

СЕРВИСНАЯ ПРОГРАММА

АстМаркет

Программа Продленного Сервиса





Программа Продленного Сервиса

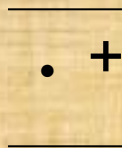
Программа, благодаря которой клиент, в случае поломки техники и ее неремонтопригодности, сможет быстро обменять ее на новую!

ПРЕИМУЩЕСТВА ПРОГРАММЫ ПРОДЛЕННОГО СЕРВИСА

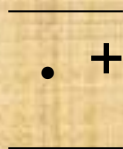
- Диагностика и устранение неисправностей квалифицированными специалистами.
- Обмен неисправной техники при невозможности устранить неисправность.
- Ремонт в сервисном центре в течении всего срока действия услуги, т.е. в течении трех или двух лет.
- Доставка крупнобытовой техники за наш счет.
- Комплектующие и работа мастера за счет средств компании.

СУТЬ НОВОЙ ПРОГРАММЫ «ЭКСПРЕСС-СЕРВИС»

ПРОГРАММА ПРОДЛЕННОГО СЕРВИСА ПРОДАЕТСЯ ТОЛЬКО ВМЕСТЕ С ТЕХНИКОЙ



В СЛУЧАЕ ВЫЯВЛЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТИ ТЕХНИКИ, ВОЗНИКШЕЙ ПО ВИНЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ, И НЕВОЗМОЖНОСТИ РЕМОНТА - ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБМЕН ТЕХНИКИ НА НОВУЮ, РАВНОЙ ИЛИ БОЛЬШЕЙ СТОИМОСТИ



ФОРМИРОВАНИЕ ЦЕНЫ ПРОГРАММЫ ПРОДЛЕННОГО СЕРВИСА



- 2 года – 10% от цены техники,
- 3 года – 15% от цены техники.

Принцип формирования стоимости программы Продленного Сервиса - 5% от стоимости товара за каждый год дополнительной гарантии

СРОК ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ «ЭКСПРЕСС-СЕРВИС»

- ПРОГРАММА ПРОДЛЕННОГО СЕРВИСА НАЧИНАЕТ ДЕЙСТВОВАТЬ С МОМЕНТА ПОКУПКИ.
- УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЯВЛЯЮТСЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМИ И НЕ ПОДМЕНЯЮТ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ, ПРЕДУСМОТРЕННЫХ ЗАКОНОМ.

ОТЧИСЛЕНИЯ ЗА ПРОДАЖУ ПРОГРАММЫ ПРОДЛЕННОГО СЕРВИСА

ОТЧИСЛЕНИЯ ЗА ПРОДАЖУ ПРОГРАММЫ «ЭКСПРЕСС-СЕРВИС» ОТ СТОИМОСТИ УСЛУГИ СОСТАВЛЯЮТ

15%

ПРИМЕРЫ РАСЧЕТОВ



СТОИМОСТЬ
ХОЛОДИЛЬНИКА
25 000руб



СТОИМОСТЬ ПРОГРАММЫ
НА 3 ГОДА
3 750руб



ОТЧИСЛЕНИЯ
ПРОДАВЦУ
563руб



СТОИМОСТЬ
ТЕЛЕВИЗОРА
25 000руб



СТОИМОСТЬ ПРОГРАММЫ
НА 2 ГОДА
2 500руб



ОТЧИСЛЕНИЯ
ПРОДАВЦУ
375руб

СКРИПТ ДЛЯ ПРОДАВЦА. КАК ПРАВИЛЬНО РАССКАЗАТЬ О ПРОГРАММЕ ПРОДЛЕННОГО СЕРВИСА

Давайте я расскажу о
нашей **ПРОГРАММЕ**
ПРОДЛЕННОГО
СЕРВИСА



Обратите внимание на выделенные **зеленым цветом** слова –
ИХ ОБЯЗАТЕЛЬНО ДОЛЖЕН ИСПОЛЬЗОВАТЬ
КАЖДЫЙ ПРОДАВЕЦ



Это слова-маячки, которые при презентации формируют у клиента позитивные ощущения и помогают продать сервис. Каждый раз, рассказывая о преимуществах программы Продленного Сервиса, добивайтесь, чтобы клиент говорил «Да» (правило 4»Да»).



