



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ГАРАНТИЯ «СЕРВИС ДНС»



Что это такое?

Зачем её придумали, нормально же работали

Вообще непонятно....

И как это продавать?

Никто не продает, и я не продаю...

Была б мотивация какая-нибудь за нее...

Услуги ещё ладно, а гарантия, реально, «воздух»..

«Клиентам дополнительная гарантия не нужна...»

Правда что ли? Объем продаж дополнительного сервисного обслуживания в других торговых сетях достигает порой до 20% оборота.

Каждый считает, что их клиенты «особенные», потому что у них слишком маленький город или, наоборот, мегаполис, слишком южный, либо слишком северный, «а у нас на окраине», «а у нас в центре». .. и т.д.

Факты:

1. Люди живут везде;
2. Они покупают гарантию (иначе этот продукт не появился бы на рынке);
3. Не продадим мы, продаст кто-то другой.



Она не задумывалась о безопасности.

Наверняка, у нее были другие планы на вечер.

Однако есть независящие от нас причины.

Нашим покупателям действительно не нужна допгарантия, им нужна **безопасность**

- Любая, даже самая надежная техника в мире, имеет **процент брака от 3%**
- Скрытые дефекты обнаруживаются, по статистике сервисных центров, через год использования.

Знаете, как выявить скрытые дефекты? Да никак.

Определение понятия

Согласно ГОСТу 15467-79 под скрытым дефектом понимается такой дефект, для выявления которого в нормативной документации изготовителя не предусмотрены соответствующие правила, методы и средства. Это означает, что при стандартной процедуре диагностики скрытый дефект может как проявиться, так и не проявиться.

Именно отсутствие методов выявления отличает скрытые дефекты от явных, для которых изготовителем разработаны способы выявления и локализации неисправности.

Чтобы продать «Сервис ДНС» покупателю

**Снимите
запрос**

Чего они вообще хотят?



Необходимо знать, что ОН хочет.

Для того, чтобы предугадать его
риски и сделать предложение
данной услуги корректно.

Задайте Вашему покупателю
несколько вопросов...

...направленных на:

- **Историю покупки**

Какая модель была раньше?

Почему решили поменять?

Уже пользовались подобным устройством?

*Идеальный ответ –
«сломалась»*

- **Частоту использования**

Как часто будете пользоваться?

Кто, помимо Вас, еще будет пользоваться данным устройством?

Вы будете пользоваться или кто-то еще из Ваших близких?

*Здесь делаем упор на быстрый износ
деталей*

- **Длительность использования**

Надолго приобретаете?

На длительный срок берете?

Планируете длительный срок использовать данное устройство?

*А в этом случае обращаем внимание, что
«всего 1 год гарантии от производителя»*

Зачем это нужно?

- Ответы помогают легко и непринужденно перейти к предложению дополнительной гарантии, основываясь на ответах покупателя. Психологический барьер предложения услуги исчезает.
- Дабы не услышать пресловутое «нет, спасибо» где-то на середине своей фразы.
- Затем, что это будет предложение обезопасить себя и свою новую технику, вместо корявенькой «продажи доп.гарантии», «выполнения плана по услугам», «потому-что-админ-сказал-продавать».

Как это работает?

На следующих слайдах Вы увидите вопросы и примеры предложения «Сервиса ДНС».

Кстати, это те же самые **вопросы – «крючки»**, используемые при продаже пакетов услуг. Лишь с другой формулировкой.

Какой (товар) был до этого и почему решили поменять?

- Ответ покупателя: 1,5 года прослужил (а) и сломался.
- **Предложение продавца:** Вы сказали, что Ваша предыдущая техника сломалась. Чтобы обезопасить свою новую покупку в будущем, рекомендую оформить программу «Сервис ДНС», куда включено **бесплатное гарантийное обслуживание и замена запчастей на протяжении всего гарантийного срока**, который вступает в силу после окончания гарантии от производителя, которая, как Вы видите, составляет всего 1 год. Выгодное предложение, правда?
- Ответ покупателя: Решил поменять на более современную модель.
- **Предложение продавца:** Прогресс идет огромными шагами. Подобная техника, ликвидна, как правило, год, поддержка осуществляется тоже в течение этого срока. Именно поэтому производитель и дает такой короткий срок гарантийного обслуживания. Потом, если устройство ломается, стоимость комплектующих (и ремонта) возрастает, так как их редко можно найти. Рекомендую оформить дополнительную гарантию на Вашу новую технику, **если она будет признана неремонтопригодной, Вам заменят на новую аналогичную модель или другую с доплатой разницы.**

Как часто и кто кроме Вас будет пользоваться?

