

ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ УСЛУГ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ГАРАНТИИ



Своя ИГРА

Услуги	<u>40</u>	<u>60</u>	<u>80</u>	<u>100</u>
Сервис ДНС	<u>40</u>	<u>60</u>	<u>80</u>	<u>100</u>
Кот в мешке	<u>40</u>	<u>60</u>	<u>80</u>	<u>100</u>

[Продолжить презентацию](#)



Услуги за 40

Перечислите названия комплексных пакетов настроек по возрастанию их цены.



Услуги за 40

Стандарт,
Мастер, Комфорт

[назад](#)



Услуги за 60

Какой пакет настроек необходимо приобрести клиенту, чтоб продавец установил на его смартфон Samsung антивирус?



Услуги за 60

Мастер или
Комфорт

[назад](#)



Услуги за 80

Назовите мессенджеры, входящие в состав комплексного пакета Стандарт для IOS



Услуги за 80

Skype, mail.ru, Viber,
What`s app

[Назад](#)



Услуги за 100

**Клиент хочет вернуть деньги
за некачественно
наклеенную пленку. Ваши
действия?**



Услуги за 100

Согласно ст.35 ЗоЗПП клиент может потребовать возмещения испорченных материалов или их полной стоимости. При возврате услуги по наклейке пленки мы обязаны вернуть стоимость пленки.

[назад](#)



СДНС за 40

**Сколько будет стоить дополнительная
гарантия на 2 года для смартфона
стоимостью 10000 рублей?**



СДНС за 40

На смартфоны возможно
оформить дополнительную
гарантию сроком только на 1
ГОД

[назад](#)



СДНС за 60

В случае продления заводской гарантии по причине ремонта устройства, с какого дня начнет действовать услуга «Сервис ДНС»?



СДНС за 60

С первого дня после
окончания продленной
гарантии производителя

[Назад](#)



СДНС за 80

**В каком случае действие
дополнительной гарантии «Сервис
ДНС» досрочно прекращается и
считается исполненным?**



СДНС за 80

При замене товара на аналогичный или любой другой по стоимости не меньше прежнего в случае невозможности ремонта.

[назад](#)



СДНС за 100

Клиент хочет вернуть приобретенную услугу «Сервис ДНС» через 2 недели после приобретения. Что вы ему ответите?



СДНС за 100

Дополнительная гарантия - это по сути договор с установленным сроком действия (ст.5 п3. ЗоЗПП), поэтому к нему применимы все законы ГК РФ. Иначе говоря, возврат возможен, в любое время. Однако, учитываем, что при возврате клиент должен возместить потери компании за время пользования услугой. Т.е. после истечения основной гарантии вступает в силу договор доп. гарантии и если клиент захочет вернуть деньги, то ему будут возвращена сумма за минусом прошедших дней с начала действия договора. В данном случае продавец обязан вернуть сумму полностью.

[назад](#)



Кот в мешке за 40

Клиент решил модифицировать свой телефонный аппарат и припаял к нему дополнительную антенну. В результате устройство не принимает входящие звонки. Клиент обратился к вам с просьбой произвести замену аппарата по договору «Сервис ДНС». Опишите Ваши действия.



Кот в мешке за 40

Товар не подлежит ремонту и обмену в рамках настоящей услуги «Сервис ДНС» в ряде случаев, описанных в договоре, в том числе, если товар претерпел механическое повреждение; произошло изменение внешнего вида изделия; были произведены самостоятельные или неквалифицированные ремонт и модернизация.

[назад](#)



Кот в мешке за 60

Какой пакет настроек необходимо приобрести клиенту, чтоб продавец установил на его Iphone 4s антивирус?



Кот в мешке за 60

На операционную
систему IOS установка
антивируса невозможна

[назад](#)



Кот в мешке за 80

Какой утилитой рекомендовано пользоваться при установке ПО на ноутбук или ПК для ускорения процесса?



Кот в мешке за 80

Windows Post Install

[Назад](#)



Кот в мешке за 100

В течение какого времени с момента покупки клиент может предъявить требование «обмен» для товара с сенсорным признаком при наличии дефекта?



Кот в мешке за 100

15 дней

[назад](#)



ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ



Установление
контакта



Выявление
потребности



Презентация



Работа с
возражениям
и



Завершение
сделки



Вставить видео с никулиным из
фильма

Важные моменты при установлении контакта

Разговаривая с клиентом, смотри на него, а не куда-либо в сторону.

Приветствуй покупателей!

Сохраняй дистанцию (50-80 см), жестикулируй открыто, оправдано, умеренно.

