АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
DNS
МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

План тренинга

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

- О компании АльфаСтрахование
- Идея страхования
- Полис «Защита покупки»
- Статистика выплат, истории довольных клиентов
- Техника продаж

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Структура АльфаГрупп

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

О компании «АльфаСтрахование»

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

✔ Надежность:

27 лет на страховом рынке России

Топ 3 крупнейших страховщиков России

270 региональных представительств

100 страховых продуктов в линейке

Рейтинг надежности компании:
По версии Эксперт РА - **«ruAA»**
По версии Fitch Ratings – **«AA-»**

✔ Признание и лояльность клиентов и партнеров:

23 млн частных клиентов и компаний

Лучшая страховая компания 2017 г. по версии портала Banki.ru

Победитель премии «Travelers' Choice» 2016 и 2017 гг. в номинации «Любимая страховая компания для путешествий»

«АльфаСтрахование» в третий раз признана лучшей страховой компанией года в РФ по версии World Finance

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Рейтинги надежности

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

FitchRatings

В июне 2018 г. международное агентство **Fitch Ratings** подтвердило рейтинг финансовой устойчивости страховщика (РФУ) **«АльфаСтрахование»** на уровне **«BB»** по международной шкале. Прогноз по рейтингам – **«Позитивный».**

Рейтинговое агентство **«Эксперт РА»** в апреле 2018 г. присвоило рейтинг надежности компании **«АльфаСтрахование»** на уровне **ruAA+.**

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Для чего нужно страхование?

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Полис «Защита покупки»

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

Кто может купить полис

От каких рисков будет застрахован товар

Как производится выплата клиенту

Как действовать клиенту при наступления страхового события

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Страховой полис «Защита покупки»

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

Кто может купить полис?

Полис может купить любой Клиент в возрасте от 18 лет, приобретающий товар в магазинах DNS. Полис можно купить только в день покупки товара, одновременно с оплатой товара.

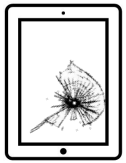
Что можно застраховать?

- ✔ Автомагнитолы
- ✔ Автомобильные навигаторы
- ✔ Автомобильные регистраторы
- ✔ Аудиотехника
- ✔ Видеокамеры
- ✔ Встраиваемая техника
- ✔ Газовые плиты
- ✔ Домашние кинотеатры
- ✔ Духовые шкафы
- ✔ Игровые приставки
- ✔ Климатическое оборудование
- ✔ Мелкая бытовая техника
- ✔ Микроволновые печи
- ✔ Мобильные телефоны
- ✔ Мониторы
- ✔ Морозильники
- ✔ МФУ
- ✔ Нетбуки
- ✔ Ноутбуки
- ✔ Планшеты
- ✔ Плееры Blu Ray
- ✔ Плееры DVD
- ✔ Плееры MP3
- ✔ Портативные игровые консоли
- ✔ Посудомоечные машины
- ✔ Принтеры
- ✔ Проекторы
- ✔ Радиотехника
- ✔ Сканнеры
- ✔ Смартфоны
- ✔ Стационарные компьютеры
- ✔ Стиральные машины
- ✔ Сушильные шкафы
- ✔ Телевизоры
- ✔ Фотоаппараты
- ✔ Холодильники
- ✔ Швейные машины
- ✔ Электрические плиты
- ✔ Электроинструменты
- ✔ Электронные книги

Очень важно! На страхование НЕ принимаются: любые накопители данных, карты памяти, внешние жесткие диски, флеш-карты, SIM-карты, любые аксессуары, включая Bluetooth гарнитуры, модемы, чехлы, сумки, пленки, наушники, все виды зарядных устройств, кабели, коннекторы, интерфейсные кабели, комплекты для передачи данных, проводные установочные комплекты громкой связи, объективы, матрицы и аккумуляторные батареи, не входящие в штатную комплектацию устройства и т.п.

