностью оформить одну из Сервисных программ, которая позволил клиенту защитить свой телефон от различного рода повреждений.

	Исправный телефон	Исправный телефон	Мобильное Каско	Продление гарантии
<b>Период действия услуги</b>	12 месяцев с момента покупки сертификата	12 месяцев в течение гарантии (ремонт дисплея) и 12 месяцев после окончания гарантии (при условиях приведенных ниже)	12 месяцев с момента покупки сертификата	24 месяца с момента окончания гарантии производителя
<b>Стоимость услуг</b>	В зависимости от стоимости телефона	12% от стоимости товара	15% от стоимости товара	В зависимости от стоимости телефона
<b>Условия</b>	Ремонт любых механических повреждений дисплея в течение 12 месяцев, с момента покупки сертификата и 12 месяцев гарантийного обслуживания в сервисном центре Euroservice, с момента покупки Сертификата (не распространяется на механические повреждения товара, кроме дисплея)	Ремонт любых механических повреждений дисплея в течение 12 месяцев, с момента покупки сертификата. Если клиент не воспользовался ремонтом дисплея и не допускал механических повреждений устройства, то получает 12 месяцев гарантийного обслуживания в сервисном центре Euroservice.	Ремонт любых механических повреждений устройства в течение 12 месяцев, с момента покупки сертификата.	Ремонт неполадок, возникших при отсутствии механических повреждений Товара, вследствие заводского брака, естественного износа в течение 24 месяцев, с момента окончания гарантии производителя.
<b>К каким телефонам можно оформить</b>	К любому телефону покупателя (независимо от даты и места покупки), кроме телефонов, которые были приобретены в салонах На Связи, в течении трех дней с момента продажи.	Только к телефонам покупаемым в салонах На Связи в момент покупки, а также в течение трех дней с момента покупки.	Только к телефонам покупаемым в салонах На Связи в момент покупки, а также в течение трех дней с момента покупки.	Только к телефонам покупаемым в салонах На Связи в момента покупки, а также в течение трех месяцев с момента покупки.

Залог успеха – правильное предложение услуги или товара **НАШЕМУ ПОКУПАТЕЛЮ!**

Мало знать все сервисные программы и уметь их оформлять.

**Главное: уметь их предложить грамотно покупателю!**

**Для покупки сертификата клиенту достаточно сказать свое ФИО и номер мобильного телефона. Оформляем только талон Сервисной программы.**

**Почему выгодно подключить сразу услугу "Исправный телефон"?**

- Во-первых, разбитый экран - это 80% поломок в сервисных центрах, и от этого никто не застрахован.*
- Во-вторых, вы сэкономите на дорогостоящем ремонте, потому что замена экрана будет для вас бесплатна с нашим сертификатом.*
- И, наконец, такой сертификат стоит намного меньше, чем замена дисплея или платы в салонах ремонта. А диагностика, ремонт, запчасти, консультации будут для вас бесплатны.*



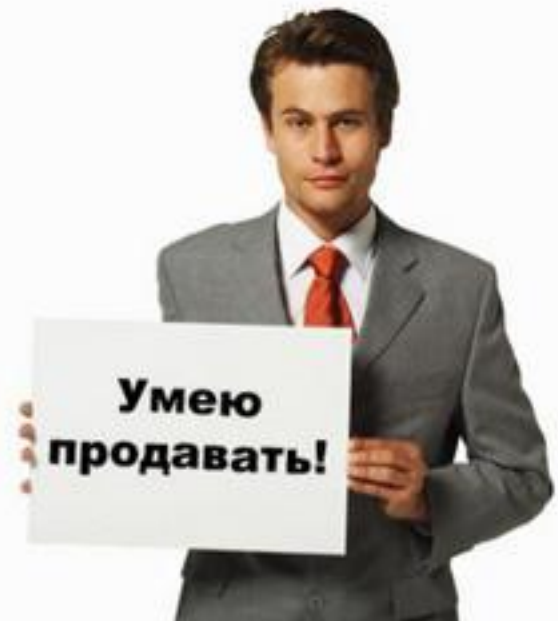
**Продавец:** *«Подскажите, сколько вы планируете пользоваться товаром? Больше года?»*

**Клиент:** *«Да!»*

**Продавец:** *«Замечательно! Тогда предлагаю вам оформить дополнительную гарантию на второй и третий год, даже по истечении стандартного года гарантии, вы сможете обратиться в EuroService »Оформим?»*

**Продавец:** *«У нас есть услуга Мобильное Каско в течение года вы сможете бесплатно отремонтировать ваш телефон, что бы с ним не случилось.»*

**Продавец:** *«В этом товаре есть все, что вам нужно! Кроме того, приобретая этот товар у нас, у вас есть возможность оформить дополнительную гарантию на второй и третий год, что позволит вам чувствовать себя спокойно не только первый год использования!»*



## 1. Сервисы:

- 1.1. Сервис по адаптации SIM карты
- 1.2. Сервис по наклейке пленки, стекла
- 1.3. Сервис по настройке
- 1.4. Сервис по расширенной гарантии
- 1.5. Сервис по установке ПО

## 2. Услуги

### 2.1. Услуги собственные

- 2.1.1. *Зарядка мобильных устройств, планшетов*
- 2.1.2. *Ксерокопия*
- 2.1.3. *Отправка документов по электронной почте*
- 2.1.4. *Распечатка с USB-носителя*

### 2.2. Услуги сторонние

- 2.2.1. *Платежи*
- 2.2.2. *Прием сторонних телефонов в ремонт*
- 2.2.3. *Распечатка билетов*
- 2.2.4. *Распечатка сертификата ELPRESENT*

## 3. Подключение

- 3.1. Велком
- 3.2. МТС



## Наше с тобой преимущество №3. Огромный спектр оказываемых услуг

Мы поможем тебе начать зарабатывать с самого первого дня работы! Не забывай предлагать клиенту весь спектр оказываемых услуг, используй нижеприведенные речевые модули!