- *Ответ покупателя: Часто, и еще, кроме меня, будут пользоваться мои близкие.*
- **Предложение продавца:** Мы с Вами выяснили, что своей техникой Вы планируете часто пользоваться, а еще, помимо Вас, будут пользоваться Ваши близкие. Согласитесь, что износ деталей будет происходить быстрее? Исходя из этого, Вам будет необходимо дополнительное сервисное обслуживание, которое включает в себя **замену оригинальных запчастей, а так же бесплатное обслуживание в течение гарантийного срока.** В случае отсутствия запчастей или невозможности/не рациональности ремонта, товар будет заменен на аналогичный.
- *Ответ покупателя: Не часто*
- **Предложение продавца:** Несмотря на то, что Вы своей техникой планируете не часто пользоваться, у каждой техники есть 3% брака, и, как правило, любая техника скрытые дефекты проявляет после срока гарантии от производителя, в связи с этим, хочу Вам порекомендовать дополнительное сервисное обслуживание, которое включает в себя...

Вы надолго приобретаете? На какой срок приобретаете?

- *Ответ покупателя:* Надолго
- **Предложение продавца:** Вы говорили, что приобретаете (товар) надолго, гарантия от производителя составляет 1 год. И, так как вы будете долго пользоваться, Вам будет необходимо сервисное обслуживание, которое **вступает в силу после года гарантии от производителя** и включает в себя..

Предложение в конце продажи:

Если Вы вдруг забыли предложить дополнительную гарантию при презентации основного товара или к вам подошел покупатель и указал на товар, то можно использовать следующие способы:

- Рекомендую Вам оформить сервисное обслуживание: Эта услуга включает в себя **бесплатный ремонт + бесплатная замена оригинальных запчастей** в установленные сроки. В случае отсутствия запчастей или невозможности/не рациональности ремонта, товар будет заменен на аналогичный. Согласитесь, это выгодное предложение?
- Гарантию на 1 или 2 года будем оформлять? (При использовании этого способа крайне важно рассказать об услуге и ответить на все вопросы покупателя!!!)
- А теперь о главном, по поводу гарантии. На данную технику год гарантии от производителя. По статистике сервисных центров, скрытые дефекты обнаруживаются уже после гарантии производителя. В связи с этим, рекомендую дополнительное сервисное обслуживание. Оно включает в себя... Оформляем?

Аргументы , приводимые в пользу допгарантии:

**ТОЛЬКО ПРАВДА ЗВУЧИТ
ПРАВДОПОДОБНО!**

- Экономия денег, времени, нервов.
- Бесплатное обслуживание в течение гарантийного срока.
- Замена оригинальных запчастей.
- В случае отсутствия запчастей или невозможности/не рациональности ремонта, товар будет заменен на аналогичный.
- Обращение в любой СЦ в городе присутствия ДНС.

Перегружать информацией покупателя не нужно, достаточно называть 3-4 аргумента, чтобы продать. Однако, знать необходимо все условия программы «Сервис ДНС», в т.ч. «подводные камни», чтобы быть компетентным при ответе на вопросы клиента.

Условия «Сервис ДНС»:

- вступает в силу на следующий день после окончания гарантии производителя, НЕ перекрывая ее;
- срок ремонта не превышает 45 рабочих дней;
- распространяется только на технику, приобретенную для личных бытовых нужд;
- дает покупателю дополнительно 1 или 2 года сервисного обслуживания;
- бесплатный ремонт на протяжении гарантийного срока;
- в случае неремонтопригодности производится замена на аналогичный , либо любой другой товар с доплатой разницы;
- при замене неисправного товара на новый, действие «Сервис ДНС» прекращается и считается исполненным. К новому товару покупатель может приобрести новый «Сервис ДНС»;
- если товар возвращается в течение гарантии производителя, то стоимость «Сервис ДНС» так же возвращается;
- решение о замене товара принимает сервисный центр;
- можно купить в кредит вместе с основным товаром;
- можно купить в подарок вместе с основным товаром;
- каждому договору присваивается уникальный номер;
- обслуживание в любом сервисном центре ДНС, на территории присутствия сети, вне зависимости от места покупки.