Выбираете эту модель?
Скажите, покупая технику Вы хотите обезопасить себя от возможных проблем в будущем?

Тогда давайте я расскажу Вам о нашей Программе Продленного Сервиса

Согласитесь, что ни один производитель не гарантирует, что техника 100% не сломается?

Да, каждый производитель дает гарантию на свою технику.

Например на модель, которую Вы выбрали гарантия 1 год

Вы знаете о том как работает гарантия производителя?

Да,
покупаю

Да, конечно !



Да, пожалуй это верно.
Но производитель всегда дает гарантию.

Хорошо

Если моя техника сломается я смогу ее отремонтировать или поменять по гарантии



На словах все просто, но на деле это сложнее чем кажется

Приходится звонить в сервисный центр, ждать несколько дней мастера, везти технику, ездить в сервисный центр, ждать 45 дней когда технику отремонтируют.

А после окончания гарантии Вы будете делать все то же самое, плюс оплачивать дорогостоящие запчасти и работу. И все это время обходиться без вашей техники.

Согласитесь, это очень неудобно?

Поэтому, в АстМаркет и есть очень удобная программа **Продленного Сервиса**. Условия программы уникальны и лучше, чем у любого другого магазина!

Давайте я объясню вам все преимущества!



Да,
согласна

Хорошо, давайте



Наша программа Продленного Сервиса **гарантирует** самое быстрое **решение** любых **проблем** с техникой!

Нужно просто обратиться за помощью в АстМаркет!

Смотрите (демонстрируем бланк)

Если техника мелкогабаритная:

Сломалась техника? Просто приходите в наш магазин, и отдаете нашим специалистам.

Если мы не сможем ее отремонтировать, то мы Вам поменяем ее абсолютно на новую!

Вы сможете выбрать любую технику из нашего ассортимента!





Если техника крупногабаритная:

Сломалась техника? Вызываете наших специалистов на дом, если устранить поломку у Вас дома, мы не сможем, то мы отвезем ее в сервисный центр за свой счет.

Далее также, если техника неремонтопригодная можете отправляться в магазин выбирать любую технику из нашего ассортимента.

Согласитесь – **это**
удобно?



Да,
согласна



Только в АстМаркет мы предлагаем такую **выгодную** программу с различными сроками действия! Вы можете приобрести **Продленный Сервис** с обслуживанием **в течение 3 или 2 лет!**

Смотрите (демонстрируем бланк)

Программа **Продленного Сервиса** стоит в зависимости от срока действия **сертификата**.

По 5% за каждый год обслуживания.

Так на 3 года это будет 15%, а на 2 года 10% от стоимости товара соответственно.

Для вашей покупки **сертификат** на 3 года будет стоитьрублей.

По стоимости **это дешевле ремонта**, который может понадобиться после окончания гарантии! (приводим примеры стоимости ремонта основных частей).



А сколько эта программа стоит?

Думаю **это слишком дорого**

Да, пожалуй это верно. Но 3 года все (равно дорого) - **это слишком!**



Большинство производителей рассчитывают срок службы и ресурс деталей именно на 3 года.

Поэтому мы и предлагаем **Продленный Сервис** именно на такой срок!

Запчасти к технике обычно выпускают только 2 года. Потом отремонтировать её очень сложно.

Разница между 2 и 3 годами составит всего (назвать сумму) рублей. (5% от цены товара. Делим цену пополам и убираем один нолик)
Согласитесь за 3 года это недорого!

Давайте посчитаем стоимость покупки вместе с обслуживанием на 3 года!