- *«Для того, чтобы Ваш телефон дольше сохранял изначальный вид, рекомендую наклеить специальную пленку на экран. Мы оказываем услуги по ее наклейке. Клеим?»*
- *«Нужна ли Вам помощь в настройке приложений на смартфоне?»*
- *«Мы можем установить Вам в телефон все, чем вы планируете пользоваться и Вы сэкономите свой интернет трафик и время»*
- *«Вы пользуетесь же приложениями Skype, Viber ? Мы можем помочь Вам с настройками.»*
- *«В этот телефон необходимо вставить nano – sim, но Вы не волнуйтесь – мы прямо сейчас можем обрезать Вашу sim – карту!»*



**Совместно с нашими партнерами компанией УП «Велком» и СООО «Мобильные Телесистемы»**

**Мы предлагаем НАШИМ КЛИЕНТАМ:**

- подключение ко всем;
  - консультация клиентов по услугам и тарифным планам;
  - замена сим-карты;
  - настройка мобильного интернета;
  - работа с юридическими лицами;
  - назначение любимого номера и все то, что необходимо будет клиенту!
- К каждому товару – подключение!!!!**



Если провести опрос на тему: **«А Вас устраивает Ваш ТП?»**, то 70% опрошенных ответят уверенное **«нет»**. Большинство людей постоянно недовольно количеством денежных средств, списываемых с баланса. Но по каким –то необъяснимым причинам для клиента это не является поводом для изменения тарифного плана. Поэтому Продавцу не надо дожидаться того, что клиент сам к нему придет с просьбой перевестись на другой тарифный план.

Инициатива с самого начала должна принадлежать Продавцу. Осталось убедить Клиента на новое подключение вместо перехода на другой ТП. ;)

Все финансовые инструменты, которые можно оформить в наших салонах – это наша **дополнительная возможность удовлетворить потребность НАШЕГО КЛИЕНТА**, не зависимо от его финансовых возможностей на данный момент, а значит и **заработать**.

Наше бесценное преимущество перед конкурентами – ряд собственных рассрочек:

**Рассрочка 2 платежа. Рассрочка на 4 платежа. Рассрочка на 7 месяцев.**

Сплошные плюсы, а именно:

- Без справки о доходах
- рассмотрение заявки до 30 минут
- низкий процент отказов (до 5%)
- низкий процент переплаты либо ее **отсутствие!**
  - возможно досрочное погашение
- оплата по договору не только в отделениях банка, но и в любом салоне
- первоначальный взнос (меньше последующие платежи, гарантия одобрения заявки)

Никто не ограничивает твой заработок! Включай в рассрочки **ЛЮБУЮ СЕРВИСНУЮ ПРОГРАММУ** и **АКСЕССУАРЫ!**

Также мы предлагаем **НАШЕМУ КЛИЕНТУ** на ряд моделей наши **ПАРТНЕРСКИЕ** рассрочки:

**Рассрочка Велком 12 платежей**

**Рассрочка МТС 7, 12 месяцев**

Сплошные плюсы, а именно:

- **Без справки о доходах**
- **Рассрочка без переплат**
- Первоначальный взнос от 10%-15%
- Период кредитования (от 7-12 месяцев)
  - Удобная оплата
  - Низкий процент отказов
  - **Низкие цены**
  - Досрочное погашение

## Партнерская рассрочка на 12 платежей

**Продавец:** «Вы можете, получить телефон уже сегодня, заплатив всего 12 % . А все остальное выплатить в течении 11 месяцев без переплат. Как вам наше предложение?»

**Продавец:** Каким оператором Вы пользуетесь? Можно оформить рассрочку без процентов, а ежемесячный платеж будет сниматься прямо сим - карты - вам никуда не придется ходить каждый месяц!

**Продавец:** Вы говорили, что много фотографируете на телефон? Смотрите, в этом телефоне камера еще лучше! И хотя стоит он немного дороже - вы можете взять его в рассрочку без переплаты и справок. Вы работаете официально?

## Собственная рассрочка 2/4 платежа

**Продавец:** «Кстати, у нас можно купить любой телефон по нашей собственной рассрочке на 2 или 4 платежа. Без переплат и справок о доходах. Данное предложение действует только в салонах «НА СВЯЗИ». Причем это намного выгоднее, чем оформлять покупку через банковский лизинг под 4% годовых»

**Продавец:** "У нас действует рассрочка без переплат! Нужен только паспорт и Вы заберете товар за полцены!"

## Рассрочка 7 платежей

Во-первых, вы можете позволить дорогой смартфон.

Во-вторых, оплата происходит в 7 платежей, которые легче оплачивать, чем сразу отдать большую сумму, а процент переплаты в месяц составит всего лишь 2,5%.

Это намного выгоднее, чем покупать в банковский лизинг. И при этом заполнять множество ненужных бумаг. Для оформления нашей рассрочки вам нужен только паспорт.

## Этапы продаж

1. ПРИВЕТСТВИЕ И УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА
2. ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ
3. ПРЕЗЕНТАЦИЯ ТОВАРА
4. РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ
5. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОДАЖА
6. ЗАВЕРШЕНИЕ СДЕЛКИ





**Единственная наша цель – это наш Клиент, а клиентом может и должен стать каждый входящий посетитель ВАШЕГО салона.**

**Задача:** ненавязчиво войти в контакт с Клиентом, проявить внимание к его персоне, установить доверительные отношения, на основании которых будет строиться все дальнейшее общение и взаимодействие.

**Первое впечатление от Вас и Вашего салона** Клиент формирует о Продавце свое первое впечатление в течение первых секунд, после того, как он вошел в салон. Помните о том, что второго шанса произвести первое впечатление не будет. Именно эти секунды определяют дальнейший успех, или наоборот, провал продажи.

### **Искреннее и теплое приветствие Клиента!!!**

Итак, посетитель вошел в салон (или даже задержался у витрины, не заходя внутрь), сотрудник салона должен:

- ❖ *поднять голову в сторону посетителя, улыбнуться, встать (если ранее сидел, с клиентом нужно разговаривать стоя). Помните, каждый посетитель это потенциальный клиент, а клиент для нас это **Приоритет №1**, соответственно, ему первоочередное внимание (!);*
- ❖ *сказать уверенно, громко, отчетливо с улыбкой «**Доброе утро/день/вечер!**»;*

# Наше с тобой преимущество №5.

## Качественный сервис. Установление контакта

С улыбкой приветствуете **каждого** Клиента (взрослого, ребенка), вошедшего в салон или остановившегося при входе в салон  
*Доброе утро/день/вечер!*

Выдерживаете паузу, медленный выдох-вдох и на выдохе обращаетесь к Клиенту  
*Какой товар привлек Ваше внимание?  
Какой вид техники Вас интересует?  
Какие аксессуары Вас интересуют?*

А) Если Клиент вступил в контакт, работаете по всем этапам продаж

Б) Клиент не готов к разговору, молчит или отвечает  
*Спасибо, я только смотрю  
Спасибо, не надо*