Когда не будет произведен ремонт?:

- товар использовался не для личных бытовых нужд (кафе, салон, гостиница, зал ожидания);
- товар претерпел механическое повреждение;
- владельцем товара не соблюдались условия эксплуатации, перевозки и хранения, рекомендованные инструкцией производителя;
- дефект возник в результате воздействия стихийного бедствия или иных воздействий внешней среды (жидкостей, песка, попадания внутрь насекомых, животных и т.д.), пожара, наводнения и т.д.;
- произошло изменение внешнего вида изделия, включая изменение или удаление серийного номера, продуктового номера, данных о модели товара на стикерах или сам стикер;
- были произведены самостоятельные или неквалифицированные ремонт и модернизация.

Действие услуги «Сервис ДНС» **не распространяется** на:
расходные материалы и аксессуары (пульты дистанционного управления, наушники, микрофоны, сменные батареи, электрические лампы, лампы для проекционных телевизоров и видеопроекторов, носители информации и т.д.).

В самом начале была речь о том, что если не продаем мы, продает кто-то другой. Чтобы покупатель не уходил, надо грамотно предлагать услугу:

1. Задавать вопросы - «крючки»;
2. Приводить аргументы;
3. Четко знать условия договора.

А так же уметь работать с возражениями.

Давайте рассмотрим несколько примеров:



**«Зачем мне это?»**

Продавец: «Сегодня Вы покупаете телефон за одну цену, через год модель морально устареет и будет стоить гораздо дешевле. А если с Вашим телефоном что-то произойдет, то по программе гарантийного обслуживания Вы получите новое современное устройство»

«Я беру планшет в подарок»

Продавец: «Вашему близкому человеку будет приятно, если Вы позаботитесь о гарантии на более долгий срок, наверняка, и Вам хотелось бы, чтобы Ваш подарок прослужил дольше, напоминая о Вас»

«Вы продаете бракованную технику?»

Продавец: «Мы продаем качественный и сертифицированный товар, однако процент брака имеет любая, даже самая надежная техника, и это может зависеть от скрытых дефектов, которые невозможно выявить»

«Мне это не нужно, год отработает, значит, будет и дальше работать»

Продавец: «Действительно бытует такое мнение, обусловленное тем, что производитель гарантирует год безупречной работы техники. Бывает, техника выходит из строя не по вине покупателя и тут остается только 2 выхода – купить новую или воспользоваться дополнительной гарантией».

«Мой знакомый отремонтирует»

Продавец: «Хорошо, когда есть такие знакомые. Детали тоже бесплатны будут? Некоторые детали по стоимости доходят до 80% стоимости самой техники. Например, у ноутбука стоимостью 15 000 замена материнской платы составляет 12000. Тогда уже проще взять новый.»

«Если телефон сломается, выброшу его и куплю новый»

Продавец: «Согласитесь, намного выгоднее заплатить 13% от стоимости данной модели, чем все 100% от стоимости нового телефона»

Можно ли оформить «Сервис ДНС» на мультиварку?

2-летняя гарантия идет на любой товар?

Почему не на все планшеты можно выписать договор сервисного обслуживания?

Сколько стоит дополнительная гарантия?

Программа «Сервис ДНС» действует только на некоторые группы товаров, их всего 16, запомнить совсем несложно. В основном, идет гарантия год. И только на 6 товаров возможна гарантия 2 года.

Стоимость «Сервис ДНС» составляет:

1 год – 13%

2 года – 18%

изделие	max срок д.г.	% 1год	% 2 года	мин. Стоимость	
				1 год	2 года
Смартфон	12	13	0	1000	0
Ноутбук	24	13	18	0	0
Телевизор	24	13	18	0	0
Планшет (кроме DNS, DEXP)	12	13	0	1000	0
Персональный компьютер	24	13	18	0	0
Монитор	24	13	18	0	0
Зеркальная камера (DSLR)	12	13	0	0	0
Моноблок	24	13	18	0	0
Электронная книга	12	13	0	500	0
МФУ Лазерное	12	13	0	1000	0
Принтер Лазерный	12	13	0	500	0
МФУ Струйное	12	13	0	500	0
Объектив	12	13	0	1000	0
Проектор	12	13	0	0	0
Неттоп	24	13	18	1000	1200
Домашний кинотеатр	12	13	0	0	0