От чего будет застрахована покупка

- **Поломка вследствие механического повреждения:**



Поломка вследствие падения техники с высоты

Поломка из-за падения твердого предмета на технику

Поломка в результате ДТП

Поломка вследствие воздействия жидкости

- **Кража (ст.158 п.2Б УК РФ – незаконное проникновение в помещение или иное хранилище, ст.158 п.3А УК РФ – незаконное проникновение в жилище), Грабеж (ст.161 УК РФ), Разбой (ст.162 УК РФ), Умышленное уничтожение или повреждение имущества третьими лицами (ст.167 УК РФ);**
- **Пожар (включая удар молнии), взрыв газа;**
- **Воздействие электротока в форме короткого замыкания;**
- **Стихийные бедствия (землетрясение, извержение вулкана, оползень, оседание грунта, горный обвал, камнепад, цунами, сель, буря, вихрь, ураган, смерч);**
- **Падение на застрахованное имущество летающих объектов или их обломков, деревьев или их частей.**

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

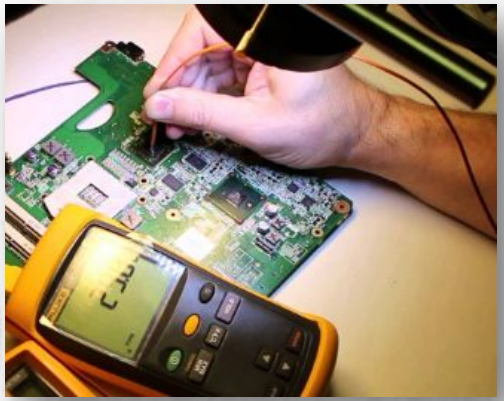
Расскажите о возможных выплатах

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

При полной гибели или утрате застрахованного имущества:

- Выплата страхового возмещения производится в денежной форме в размере стоимости техники по чеку, но не более страховой суммы.

Выплаты осуществляются с учетом износа (min 10%, max 30%)



При частичном повреждении застрахованного имущества:

- выплата производится **путем организации восстановительного ремонта** поврежденного имущества в сервисном центре Страховщика
- в случае невозможности организации восстановительного ремонта в сервисном центре Страховщика, выплата производится **в размере расходов, необходимых для восстановления повреждённого имущества**, но не более страховой суммы, согласно фактически понесенным и подтвержденным Страхователем расходов

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Какие документы нужно предоставить

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

По всем событиям:

- *Полис*
- *Чеки на оплату полиса и покупки*

Поломка, все случаи повреждения техники, независимо от наступившего риска:

- Заключение/акт диагностики авторизованного сервисного центра

Кража, грабеж, разбой:

- Талон-уведомление
- Постановление о возбуждении уголовного дела
- Постановление о приостановлении уголовного дела

Пожар:

- Копия акта о пожаре или справка
- Копия технического заключения по результатам исследования с места пожара

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Статистика страховых случаев

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

СМАРТФОН

1.Упал на пол и разбился – 63 %
2.Залит водой –13 %
3.Падение твердого предмета на смартфон -11 %
4.Ограбили на улице –7 %
5.Украли из помещения – 2%
6.Сломался при коротком замыкании – 2%
7.Разбился при ДТП –1 %
8.Сгорел при пожаре – 1%

ТЕЛЕВИЗОР

1.Упал на пол и разбился – 76%
2.Падение твердого предмета на ТВ - 7%
3.Залит водой –5 %
4.Украли из помещения –5 %
5.Умышленно уничтожили 3 лица – 4%
6.Сгорел при коротком замыкании – 2%
7.Сгорел при пожаре – 1 %

НОУТБУК

1.Упал на пол и разбился – 85 %
2.Падение твердого предмета на ноутбук -8 %
3.Украли из помещения – 2%
4.Сгорел при пожаре –2 %
5.Сломался при коротком замыкании – 2 %
6.Залит водой – 1%

КБТ

1. Сгорел при коротком замыкании - 58%
2.Падение твердого предмета на КБТ - 16%
3.Украли из помещения – 16%
4.Залит водой – 9%
5.Сгорел при пожаре – 1%

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Урегулирование убытков СПБ 2018

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

107 убытков, из которых :