А) Если Клиент вступил в контакт, работаете по всем этапам продаж

Б) Клиент снова «отказал», тогда делаете информационную продажу, обращая его внимание на новинки, акции, выгодные условия покупки и просто говоря о готовности помочь  
*☐Хорошо, если у Вас будут вопросы, пожалуйста, обращайтесь!  
☐Если появятся вопросы, я буду поблизости!  
☐Хорошо, тогда посмотрите вот на эти модели, они сейчас на акции!  
☐Обратите внимание на наши новинки/хиты продаж!  
☐Любой товар в нашем салоне вы можете взять в рассрочку без справок и на выгодных условиях!*

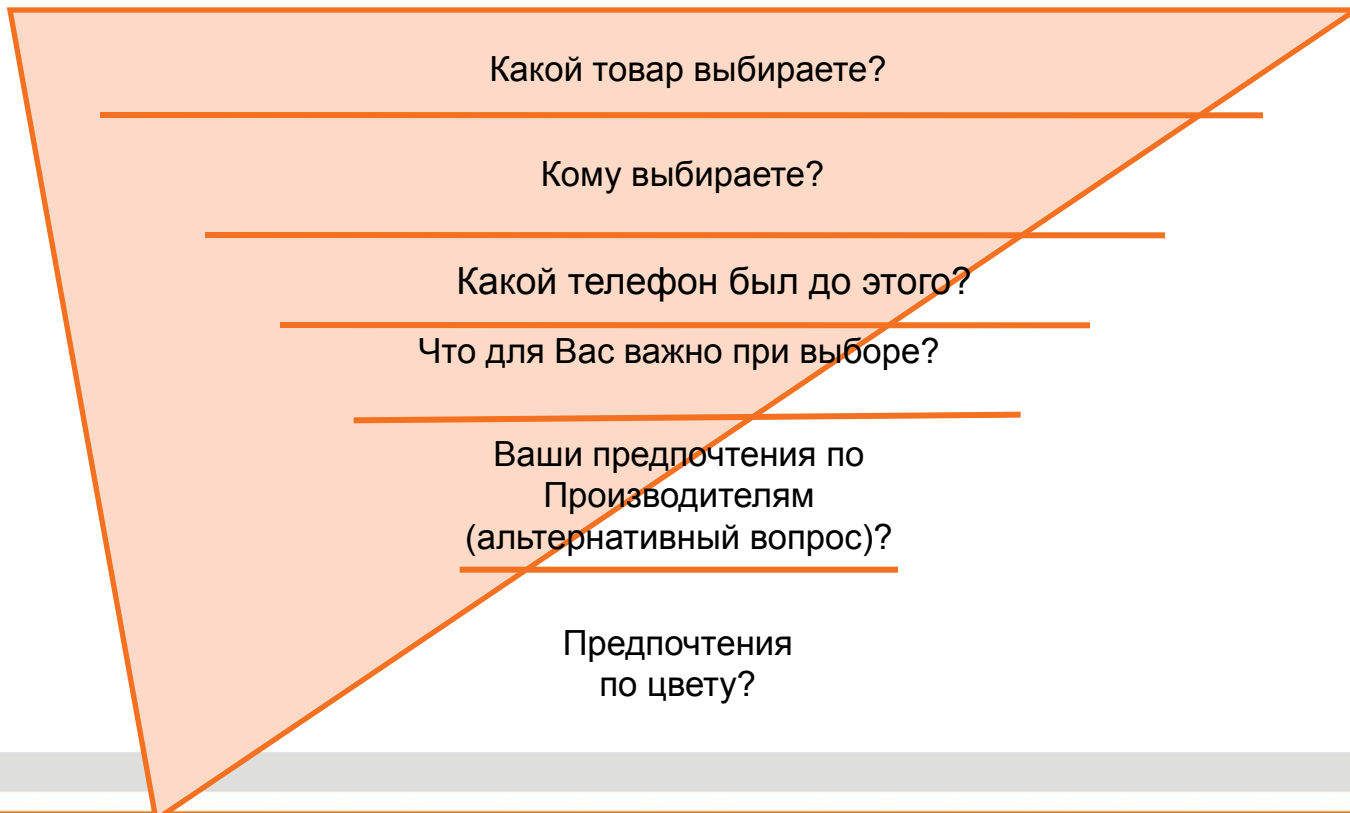
**Наша цель:** выяснить потребности и возможности Клиента при помощи определенных вопросов и инструментов активного слушания.

тип вопроса	примеры
<p><b>Открытый</b> Цель: разговорить Клиента, получить максимум информации, уточнить детали, факты.</p>	<p>-Что для Вас важно при выборе телефона? -Какими услугами планируете пользоваться? -В связи с чем Вы приняли такое решение? -Какой вид чехлов Вас показать?</p>
<p><b>Альтернативный</b> Цель: структурировать разговор, ускорить обслуживание, предоставить выбор</p>	<p>Какую фирму Вы предпочитаете: Samsung или Nokia? Внутри сети будете совершать звонки на разные номера или несколько определенных? Вас интересует телефон только чтобы звонить или для выхода в интернет?</p>
<p><b>Закрытый</b> Цель: подтверждение информации, структурирование разговора, уточнение верности понимания</p>	<p>Вы планируете пользоваться мобильным интернетом в роуминге? Вы уже определились с тарифным планом? Ознакомлены ли Вы с особенностями услуги? Вы хотите кожаный чехол?</p>