Проявляй искренность, общайся доброжелательно!

Говори так, чтобы тебя слышал клиент, а не все клиенты в зале.

Формулируй свои мысли четко, говори лаконично!

Нестандартная фраза

Выявление потребности.

Типы вопросов

ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС



Вопросы, которые **предполагают** развёрнутый ответ - речь собеседника.

Назначение:

Узнать общую информацию.

АЛЬТЕРНАТИВНЫЙ ВОПРОС



Вопросы, которые **предполагают** несколько возможных варианта ответа.

Назначение:

Узнать подробности.

ЗАКРЫТЫЙ ВОПРОС



Вопросы, которые **предполагают** конкретные ответы в форме «да» / «нет».

Назначение:

Узнать точную информацию.

ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС



СТРОЕНИЕ.

Начинаются:

В чем ...?

Что...?

Как...?

Какой/Какие...?

Каким образом...?

Зачем...?

ПРИМЕРЫ:

Скажите, для каких целей выбираете?

Расскажите, каким образом используете ...?

Какой ... вашей мечты?

Чем собираетесь пользоваться?

Что должно быть в вашем ...?

АЛЬТЕРНАТИВНЫЙ ВОПРОС



СТРОЕНИЕ

•

ИЛИ ...
ИЛИ

ПРИМЕРЫ:

Вам планшет X или Y?

Вы хотите оплатить наличными или пластиковой картой?

Рассказать поподробнее или лучше продемонстрировать ?

Вам смартфон черного цвета или белого ?

Любите ли вы смотреть фильмы или играть в компьютерные игры?

ЗАКРЫТЫЙ ВОПРОС



СТРОЕНИЕ.

Начинаются:

Есть (ли) ...?

Хотите ...?

Можете ...?

Будете ... ?

Вас устраивает...?

Вам подходит / вам нравится...?

ПРИМЕРЫ:

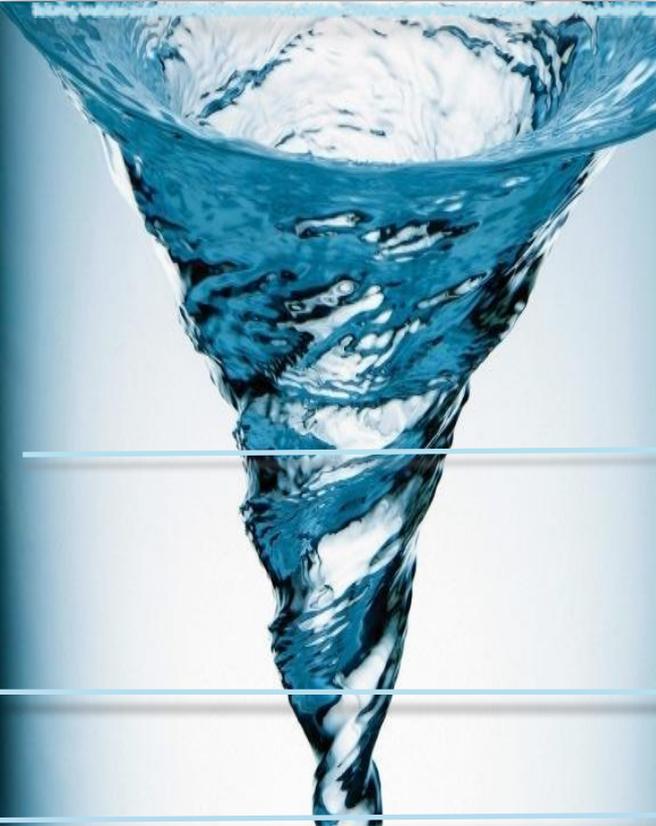
Вам подходит наше предложение?

Оформляем?

Хотите защитить свой телевизор от поломки после истечения гарантии?

Вам подходит эта модель?

Используй Воронку Вопросов



**ОТКРЫТЫЕ
ВОПРОСЫ**



**АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ
ВОПРОСЫ**



ЗАКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ

СПИН

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

I. Одобрение:
Да-да, понятно!



Это интересно!
Угу!

II. Сопереживание:
Ничего себе!



Неплохо!

III. Повторение:

Смотри, какое приложение настроили сразу при покупке!

Ммм, настроили сразу

сразу при покупке!



Если диалогом управляет клиент...

У вас есть
новые
модели
тарифов?
?



УПРАВЛЕНИЕ ДИАЛОГОМ:

Техника «Вопрос-Ответ-Вопрос».