**Оформляем
?**



Все равно дорого. Может быть 2 года достаточно?

Да, не очень

Да, давайте.

Оформляем.
м.

СКРИПТ ДЛЯ ПРОДАВЦА. ЧАСТО ВСТРЕЧАЮЩИЕСЯ «НО...»

Мы ответственно относимся к нашим
обязательствам и особенно трепетно – к
программе **Продленного Сервиса.**
*ЭТО ПРИОРИТЕТ №1 В НАШЕЙ
КОМПАНИИ*



**КАЖДУЮ ПРЕЗЕНТАЦИЮ НЕОБХОДИМО ЗАКАНЧИВАТЬ
ПРЕДЛОЖЕНИЕМ ФОРМИТЬ СЕРТИФИКАТ «ППС»**

Возражение 1: ДОРОГО

При описании **преимуществ** программы **Продленного Сервиса** необходимо в качестве аргумента приводить информацию о наиболее часто встречающихся причинах поломки техники и стоимости сломанных узлов.



Информация приведена в файле:



Ἰκῆῖῖῖῖῖῖ
ῖῖῖῖ ῖῖῖῖῖῖῖῖ ῖῖῖῖ

Возражение 2: НО ВЕДЬ ЕСТЬ ГАРАНТИЯ..



Вы правы - вся техника у нас продается с гарантией от производителя.

Но гарантия составляет всего лишь шесть месяцев.

Но давайте разберем подробнее, что такое гарантия производителя.

Заводская гарантия не защищает Вас от не-гарантийных поломок (перепады напряжения, например). А ремонт может длиться **до 45 дней**

Вы правы, не всегда, но **очень часто**.

В первую очередь это связано с долгой поставкой запчастей и малым количеством сервисных центров у нас в стране. Поверьте, я знаю о чем говорю.

А наша программа позволит Вам все сделать в **максимально короткий срок**.

Да и срок действия – **до 3 лет**, а не 6 месяцев, как гарантия большинства производителей.

Оформляем



Ну..., ведь есть гарантия. Зачем **еще тратиться** на Продленный Сервис?

Но ведь не всегда это длится так долго...

Пожалуй, **убедительно...**

Возражение 3: Я УЖЕ ПОКУПАЛ ВАШ ПДС..



К сожалению, да такое тоже бывает. Это связано с определёнными причинами (**долгая поставка запчастей, высокая загруженность сервисов**).

Однако согласитесь, уж лучше стиральную машину отремонтировать три раза, **но за наш счет**, чем за свои деньги.

А лучше вообще не ремонтировать и пользоваться **новой техникой, мы обменяем на новую в случае неремонтопригодности**.

Мы ответственно относимся к нашим обязательствам и особенно трепетно к программе **Продленного сервиса**. Это **приоритет №1** в нашей компании.

Оформляем
?



Ну..., вы все красиво рассказываете. Я уже покупала ваш ППС на стиральную машину. Обещали **диагностику** каждые пол года – и ни разу не приехали. Потом она сломалась – ремонтировали **три раза** и каждый раз по месяцу.

С этим, конечно, не поспоришь 😊

Возражение 4: У МЕНЯ ДРУГ МАСТЕР..



Знакомый мастер - это отлично.
Но он не оплатит за Вас **стоимость запчастей** и не даст гарантию, что Ваша техника **не сломается ВНОВЬ**.

Мало того, Вы уверены, что Ваш мастер поставит оригинальные запчасти на Вашу высокотехнологичную технику?

В нашем случае: сломалась, не можем отремонтировать – **поменяем на новую**.

И это в течение **трех лет** мы ответственно относимся к нашим обязательствам и особенно трепетно к программе **Продленного Сервиса**. Это **приоритет №1** в нашей компании.

Оформляем
?



Ну..., у меня друг мастер. Он мне все и так отремонтирует.

Да, это **убедительно!**

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