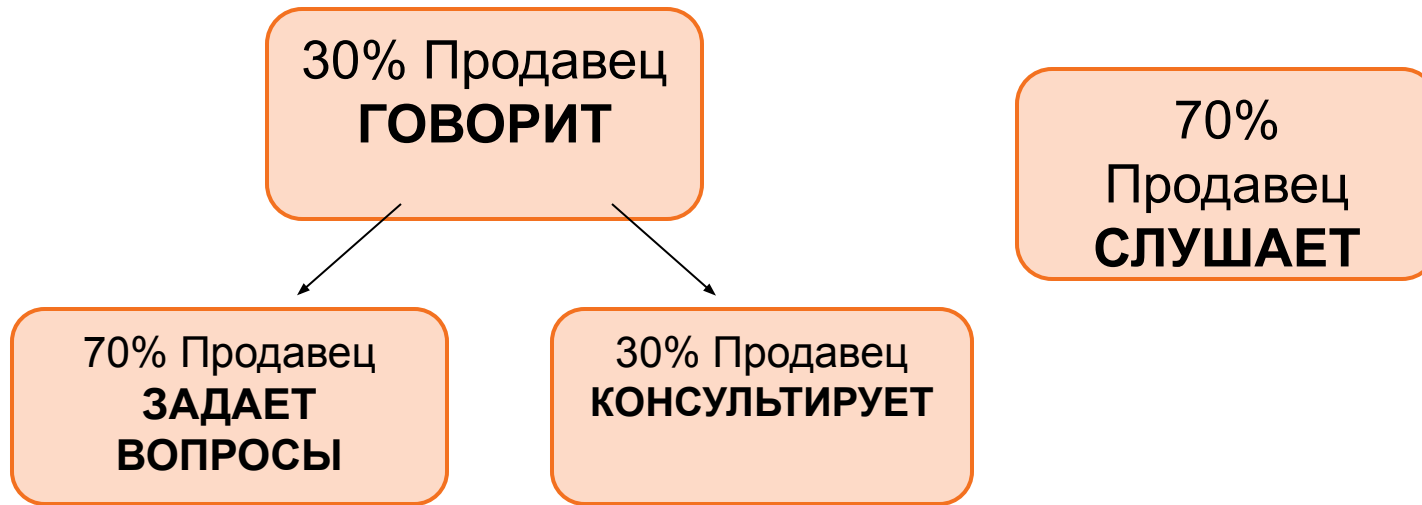
Для того, чтобы быстрее понять потребности Клиента, используйте «воронку вопросов».

Старайтесь применять открытые вопросы – они самые информативные. Сперва задаем вопросы общие, постепенно переходим к уточняющим вопросам.

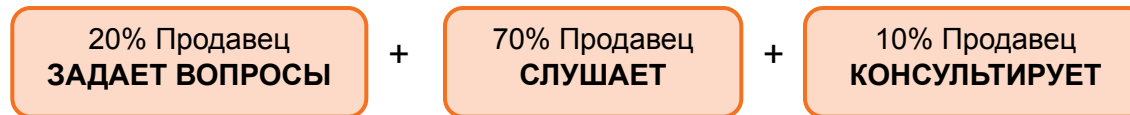
Знание этого нехитрого алгоритма облегчит Вам работу с клиентами на первых этапах работы.



**Правило 30/70 гласит:**



**Диалог с Клиентом распределяется так:**



- Вы видите, что 70% времени должно уходить на слушание Клиента, во время которого Вы должны:
- понимать потребности Клиента, задавая уточняющие вопросы,
  - оценивать его готовность к покупке,
  - давать понять Клиенту, что он услышан (правила активного слушания).

Презентация - это передача необходимой информации о товаре или услуге с целью убеждения в том, что с их помощью могут быть удовлетворены потребности Клиента.

**Наша цель:** заинтересовать Клиента предложенным товаром, создать положительное отношение к товару, показать товар в действии.

**Понятность**

Говорим грамотно, простыми фразами, понятным и доступным языком.  
Если клиент плохо ориентируется в современных технологиях, не надо говорить с ним языком терминов. Переведите их на доступный язык, например:  
В этом телефоне яркое контрастное изображение, что позволяет работать с телефоном даже при ярком солнце.  
(речь идет про Super AMOLED)

**Полезность**

Говорим нужную и интересную для Клиента информацию, используем 3-4 аргумента с точки зрения пользы/выгоды для Клиента.  
Если Клиент является активным пользователем Интернета, то говорим следующие аргументы:  
- Большая диагональ экрана,  
- Поддержка высокоскоростного Интернета,  
- Наличие операционной системы

**Компетентность**

Вы должны хорошо знать товары или услуги компании. Ведите диалог с Клиентом.  
Если Вы чего-то не знаете, лучше уточните «Одну секунду, я уточню...», «Одну секунду, боюсь Вас обмануть...»

**Позитивность**

Улыбка на лице и в голосе, поддержание зрительного контакта, использование позитивных выражений, соответствие вербального и невербального общения

**Вначале озвучьте свойство (функцию) товара или услуги**

*Пример: «Этот телефон на две сим-карты...»*

**Озвучьте выгоду от названного свойства (функции) товара или услуги для клиента**

Подчеркните, что товар отвечает ожиданиям Клиента, еще раз укажите на преимущества:

*Пример: «...и экономить денежные средства на разговорах, а также на покупке второго телефона»*

**Завершите вопросами типа:**

*Пример: «Хотите поддержать?» «Интересует?», «Рассказать подробнее?», «Согласны?», «Ново, да?», «Неплохо, правда?»*

**Если Клиент заинтересовался и у него нет возражений, начинайте подводить его к покупке:**

*Пример: «Если я ответил на все Ваши вопросы, предлагаю ...»,*

*«Ну а теперь, когда мы всё прояснили, остается принять решение о покупке, я правильно понимаю?»»,*

*«Вам все нравится? Оформляем?»»,*

*«Перейдем к оформлению?»»,*

*«Давайте оформим?»»*

СВОЙСТВО	ВЫГОДА
В этом телефоне есть функция Wi-Fi Direct	это даст Вам возможность обмениваться различными файлами с другими телефонами с большой скоростью
В этом телефоне 32Гб внутренней памяти	это позволит значительно расширить возможности своего смартфона



Не забывайте про **правило 30/70**. То, что это презентация товара – совсем не означает то, что она является монологом. Вам необходимо продолжать задавать вопросы клиенту даже во время ее презентации.

**Например:**

*«Вы пользовались когда либо данной функцией?»*

*«Вы закачиваете на телефон музыку, видео?»*



**1. Внимательно выслушать возражение, не перебивая.**

**2. Частично согласиться с мнением клиента (с тем, с чем можно согласиться)**

- Это действительно важный вопрос
- Давайте это обсудим подробнее
- Мне важно понять, почему у вас сложилось такое мнение. Давайте это обсудим
- Мне очень важно ваше мнение
- Я понимаю, что вам важно выбрать оптимальный вариант
- Да, я понимаю, что у вас был негативный опыт...
- Да (ваше согласие) и вместе с тем (в дополнение к этому. Дальше идёт обоснование выгоды)

**- Правильно: «Да, и вместе с тем...»**

**3. Определить, истинное или ложное (отговорка)**

- Что-нибудь еще?
- Предположим, мы решили эту проблему...
- Это единственная причина, по которой вы не хотите принять мое предложение, или есть что-то еще?
- Некоторые мои клиенты говорили то же самое, но, как потом выяснилось, они отказывались по другой причине. Скажите, это наш с вами случай?
- А Что Вы имеете в виду, когда говорите..?