- ***91 механическая поломка***

- ***4 повреждение водой***

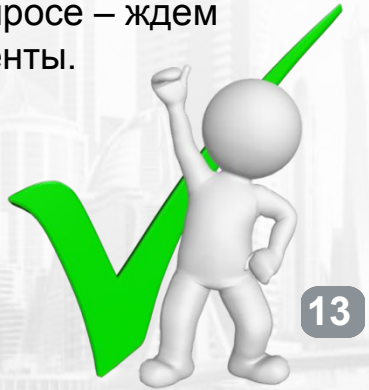
- ***12 кража***

Из них :
- **10 отказов** (4 по кражам и 6 по поломкам)

-83 убыткам выплаты :
- 29 убыткам (1 уб по краже , 28 уб - выплата по тоталю). – клиенту
- 54 уб (оплата в СЦ за ремонт).

Средняя сумма выплаты: 19 451,20 руб

14 убытков еще в запросе – ждем недостающие документы.



Урегулирование убытков Великий Новгород 2018

61 убыток
Из которых:

- ***59 убытка по поломке***

- ***2 убытка повреждение водой***

Из них:
-**1 отказ** по поломке

- 59 убытков выплаты (из которых 21 уб
- выплата по тоталю Страхователю + 38 уб – выплата в СЦ за ремонт).

Средняя сумма выплаты : 12 967,40 руб.

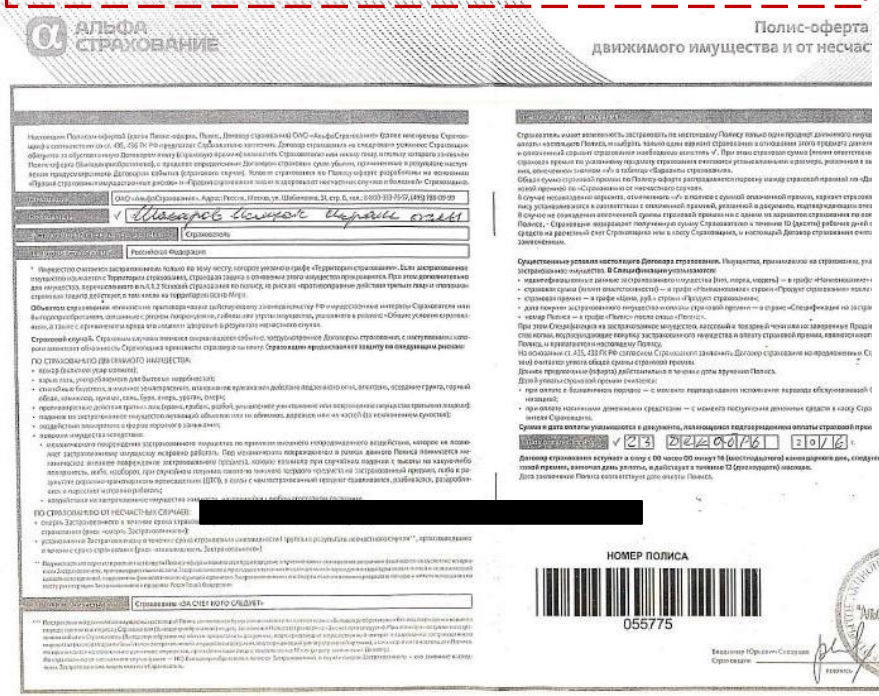
1 уб в запросе – ждем недостающие документы.

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Истории довольных покупателей

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

Клиент из г. Санкт-Петербург приобрел Iphone 7 стоимостью 55 999 руб. и застраховался по программе «Защита покупки», стоимостью 6 990 руб.


АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ

Полис-оферта
движимого имущества и от несчас

НОМЕР ПОЛИСА
055775

О"АНС-цфо"

особленное подразделение ООО "АНС-ЦФО" ул.
Н 7839494346 КПП 780545003
Спасибо за покупку.
ата по документу 8-00039678
ОГ К ОПЛАТЕ..... 6 990,00 2.2016 20:22:36

РАВОЧНО
ормлен кредит на сумму..... 6090.00 хование"

N 00089875 ИНН 007839494346 23.12.16 20:57 N4
ОДАЖА КАССИР 1
ТОГ =0.00

ФП
ЭКЛЗ 7022192009
00048731 #309941

Наименование	Цена, руб.	Сумма, руб.
Страхование "Защита покупки" 56 999	6 990,00	6 990,00
рон Apple iPhone 7 4,7" 32Gb Black /fb/1334x750/IPS/3G/LTE/GPS/Cam12/iOS10	55 999,00	
	Итого:	6 990,00

Итого: 6 990,00 руб., Шесть тысяч девятьсот девяносто рублей 00 копеек

Ваши пожелания и замечания по качеству обслуживания данного страхового полиса, сообщайте нам по телефону 8 (800) 77-07-999.

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Истории довольных покупателей

DNS
МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

ЗАЯВЛЕНИЕ О СТРАХОВОМ СОБЫТИИ
по полису (договору) страхования

№ [redacted] от «23» 12 20 16 г.

СТРАХОВАТЕЛЬ (ВЫГОДОПРИОБРЕТАТЕЛЬ) Шакаров Ислом Шараф оглы
Фамилия Имя Отчество
E-mail:

[redacted]

ЧТО ПРОИЗОШЛО (в соответствии с перечнем рисков по полису):

- ☐ пожар, удар молнии, взрыв газа
- ☐ противоправные действия третьих лиц
- ☑ механическое повреждение
- ☑ повреждение застрахованного имущества водой
- ☐ поломка имущества, не покрываемая ...
- ☐ падение летательных ...
- ☐ воздействие электротока
- ☐ ИНОЕ (что именно?)

Кратко опишите, что произошло: Стала около бассейна, подскользнулась упала, телефон упал на кафель ударился, а потом в бассейн.

ПОВРЕЖДЕНО (УТРАЧЕНО) СЛЕДУЮЩЕЕ ИМУЩЕСТВО:
iPhone 7 imei 353842 080 184 755
Серийный номер/ IMEI/ тип/ марка/ модель/ артикул/ спецификация

Описание повреждений: разбитый дисплей.

Прошу провести диагностику и ремонт поврежденного имущества, ... восстановительного ремонта устройства Apple может включать также замену поврежденного устройства на новое.
Я проинформирован (-а), что в случае признания заявленного события страховым и при диагностировании полной гибели устройства (неремонтопригодности) оно (устройство) не будет мне возвращено.
В случае невозможности проведения ремонта прошу выплатить страховое возмещение по следующим реквизитам:

ФИО П [redacted]
Банк [redacted]
Расчет [redacted]
БИК [redacted]
Корр с [redacted]
Пласти [redacted]
Досто [redacted]

Дата заявления « [redacted] (ф [redacted]

Истории довольных покупателей

Из заключения АСЦ:

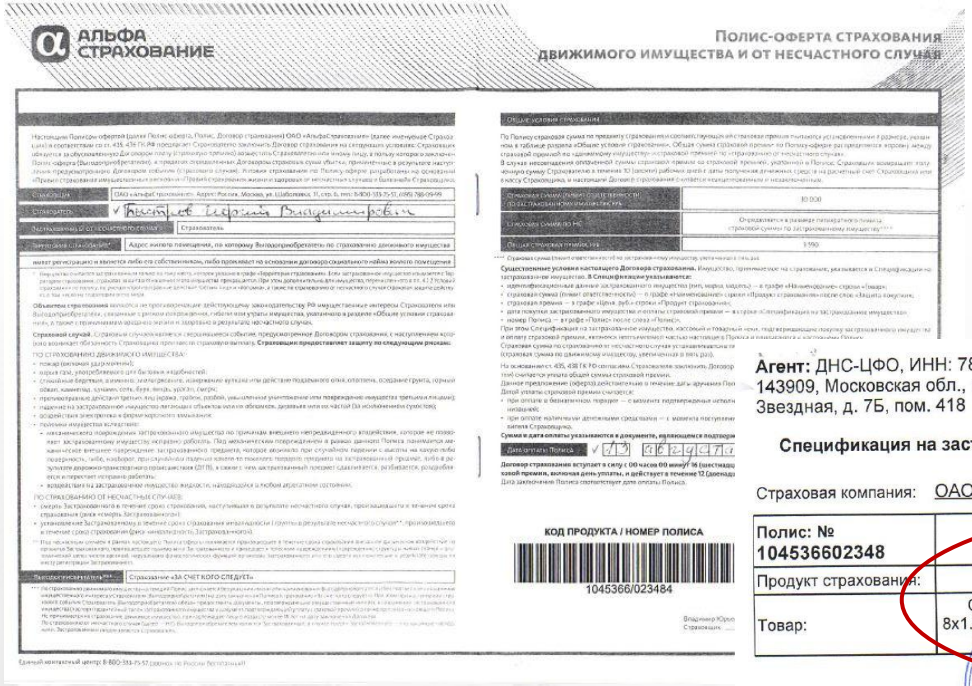
Внешнее повреждение дисплея, корпуса по причине удара/падения. Залит (попадание влаги) Дефект не является аналогичным гарантийному. Восстановительный ремонт может быть произведен путем замены устройства

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Истории довольных покупателей

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

Клиент приобрел телефон Asus ZenFone стоимость 16 999 руб. и страховой полис «Защита покупки» за 3 590 руб.


АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ

Полис-оферта страхования движимого имущества и от несчастного случая

КОД ПРОДУКТА / НОМЕР ПОЛИСА

1045366/023484

ООО"ДНС-ЦФО"
Обособленное подразделение ООО "ДНС-ЦФО"
ИНН 7839494346 КПП 781645006
Спасибо за покупку.
Оплата по документу В-00000323
ИТОГ К ОПЛАТЕ..... 3 590,00

СПРАВОЧНО
Оформлен кредит на сумму..... 3590.00

ККМ 00085380 ИНН 007839494346 13.08.16 18:11 №5458
ПРОДАЖА КАССИР 1 #5070
=0.00
ИТОГ =0.00

Агент: ДНС-ЦФО, ИНН: 7839494346
143909, Московская обл., г. Балашиха, ул. Звездная, д. 7Б, пом. 418

Спецификация на застрахованое имущество к документу № В-00000323 от 13.08.2016 17:35:48

Страховая компания: ОАО "АльфаСтрахование"

Полис: № 104536602348	Наименование	Цена, руб.	Сумма, руб.
Продукт страхования:	АльфаСтрахование "Защита покупки" 30 000	3 590,00	3 590,00
Товар:	Смартфон Asus ZenFone MAX ZC550KL 5.5" 32Gb Black 8x1.5Ghz/3072Mb/1280x720/IPS/LTE/GPS/Cam13AF/5000mAh/Android 5.0	16 999,00	
		Итого:	3 590,00

Итого: 3 590,00 руб., Три тысячи пятьсот девяносто рублей 00 копеек.

Ваши пожелания и замечания по качеству обслуживания данного страхового полиса, сообщайте нам по телефону 8 (800) 77-07-999.

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Истории довольных покупателей

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

ЗАЯВЛЕНИЕ О СТРАХОВОМ СОБЫТИИ
Настоящим сообщаю о факте наступления события, имеющего признаки страхового случая, по полису (договору)
страхования имущества физических лиц

☐ воздействие электротока ☐ иное (что именно?) ____

Кратко опишите, что произошло
мобильное устройство упало в следствии столкновения с другим ТС

