



В шаге. В клике. По звонку.

🕒 24/7

🌐 mvideo.ru

☎️ +7 495 777 777 5

Программа Быстросервис



нам не всё равно 20 лет

БЫСТРОСЕРВИС



Это самый быстрый ремонт в М.видео.
Все, что не можем отремонтировать **за 72 часа,** меняем на новое.
Очень удобно!

ВСЕ ПРОСТО!

Проблема с техникой?



У вас негарантийный случай?



Последствия перепада напряжения?



Последствия неправильной установки и эксплуатации?



Мелкие механические дефекты*

Условия программы "Быстросервис"

Если вес техники менее 5 кг

<5кг

1. Обращайтесь на Сервисную Зону магазина
2. Специалист исправит поломку **
3. Если дефект нельзя устранить во время осмотра, мы заменим товар

Если вес техники более 5 кг

>5кг

1. Позвоните по телефону горячей линии 777-777-4 (для Москвы) или 8-800-100-777-4
2. В течение 72 часов (кроме праздничных дней) специалист придет к Вам и исправит поломку **
3. Если дефект нельзя устранить во время осмотра, мы заменим товар в магазине



ВСТУПЛЕНИЕ В КОНТАКТ

Цель: познакомиться, войти в доверие, завязать разговор **с каждым клиентом**

Делаю:

- Устанавливаю контакт глаз
- Улыбаюсь
- Подхожу
- Соблюдаю дистанцию: **45-60 см.**
- Соблюдаю открытую позу
- + Уверенность**
- + Позитивный настрой**

Говорю:

- Приветствую: «**Добрый день!**»
+ пауза: 1-3 сек.
- Представляюсь: «**Меня зовут ... [имя]**»
+ пауза: 1-3 сек.
- Начинаю разговор:
«**Я помогу Вам в выборе товара!**»
или «**Какая техника Вас интересует?**»

РАБОТА С СОМНЕНИЯМИ

Как часто планируете пользоваться техникой?

>Напомнит как об изнашиваемости техники, так и необходимости в случае поломки максимально быстро получить новый экземпляр.

Есть ли маленькие дети?

Напомнит покупателю, что поломки по вине пользователя не всегда исходят напрямую от него.

Кто будет пользоваться техникой/Для кого приобретаете технику?

Человек, незнакомый с данной техникой, является потенциальной угрозой для неё.

Устанавливать технику планируете в новостройке?/Давно ли меняли проводку?/Бывают ли в доме перепады напряжения?

Очень тонко/довольно тонко/прямолинейно подводит вас к вопросу о поломках техники, вызванных скачками напряжения.

РАБОТА С СОМНЕНИЯМИ

По какой причине меняете технику?

- Предыдущая модель быстро сломалась.

>Как **хорошо**, что сейчас есть программа Быстросервис, которая **не** допускает таких досадных ситуаций!

- Меняем старую технику на новую, ей уже 25 лет, пора бы!

>Да, старая техника служила так долго. Это было обеспечено её простотой. Сейчас технологии ушли далеко, функции сделали использование этих устройств более эффективным, легким и приятным! И, к сожалению, техника стала более хрупкой. Но, **ничего** страшного, в случае каких-либо проблем вам **просто** поможет наша программа Быстросервис.

Желали ли бы вы, чтобы при любой поломке техники в ближайшие 2-3-5 лет Вам предоставили новый экземпляр всего за 72 часа?

Изящный способ познакомить покупателя с программой Быстросервис.

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

1. Дорого.

На первый взгляд стоимость участия в программе кажется высокой. Тем не менее, если взглянуть с другой стороны, то получается очень **выгодно**, ведь за данную плату, а это малый процент от стоимости, Вы получаете абсолютно **НОВЫЙ** экземпляр.



РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

2. Знакомый техникой занимается

Очень хорошо, когда есть такие знакомые. И в то же время, Вам если и помогут отремонтировать технику, то уж точно не смогут предоставить **новую**.

Приведите в пример "недавний случай" о том, как одному из клиентов знакомый из сервиса «почти бесплатно» заменил неисправную деталь на б/у, что в последствии привело к еще более серьезной поломке и неремонтопригодности.



РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

3. За год не сломается - вообще не сломается.

Да, это распространенное мнение, и в то же время статистика показывает, что в течении хотя бы двух лет количество обращений, особенно по негарантийным случаям, достигает нескольких сотен. Ведь с техникой может произойти что угодно, и зачастую это не зависит от качества товара. *(Приведите в пример 3-4 негарантийных случая)*



РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

4. Это дополнительная гарантия? За неё ведь надо доплачивать?

-Нет! Это программа Быстросервис, и здесь вам нужно всего лишь внести разовый платеж за участие, и в дальнейшем, без каких-либо доплат, вы получаете полный спектр обслуживания, в том числе замену техники на новую, в случае поломки, влияющей на её работоспособность. **Это очень просто и удобно.**



СОВЕТЫ

- Не отступайте после первого отказа.
- Будьте настойчивы.
- Ищите новые способы работы с покупателями.
- Используйте индивидуальный подход к каждому.
- Улыбайтесь ☺ и будьте искренними.
- В случае неудачи, не падайте духом, работайте над ошибками.
- Избегайте фраз: «Купите», «Возьмите».
- Не вешайте «ярлыков».
- Покажите покупателю что «Вам не все равно», именно по этому мы предлагаем им программу Быстросервис!



"М.Видео" - лучшее место для встречи **людей** и
электроники

Спасибо за внимание!

ОП №314 г.
Апатиты