**4. Если истинное, то преобразовать возражение в вопрос**

- Какие условия будет приемлемы для вас?
- Почему именно эти условия важны для вас?
- Правильно ли я вас поняла...?
- Из ваших слов я сделала вывод, что...?
- Я поняла это так, что ...?

**5. Ответить на вопрос**

**(превратите возражение в преимущество или найдите другое преимущество)**

- Мы как один из ведущих поставщиков данных услуг, предлагаем максимально выгодные условия и возможности в регионе
- Согласитесь, \_\_\_ лет на рынке данных услуг, являются серьезной гарантией
- Да, я Вас понимаю, на первый взгляд, это действительно может показаться...
- Мне понятны Ваши сомнения, и на Вашем месте я также бы сомневался, и в то же время согласитесь, что...
- Вы правы, что обращаете мое внимание на этот вопрос, это действительно важно;
- Да, это действительно стоит немало, и в то же время согласитесь со мной, качественная услуга должна соответственно оцениваться;
- Да, Вы правы, цена, на первый взгляд, может показаться высокой, и в то же время...;
- Некоторые наши, теперь уже постоянные, клиенты вначале так же думали, что... стоит дорого, а затем сами убеждались, что наша услуга (продукция)... стоит этих денег, потому что, во-первых..., во-вторых..., в-третьих... и т. д. Теперь я Вас убедил, что покупка в нашем салоне выгодна для Вас?
- Да, действительно, иногда приходится слышать подобные мнения, а потом, когда мы нашим, кстати, уже постоянным клиентам объясняем (показываем, рассказываем, приводим примеры, предоставляем консультации наших узких специалистов, даем контактные телефоны...), они сами убеждаются, что все их переживания (опасения по поводу...) напрасны. И в конечном итоге принимают решение о покупке в наших салонах, оставаясь довольными. Уверен, что и Вы останетесь довольны!

**6. Удостовериться, что Клиент Вас понял, и начинайте переход к совершению сделки:**

- *Я полностью ответил на ваш вопрос?*
- *Остались ли у вас еще какие-то сомнения по данному вопросу?*
- *Вы согласны со мной?*
- *Мне удалось развеять Ваши сомнения?*



**и подтолкните клиента к покупке:**

- *Если я ответил на все Ваши вопросы, предлагаю ...*
- *Ну а теперь, когда мы всё прояснили, остается принять решение о покупке, я правильно понимаю?*
- *Вам все нравится? Оформляем?*
- *Перейдем к оформлению?*
- *Давайте оформим?*

***Успешный человек имеет привычку регулярно делать то, чего так боятся неудачники.***

Альберт Грей, консультант в сфере продаж



Если к основной мы относим продажу товара или услуги, за которой пришел Клиент, то к дополнительной продаже относится продажа товаров и услуг, потребность в которых выяснилась по ходу диалога с Клиентом, причем вне зависимости от этапа.

***Наша цель:*** создать у Клиента потребность в покупке дополнительного товара и услуг, расширяющего возможности уже приобретенного основного товара.

**Составляющие нашего успеха:**

- удовлетворение потребности Клиента в комфорте и безопасности при использовании основного товара;
- заработать больше денег в процессе общения с одним Покупателем.

Для дополнительной продажи используйте ранее изученную технику **Свойство – Выгода**.

Используйте различные методы предложения сопутствующих и дополнительных товаров.

- *«Вы хотите, чтобы Ваш телефон всегда оставался в первозданном виде?»*
- *«Вы хотите, чтобы Ваши деньги вернулись Вам, если телефон будет украден?»*
- *«Карту памяти на 8Гб или на 16Гб?»*
- *«Чехол зеленый или черный?»*
- *«А пока я заполняю гарантийный талон, выберите себе чехол!»*



**Наша цель:** попрощаться с Покупателем так, чтобы у него возникло желание вновь вернуться в компанию «НА' СВЯЗИ» и рассказать о салоне своим знакомым.

**Составляющие нашего успеха:**

- закрепление успеха продажи, сделав комплимент выбору Клиента
- информационная продажа
- благоприятное впечатление

*Обычно в памяти человека, о каком-либо событии сохраняются только начальные и конечные впечатления о нем, а то, что было в середине - постепенно забывается. Поэтому то, как вы попрощаетесь с Покупателем, останется в его памяти надолго, и если эти воспоминания будут позитивными, то у Клиента будет желание вернуться в салон еще раз.*

**С Клиентом, совершившим покупку:**

1. В процессе оформления покупки расскажите о гарантии на купленный товар;
2. Аккуратно упакуйте покупку;
3. Поблагодарите за покупку Клиента:

- **Отличный выбор! Спасибо за покупку!**
- **Поздравляем с покупкой! Спасибо, что обратились в салон НА'СВЯЗИ!**
- **Благодарим за покупку, приятно было пообщаться!**
- **Благодарим за покупку, спасибо за визит!**
- **Благодарим за покупку, всегда рады видеть Вас!**
- **Благодарим за покупку, рад(-а) был(-а) помочь!**

## Windows Phone

**Разработчик:** Microsoft corp.

**Исходный код:** Закрытый

**Ядро:** Windows OS

**Магазин приложений:** Windows Phone Store

 я версия ОС: 10

**Разработчик:** Apple Inc.

**Исходный код:** Закрытый

**Ядро:** Mac OS

**Магазин приложений:** App Store

**Актуальная версия ОС:** 8.1

**Разработчик:** Google Inc.

**Исходный код:** Открытый

**Ядро:** Linux OS

**Магазин приложений:** Google Play

**Актуальная версия ОС:** 5.1.1



### Преимущества:

- Быстрый и плавный интерфейс Modern UI
- Удобное использование рабочего стола
- Очень удобна и полезна для работы и учебы (Microsoft Office)
- Отличное энергопотребление
- Своевременное обновление устройств до актуальной версии ОС
- Отличная защищенность ОС от вредоносного программного обеспечения

### Преимущества:

- Своевременное обновление устройств до актуальной версии ОС
- Огромное количество приложений в App Store
- Минимализм в деталях ОС
- Отличная защищенность ОС от вредоносного программного обеспечения
- Многозадачность системы
- Полноценная экосистема продукции компании Apple

### Преимущества:

- Полная синхронизация со всеми Google-сервисами (YouTube /Gmail /GooglePlus /Google Drive и т.д.)
- Актуальная версия операционной системы в новых устройствах
- Огромное количество приложений в Google Play (большинство бесплатные)
- Возможность получения Root-прав (полный доступ к системе)