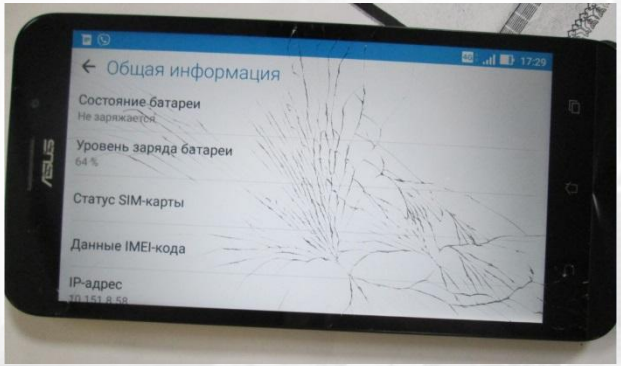
ПОВРЕЖДЕНО (УТРАЧЕНО) СЛЕДУЮЩЕЕ ИМУЩЕСТВО:
G6AXB733C49166M/355360070048781/Смартфон/Asus ZenFone Max Pro
Серийный номер/ IMEI/ тип/ марка/ модель/ артикул/ спецификация

Описание повреждений: множественные трещины на сенсорном стекле, возможно внутренние механизмы

ПРЕДПОЛАГАЕМЫЙ РАЗМЕР УЩЕРБА: 30 000

СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР, в который было передано застрахованное имущество:
Наименование центра _____ Телефон _____
Адрес сервисного центра _____
Дата подачи заявления «__» _____ 201__ г., входящий номер _____

ФИО Получателя _____
Банк _____
Расчетный счет ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐
БИК ☐☐☐☐☐☐☐☐☐ ИНН ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐
Корреспондентский счет ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐
Лицевой счет получателя ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐
Пластиковая карта № ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐
Достоверность указанных реквизитов подтверждаю.
Дата заявления «[redacted]



АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Истории довольных покупателей

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР
«ТОПАЗ-СПб»

194044, Россия, Санкт-Петербург, Лесной пр., д. 22, тел/факс (812): 542-94-06, support@asusrem.ru

Заключение

Название уполномоченного сервисного центра : Топаз-СПб
Дата выдачи Заключения: 15.11.2016
Наименование модели оборудования: Zenfone ZC550KL
Серийный номер оборудования: S/N G6AXB733C49166M
Дата продажи: 00 Январь 1900 г.
Продавец: -
Дата обращения в СЦ: 12 Ноябрь 2016 г.

Заявленная неисправность:
1 Разбит Экран

Результат внешнего осмотра:
Следы эксплуатации,потертости, пятна, разбита матрица

Тип ремонта: Платный
Заказ-наряд номер: 55652

Результат тестирования:
1 отказ LCD модуля

Проведенные работы:
1 Диагностика
2 Замена LCD модуля

ЗАКЛЮЧЕНИЕ : Стоимость ремонта 4800 руб

Гарантия на деталь 3 мес

Дата начала ремонта оборудования 12 Ноябрь 2016 г.
Дата окончания ремонта оборудования 15 Ноябрь 2016 г.
Дата выдачи оборудования владельцу Topaz

Директор СЦ /Савинова М.И./

Клиент ознакомлен :
претензий не имею

ВНИМАНИЕ!!!
ОБРАТИТЕСЬ В ЦТО
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ТЕХ.ОБСЛУЖИВАНИЯ

ООО "ТОПАЗ-СПБ"

ОТД1 *4800.00

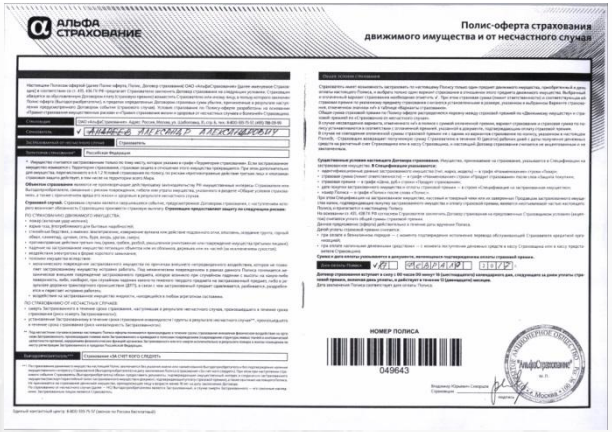
ИТОГ *4800.00
17:18 16.11.16
КАССИР1 5
ОРИОН № 338077
ИНН 007802176410
ЗКЛЗ 1101214088
<ПФП 20126431>
00000074 #000853
СПАСИБО!