Смартфон,
1 год



Электронная книга,
1 год



Планшет (кроме DNS, DEXP),
1 год



Зеркальная камера (DSLR),
1 год



Объектив,
1 год



МФУ Струйное,
1 год



МФУ Лазерное,
1 год



Принтер лазерный,
1 год



Проектор,
1 год



Домашний кинотеатр,
1 год



ПК,
2 года



Неттоп,
2 года



Монитор,
2 года



Моноблок,
2 года



Телевизор,
2 года



Ноутбук,
2 года

Мотивация за продажу «Сервис ДНС» 10% от стоимости гарантии

Изделие	Количество	Сумма
01. Аудио, Видео техника (Телевизоры, Интертеймент, Аудиотехника)	80	330 850,00
01. Видео	25	269 530,00
01. Телевизоры	11	247 890,00
Телевизор	11	247 890,00
02. Цифровая Электроника и GSM (Смартфоны, Планшеты, Цифровые камеры)	128	498 060,00
01. Средства связи GSM, Радиостанции	26	273 640,00
01. Смартфоны	21	263 790,00
Смартфон	21	263 790,00
02. Планшетные ПК, Электронные книги	15	137 250,00
01. Интернет планшет	15	130 350,00
Планшет	15	130 350,00
02. Электронная книга		6 900,00
Электронная книга		6 900,00

03. IT Техника (Ноутбуки, Компьютеры, Комплектующие, Периферия)	211	765 357,00
01. Ноутбуки	7	237 930,00
01. Ноутбуки, Нетбуки	7	237 930,00
Ноутбук	7	237 930,00
02. Компьютеры, Софт	17	198 240,00
01. Системный блок	1	25 990,00
Персональный компьютер	1	25 990,00
02. Моноблок, готовый комплект	3	146 970,00
Моноблок	3	146 970,00
01. Монитор	5	42 730,00
Монитор	5	42 730,00
04. Периферия, Оргтехника, Расходка и Сетевое	46	83 880,00
01. Печатающая, сканирующая техника	4	41 460,00
МФУ Лазерное	2	21 480,00
МФУ Струйное	1	11 490,00
Принтер Лазерный	1	8 490,00

Берем продажи одного из продавцов за май 2015г., выделяем те товары, на которые распространяется дополнительная гарантия. Продано на сумму 929 870 руб.

Возьмем в расчет, что продавец продавал только на 1 год гарантию, умножаем эту сумму на 13%: $929\,870 \cdot 0,13 = 120\,883$

Премия продавца составляет 10% от стоимости дополнительной гарантии, итого за месяц премия составляет **12 088 руб. (не считая основную премию и премию за продажу услуг)**

И еще несколько моментов, которые важно знать:

- Гарантию на два года проще продать, так как выгода очевидна: первый год за 13%, второй за 5%. Если человек внутренне согласен на дополнительную гарантию, он легко пойдет на это.
- Мы действительно уверены в качестве собственного товара и качестве сервиса, поэтому с уверенностью предлагаем дополнительную гарантию.
- Поскольку дополнительную гарантию покупают для спокойствия, можно заострять внимание на том, что устройство актуально как раз около 3-х лет, то есть предложение будет звучать: «Вы покупаете гарантию на весь период службы, Вам не придется беспокоиться до тех пор, пока *Вы* сами не решите заменить устройство».

Продавайте много и с
удовольствием!

Я верю в каждого из Вас!

Я желаю Вам успехов!

*«Раньше я любил лето, но потом понял,
что лето может быть в любое время
года, были бы деньги. Теперь я люблю
деньги»*

Если Вы прониклись идеей повышения своей зарплаты путем продажи услуг и у Вас остались вопросы, напишите мне lihoded.m@dns-shop.ru

Каюсь, иногда несвоевременно просматриваю почту и/или могу забыть о письме. Позвоните, напомните +7 (932) 249-02-00
Можно несколько раз. Это нормально. Это моя работа.

уважением!

Ваш специалист по обучению Марина Лиходед. С