## Оперативная (ОЗУ)



## Собственная



## Карта памяти



**Оперативная память.** Энергозависимая часть системы компьютерной памяти, в которой во время работы компьютера **хранится информация о выполняемых операциях**, а также входные, выходные и промежуточные данные, обрабатываемые процессором. **Количество оперативной памяти напрямую влияет на быстродействие всей системы.** Наличие оперативной памяти в устройстве объясняет возможность современных девайсов работы в режиме многозадачности. **Чем больше оперативной памяти, тем корректней работает устройство и тем больше приложений возможно запустить одновременно.**

**Собственная память.** Встроенная память смартфона необходима для хранения информации, а также в некой мере является системным диском, на котором хранится операционная система устройства. Эта память не сбрасывается при выключении или перезагрузке. **В первую очередь она необходима для хранения операционной системы, а только потом уже для приложений и личной информации пользователя.** В настоящее время наиболее распространены смартфоны с объемом памяти 16 и 32 Гб, но постепенно популярность набирают устройства с объемом 64 Гб и 128 Гб.

**Карта памяти** – компактное электронное запоминающее устройство, используемое для хранения цифровой информации.



Карты MicroSDHC не совместимы с устройствами, изначально рассчитанными только на MicroSD-карты. Устройства способные работать с MicroSDHC-картами, поддерживают также и SD-карты.

Карты памяти MicroSDXC UHS-I совместимы с MicroSDHC-устройствами. Устройства с поддержкой SDXC обеспечивают поддержку карт предшествующих стандартов — MicroSD и MicroSDHC.

Карты MicroSDXC UHS-II с MicroSDHC-устройствами не совместимы.

**Тип карты памяти:**

- MicroSD:
  - 2 Гб
  - 4 Гб
- MicroSDHC:
  - 2 Гб
  - 4 Гб
  - 8 Гб
  - 16 Гб
  - 32 Гб
- MicroSDXC:
  - 64 Гб
  - 128 Гб

**Класс карты памяти:**

- Class 2 – не менее 2 МБ/с
- Class 4 – не менее 4 МБ/с
- Class 6 – не менее 6 МБ/с
- Class 10 – не менее 10 МБ/с
- Class 12 – не менее 12 МБ/с
- Class 16 – не менее 16 МБ/с
- UHS-I – не менее 50 МБ/с
- UHS-II – не менее 150 МБ/с



Характеристика напрямую влияет на удобство использования смартфона либо планшета.

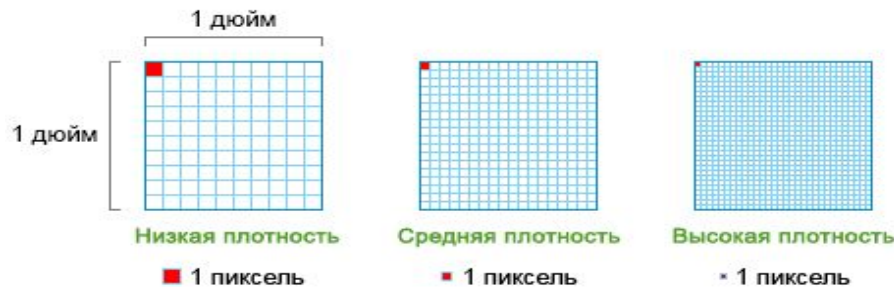
На больших дисплеях (6 и более дюймов) удобнее смотреть, писать, читать и играть, но ими довольно сложно пользоваться одной рукой. Все наоборот в ситуации с небольшими дисплеями (до 4 дюймов). Наиболее распространены, в настоящий момент, дисплеи из «золотой середины» (4.3 – 5.2 дюйма).  
*Разрешение измеряется в количестве пикселей по ширине и высоте дисплея.*

## РРІ (количество точек на дюйм)

Данная характеристика напрямую зависит от размера и разрешения дисплея.

Чем больше пикселей умещается в одном дюйме, тем меньше размер одного пикселя, тем меньше пиксели различимы невооруженным взглядом и тем четче изображение, которые вы видите на экране.

Человеческий глаз перестает различать пиксели, если их плотность больше 300 точек на дюйм.



## LCD IPS

Преимущества:

- Максимально точная цветопередача
- Идеальный белый цвет
- Максимальные углы обзора без искажения цветовой гаммы
- Самая лучшая резкость и детализация изображения
- Дорогие представители IPS не выгорают на солнце
- Дешевле в производстве, если сравнивать с Super AMOLED



## Super AMOLED

Преимущества:

- Высокая цветовая гамма (некоторые только из-за этого и выбирают данную технологию дисплея)
- Абсолютный черный цвет
- Сниженное энергопотребление (только когда преобладают темные цвета)
- Меньшая толщина дисплея (при сравнении с IPS)



## Защита дисплея



Gorilla Glass  
Gorilla Glass 2  
Gorilla Glass 3  
Gorilla Glass 4

Dragontrail

### Gorilla Glass:

*2 поколение* – на 20% тоньше предшественника, при той же прочности  
*3 поколение* – значительно прочнее 2 поколения Dragontrail  
*4 поколение* – прочнее, чем 3 поколение. В 80% падений, как заявляет производитель, стекло останется целым.

**Dragontrail** – прочность стекла на уровне Gorilla Glass 2. Используется в смартфонах от компании Sony.

Защитные стекла защищают экран устройств от царапин



**Wi-Fi** – технология беспроводной передачи данных.

**DIRECT**



**Wi-Fi Direct** – стандарт (набор программных протоколов), позволяющих двум и более Wi-Fi устройствам общаться друг с другом без маршрутизаторов и хот-спотов. Wi-Fi Direct позволяет организовывать беспроводные сети между компьютерами или, например, между компьютерами и периферийными устройствами, такими как принтер. Передача данных между двумя устройствами



**Wi-Fi Hotspot** – стандарт позволяющий создать точку доступа к сети интернет при помощи смартфона.



**Wi-Fi DLNA** – набор стандартов, позволяющих совместимым устройствам передавать и принимать по домашней сети различный медиа-контент (изображения, музыку, видео), а также отображать его в режиме реального времени. То есть — технология для соединения домашних компьютеров, мобильных телефонов, ноутбуков и бытовой электроники в единую цифровую сеть.



Miracast™

**Wi-Fi Miracast** – возможность дублирования изображения экрана с одного устройства на другое. Технология разработана на основе технологии **Wi-Fi Direct**.