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Истории довольных покупателей

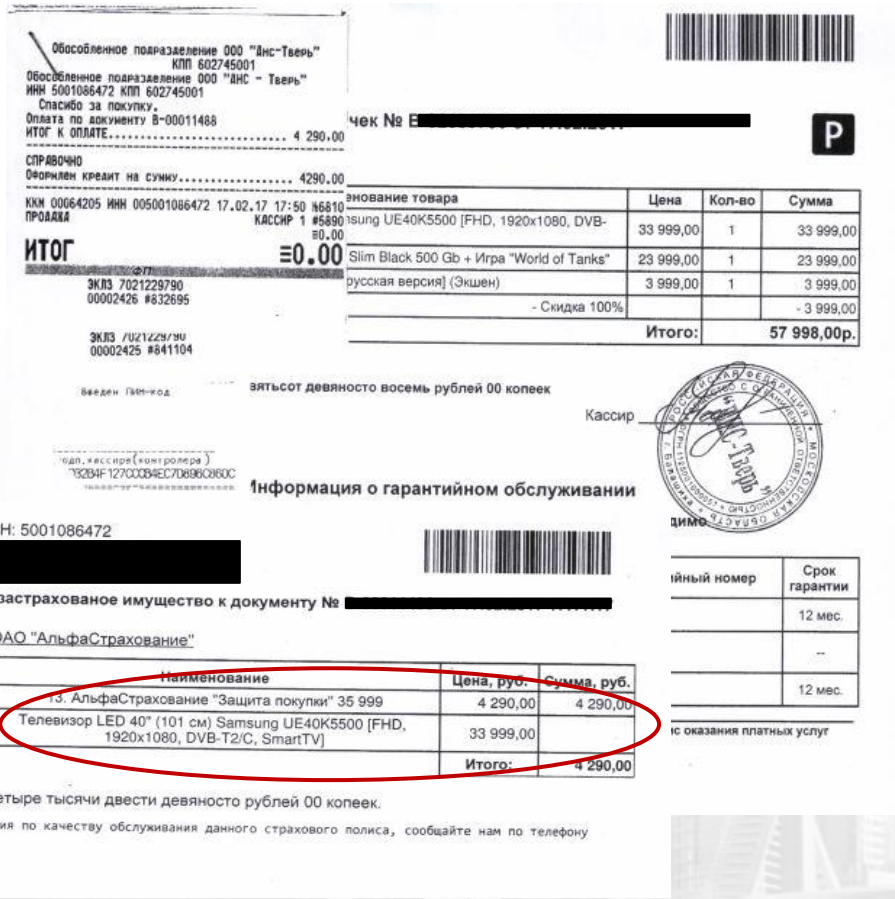
DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

Александр приобрел телевизор Samsung стоимостью 33 999 руб. и застраховался по программе «Защита покупки», стоимостью 4 290 руб.


АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ

Полис-оферта страхования движимого имущества и от несчастного случая

НОМЕР ПОЛИСА
049643


Обособленное подразделение ООО "Днс-Тверь"
КПП 602745001
Обособленное подразделение ООО "ДНС - Тверь"
ИНН 5001086472 КПП 602745001
Спасибо за покупку.
Оплата по документу В-00011488
ИТОГ К ОПЛАТЕ..... 4 290.00

СПРАВОЧНО
Оформлен кредит на сумку..... 4290.00

ККМ 00064205 ИНН 005001086472 17.02.17 17:50 №6810
ПРОДАЖА КАССИР 1 #5890
=0.00
ИТОГ =0.00
ЭКЛЗ 7021229790
00002426 #832695

ЭКЛЗ 7021229790
00002425 #841104

Введен ПИН-код

Чек № [redacted]

Наименование товара	Цена	Кол-во	Сумма
Samsung UE40K5500 [FHD, 1920x1080, DVB-	33 999,00	1	33 999,00
Slim Black 500 Gb + Игра "World of Tanks"	23 999,00	1	23 999,00
русская версия] (Экшен)	3 999,00	1	3 999,00
- Скидка 100%			- 3 999,00
		Итого:	57 998,00р.