**Вопрос
покупателя**

**Ответ
продавца**

**Вопрос
покупателя**

**Ответ
продавца**

**Вопрос
продавца**

**Вопрос
продавца**

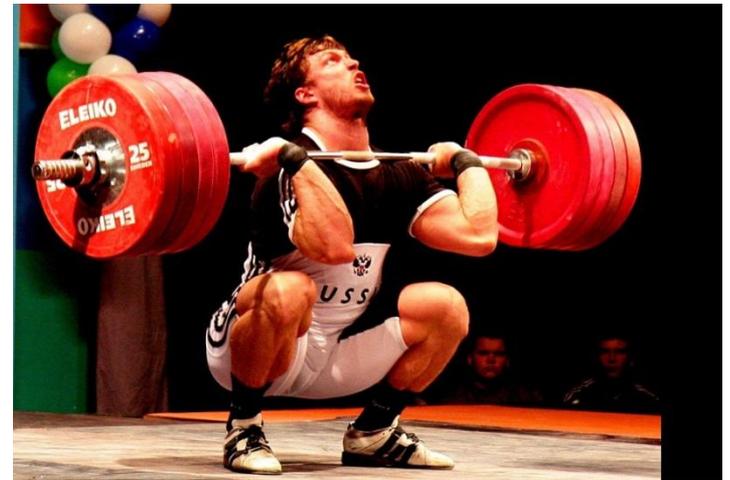
Запросы клиента требуют решения!

**Воздерживайся от отрицательных
форм ответов!**

**Не употребляй слова « Я не знаю »,
« Мне не известно».**



УПРАЖНЕНИЕ



- **ЗАДАЧА КЛИЕНТА: БЫТЬ ЕСТЕСТВЕННЫМ И ОТВЕЧАТЬ СОГЛАСНО КЕЙСУ, ЕСЛИ ВОПРОС ТРЕБУЕТ ТАКОГО ОТВЕТА**
- **ЗАДАЧА ПРОДАВЦА: ВЫЯВИТЬ ПОТРЕБНОСТЬ, НАПИСАННУЮ НА КАРТОЧКЕ И СФОРМИРОВАТЬ ПОТРЕБНОСТЬ КЛИЕНТА В УСЛУГЕ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ГАРАНТИИ**

обед 13:00-14:00



ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПРОДУКТА.

ТЕХНИКА «ЯЗЫК ВЫГОД».

Экономия

Камера в телефоне сэкономит деньги и время на покупку фотоаппарата.

Удобство

Камера в телефоне даст вам неоценимое удобство: она будет всегда с вами и не нужно таскать гору техники, чтобы сделать фото.

Удовольствие

Камера принесет море удовольствия, когда вы будете, делится интересными фото из вашей жизни!

Надежность

Камера надежно сохранит ценную для Вас информацию, на фото в памяти телефона.

Престиж

Иметь хорошую камеру «под рукой» в современном мире - модно и в некоторых случаях даже престижно!



ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПРОДУКТА.

ТЕХНИКА «ЯЗЫК ВЫГОД». ПРАКТИКА:

Инструкция:

Каждой команде будет выдана карточка с описанием услуги или дополнительной гарантии.

Необходимо в течение 15 минут прописать в рабочей тетради, а затем на листе флипчарта 5 ВЫГОД данной характеристики товара.

Пример того, как должно быть оформлено задание на листе флипчарта:

Характеристика	Связка	Возможность	Выгода	Предложение
Услуга настройка навигации	Позволит вам	Использовать смартфон как навигатор	Не нужно покупать навигатор (экономия)	Вам это интересно?
Услуга настройка навигации	Благодаря чему вы сможете	Использовать смартфон как навигатор	В любом месте всегда под рукой, невозможно потеряться (удобство)	Правда, здорово?

ПРИНЦИПЫ УСПЕШНОЙ РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ



**Доброжелательно
относись к клиенту**



**Уважай
мнение
клиента**



**Сохраняй
устойчивое
внутреннее
состояние**



Ищи причины



Работай с возражением

АЛГОРИТМ РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ. Технология «ПУСК»



Присоединение (выслушать клиента, согласиться с мотивом)



Уточнение (вопросы)



Сообщение (аргумент)



Контроль (вопрос для того, чтоб убедиться, что возражение отработано)

Завершение сделки

1. «Предложить купить»
(оформляем?)

2. «И пожалуйста в сборе»
(Вам гарантию на год или два?)

3. «Создание спешки»
(На следующей неделе
мы будем повышать цены)

4. «Метод Зюкэда»
(3 вопроса с ответом
«да»)

5. «Метод Сильва» (действуй,
словно клиент уже решил на
покупку)



Успешных продаж и Довольных клиентов !!!