**Bluetooth** – технология беспроводной передачи, родственная Wi-Fi, но используемая, в современном мире для других целей. Тем ни менее, в качестве средства передачи данных используется до сих пор, но уже реже.

## Носимая электроника



Беспроводные  
наушники,  
аудиосистемы и  
гарнитур



## Другие Bluetooth- устройства



**3.0** – объединяет в себе две радиосистемы: первая обеспечивает передачу данных в 3 Мбит/с и имеет низкое энергопотребление; вторая совместима со стандартом 802.11 и обеспечивает возможность передачи данных со скоростью до 24 Мбит/с.

**4.0** – включает в себя протоколы классический Bluetooth, высокоскоростной Bluetooth и Bluetooth с низким энергопотреблением. Высокоскоростной Bluetooth основан на Wi-Fi, а классический Bluetooth состоит из протоколов предыдущих спецификаций Bluetooth. Протокол Bluetooth с низким энергопотреблением предназначен, прежде всего, для миниатюрных электронных датчиков (использующихся в спортивной обуви, тренажёрах, миниатюрных сенсорах и т.д.).

**4.1** – одно из улучшений, реализованных в спецификации Bluetooth 4.1, касается совместной работы Bluetooth и мобильной связи четвёртого поколения LTE. Стандарт предусматривает защиту от взаимных помех путём автоматического координирования передачи пакетов данных.

**NFC** – технология беспроводной высокочастотной связи малого радиуса действия, которая дает возможность обмена данными между устройствами, находящимися на близком расстоянии.

Моментальная  
**синхронизация** различных  
устройств для обмена  
информацией



*Синхронизация происходит касанием устройств, а передача данных происходит через Bluetooth либо Wi-Fi Direct*

Android Beam (NFC + Bluetooth)

S-Beam (NFC + Wi-Fi). Используется только устройствами Samsung

Возможность осуществления  
**платежей**



*В магазинах/кафе/гипермаркетах и т. д. **оплата** может производиться с помощью мобильного устройства, если к нему привязана банковская карта*

Синхронизация с NFC-метками для быстрой настройки устройства



*Для понимания этой функции просмотрите видео на следующем слайде*



**ИК-порт** до сих пор используется в смартфонах и планшетах. Как правило, это устройства высокого ценового диапазона. **ИК-порт** в современных устройствах использует в качестве **универсального пульта к технике**. Самое популярное приложение для этого – Smart Remote.





В последнее время, все больше смартфонов получают возможность заряжать аккумулятор без подключения USB кабеля к смартфону при помощи **стандарта Qi**.

Устройства стандарта Qi используют электромагнитную индукцию между двумя плоскими катушками. Одна из них является базой и подключается к источнику энергии, а вторая находится внутри заряжаемого устройства и является приёмником. Стандарт Qi предусматривает два варианта: низкой мощности — от 0 до 5 и средней мощности — до 120 ватт. Когда Qi стандарт наберёт популярность, ожидается появление публичных зарядных устройств в кафе, аэропортах, спортивных аренах и т. д.



## Аккумулятор

### Li-ion

- Высокая энергетическая плотность (ёмкость)
- Низкий саморазряд
- Не требуют обслуживания
- Практически отсутствует эффект памяти
- Число циклов заряд/разряд до потери 80 % ёмкости: 600

### Li-pol

- Большая плотность энергии на единицу объёма и массы (в сравнении с литий-ионными);
- Низкий саморазряд;
- Толщина элементов от 1 мм;
- Возможность получать очень гибкие формы;
- Отсутствие эффекта памяти;
- Незначительный перепад напряжения по мере разряда



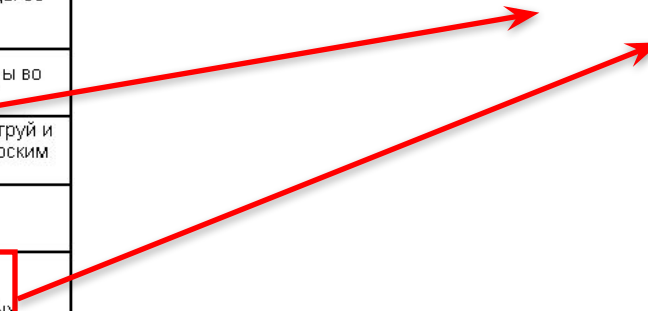
Высокая степень защиты IP в мобильных устройствах даёт возможность клиенту не беспокоиться о работоспособности своего устройства в случаях, когда устройство попадает в воду или песок. А высокие значения степени IP позволяют даже делать снимки под водой.

№	Первая цифра Защита от попадания твердых тел		Вторая цифра Защита от попадания воды	
	d	Описание	Символ	Описание
0	d 50 мм	Нет защиты		Нет защиты
1	d 50 мм	Защита от попадания твёрдых тел, превышающих 50 мм (контакт с рукой)		Защита от вертикальных брызг воды (конденсация)
2	d 12.5 мм	Защита от попадания твёрдых тел, превышающих 12 мм (контакт с пальцами руки)		Защита от брызг воды, падающих под углом до 15 град. от вертикали
3	d 2.5 мм	Защита от попадания твёрдых тел, превышающих 2,5 мм (инструмент, винт)		Защита от брызг воды, падающих под углом до 60 град. от вертикали
4	d 1 мм	Защита от попадания твёрдых тел, превышающих 1 мм (мелкий инструмент, тонкие провода)		Защита от брызг воды во всех направлениях
5		Защита от проникновения пыли (не остаётся вредной пыли)		Защита от струй воды во всех направлениях
6		Полная защита от проникновения пыли		Полная защита от струй и брызг, подобных морским накатам
7				Защита от кратковременного погружения
8				Защита от продолжительного погружения в особые условиях

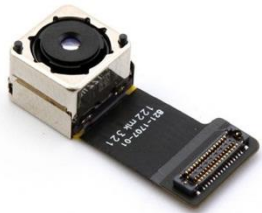
**Первая цифра** — защита от проникновения посторонних предметов.

**Вторая цифра** — защита от проникновения воды

# IP68



Многие люди при покупке мобильного телефона, смартфона или планшета уделяют усиленное внимание функциям фотокамеры. Так как устройство почти всегда находится при своём владельце, оно зачастую служит альтернативой компактного фотоаппарата.



Снимок состоит из пикселей (точек), которые формирует фотоматрица во время съемки. Разумеется, чем больше пикселей, тем качественнее должно быть изображение, выше его четкость. В камерах этот параметр указывается как мегапиксели.

Мегапиксели (Мп, Мпкс, Мрix) – показатель разрешения фотографий и видео (количества пикселей). Один мегапиксель - один миллион пикселей.

**Менее 3 Мп.** Фотографии, сделанные с телефонов, имеющих такие параметры камеры не отличаются высокой четкостью, но передают картинку в степени достаточной для просмотра и даже печати маленького формата.

**3-5 Мп.** Это стандарт для обычных современных «мобильников». Данный класс обладает камерами с неплохим оптическим зумом и позволяет получать не только приемлемые изображения, но и снимать видео неплохого качества.

**5-10 Мп.** Такие фотокамеры в смартфонах обеспечивают высокую детализацию изображения.

**10-20 Мп.** Телефоны с такими показателями можно условно отнести к классу выше среднего. С их помощью съемка проводится даже в плохо освещенных помещениях, и при этом получаемые кадры отличаются достаточно высокой четкостью.

**Более 20 Мп.** Класс устройств специально разработанный с максимальными возможностями для съемки высокого качества. Смартфоны с такими параметрами камер рассчитаны на довольно узкий сегмент потребителей, увлекающийся фотографией.

Для чего нужна фронтальная камера в телефоне? Изначальное её применение - возможность общения при совершении видеозвонков в сетях 3-го поколения. Обычно "передний глазок" имел разрешение 0,3 - 2 мегапикселей, зато дарил массу эмоций по сравнению с традиционным телефонным разговором.

С появлением и развитием смартфонов фронтальная камера начала использоваться при звонках в Skype, различных мессенджерах и интернет-приложениях.

Здесь уже позиционируется возможность совершения собственных фотографий в стиле селфи - причём поддерживаются снимки с углом обзора до 120 градусов.



Настоящие рекорды по разрешению фронтальных камер бьёт компания HTC. Металлический флагман [HTC One M8](#) имеет основную камеру разрешением 4 мегапикселя (правда, с достаточно "крупными" пикселями), разрешение фронтальной камеры даже выше основной - 5 мегапикселей. Обе камеры снимают видео высокой чёткости с разрешением 1920x1080 точек.

И всё-таки рекордсменом становится смартфон HTC Desire Eye, имеющий 13-мегапиксельную фронтальную камеру. Более того, здесь мы имеем камеру светосилой  $f/2,2$  с автофокусом и двойной светодиодной вспышкой.

# Скрипты продаж Холодный клиент

**Продавец:** «Добрый день!»

**Клиент:** «Добрый!»

**Продавец:** «Себе выбираете или в подарок?»

**Клиент:** «Ничего, я просто зашёл погреться»

**Продавец:** «Да, погода сегодня не очень!»

**Клиент:** «Это точно»

**Продавец:** «Я смотрю, вы на наушники обратили внимание, давайте я вам дам послушать»

**Клиент:** «Ой, да не надо»

**Продавец:** «Почему? Если я вам дам послушать вас это ничему не обязывает. Да и время не зря потратите»

**Клиент:** «Хорошо, а какие наушники будут хорошо играть?»

**Продавец:** (Показываю несколько производителей)

**Продавец:** «Ну как, круто звучат?»

**Клиент:** «Да, мне понравилось!»

**Продавец:** «А давайте ещё колонку послушаем, она у нас как раз идёт в подарок если вы покупаете АКБ»

**Клиент:** «А почему в подарок, наверное плохая?!»

**Продавец:** «Вы сейчас сами убедитесь, что она классная, да и нам нет смысла продавать плохие товары, эта колонка стоит 599000. Представляете, вам целых шестьсот тысяч идёт в подарок» (Показываю)

**Клиент:** «Ну да, звук хороший у неё»

**Продавец:** «А у вас ОС Андроид»

**Клиент:** «Да!»

# Скрипты продаж Горячий клиент

**Продавец:** «Добрый день!»

**Клиент:** «Добрый ! Нам нужен телефон для парня, с металлическим корпусом, батареей хорошей, и т.д. в подарок»

**Продавец:** «А какие фирмы предпочитает парень или Вы?»

**Клиент:** «Мы больше склоняемся к Samsung!»

**Продавец:** «У нас как раз есть модели Samsung с металлическим корпусом и хорошей батареей, а сколько дюймов экран должен быть?»

**Клиент:** «Максимально 5'»

**Продавец:** «Вот смотрите у нас есть две модели А5 и А7 2016г, с металлическим корпусом с объёмной батареей, камера в этих телефонах очень классная и т.д.» (при этом дать клиенту обе модели в руки)

**Клиент:** «Давайте, наверное нам А5, он больше подходит под размер который мы хотим»

**Продавец:** «Хорошо, но в А7 больше батарея, да и не намного он больше этой модели. Ваш сын (парень, муж) любит смотреть фильмы или играть?»

**Клиент:** «Да»

**Продавец:** «Ну вот, а на большом экране будет ещё круче смотреть или играть»

**Клиент:** «Хорошо»

**Продавец:** «А парень(муж, сын) аккуратный, не бил телефоны до этого?»

**Клиент:** «Ну как сказать, бьет, но не часто!»

**Продавец:** «У нас сейчас проводится акция, когда вы покупаете телефон, можно приобрести специальную сервисную программу от не гарантийных случаев»

**Клиент:** «А что это за СП?»

**Продавец:** «Это как страховка, например: если сын(муж, парень) разбивает телефон, то с обычной гарантией вы не сможете его починить полностью бесплатно, да и к тому же после разбития телефона, его вообще снимут с гарантии, а с СП вы почините ТА полностью бесплатно, и это не где-то там на рынках, где вам сделают не понятно как и детали не оригинальные поставят. А хорошие специалисты сделают качественно с оригинальными деталями»

**Клиент:** «Хорошо, а какие чехлы на него есть?»

**Продавец:** «Вот(показываю), давайте ещё я вам покажу(СД, стекло, плёнку, наушники и т.д.)»

**Клиент:** «Давайте»

**Продавец:** «Кстати, если вам так необходимо чтобы батарейка долго держалась, можно у нас приобрести АКБ, и колонка пойдёт вам в подарок, представляете как ваш сын(муж, парень) обрадуется»

**Клиент:** «Круто, давайте!»

**Продавец:** «С вас будет 12000000»

**Клиент:** «Сума большая получилось!»

**Продавец:** «У нас вы сможете все это включить в нашу собственную рассрочку»

**Клиент:** «Отлично, а что нужно для этого? Справка о доходах нужна?»

**Продавец:** «Нет, нужен только паспорт!»

**Клиент:** «А сколько я переплачу?»