Пятьсот девяносто восемь рублей 00 копеек

Кассир

Подп. кассира(контролера)
[redacted]

Информация о гарантийном обслуживании

Агент: ДНС Тверь, ИНН: 5001086472
[redacted]

Спецификация на застрахованое имущество к документу № [redacted]

Страховая компания: ОАО "АльфаСтрахование"

Полис: № 049643	Наименование	Цена, руб.	Сумма, руб.	Срок гарантии
Продукт страхования:	13. АльфаСтрахование "Защита покупки" 35 999	4 290,00	4 290,00	12 мес.
Товар:	Телевизор LED 40" (101 см) Samsung UE40K5500 [FHD, 1920x1080, DVB-T2/C, SmartTV]	33 999,00		--
		Итого:	4 290,00	12 мес.

Итого: 4 290,00 руб., Четыре тысячи двести девяносто рублей 00 копеек.

Ваши пожелания и замечания по качеству обслуживания данного страхового полиса, сообщайте нам по телефону 8 (800) 77-07-999.

Истории довольных покупателей

ЗАЯВЛЕНИЕ О СТРАХОВОМ СОБЫТИИ

Настоящим сообщаю о факте [redacted] щего признаки страхового случая, по полису (договору) [redacted] ва физических лиц от «17» февраля 201 7 г.

СТРАХОВАТЕЛЬ (ВЫГОДОПРИОБРЕТАТЕЛЬ) [redacted] Фамилия Имя Отчество

Телефон для связи: [redacted] E–mail:

[redacted]

улица дом корпус квартира

[redacted]

улица дом корпус квартира, участок

☐ воздействие электротока ☐ ИНОЕ (что именно?)

Кратко опишите, что произошло телевизор стоял на тумбе рядом с балконной дверью резким порывом ветра балконная дверь ударила по тумбе и телевизор упал на пол и разбился

ПОВРЕЖДЕНО (УТРАЧЕНО) СЛЕДУЮЩЕЕ ИМУЩЕСТВО:

Телевизор LED 4" (101 см) Samsung UE40K5500 [FHD 1920x1080, DVB-T2/C, Smart TV]
08843LDH901599

Серийный номер/ IMEI/ тип/ марка/ модель/ артикул/ спецификация

Описание повреждений: разбит корпус, экран не горит, на экране справа паутина

Банк ОАО „Сбербанк России"

Расчетный счет ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

БИК ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ ИНН ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Корреспондентский счет ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Лицевой счет получателя ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Пластиковая карта № ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Достоверность указанных реквизитов подтверждаю.

Дата заявления «[redacted] (подпись)

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ

Истории довольных покупателей

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

Сервисный центр «GSM-Service»
ИП Аврамчук М.А. ИНН602708894066
г. Псков пл. Ленина д.1
тел. +7 (8112) 60-44-44

Заключение технического специалиста о состоянии оборудования и стоимости восстановительных работ

№279 от 24.05.2017

Заказчик	[redacted]		
Оборудование	*Телевизор*	*Дата приема оборудования*	*20-05-2017*
Модель аппарата	*LED Samsung UE40K5500 (FHD 1920*1080, DVB_T2/C Smart TV)*		
Серийный № Serial № (IMEI)	*OB0843LDH901599*		
Описание проблемы	*Разбита матрица, кол на корпусе, отходит передняя панель*		
Результаты тестирования	Матрица аппарата имеет механические повреждения в виде трещин в правой части, изображение отсутствует (фото 1, 2). Крепления передней рамки сломаны. Так же имеется скол на задней части корпуса (фото 4). Для восстановления телевизора необходима замена матрицы, передней рамки и задней части корпуса. Стоимость деталей с учетом доставки в г. Псков: матрица - 25 400руб.00коп., передняя рамка – 2800руб.00коп., задняя часть корпуса – 6600руб.00коп. Стоимость работ по установке деталей - 1200руб. 00коп. Итого общая стоимость ремонта составит - 36000руб. 00коп. Так как стоимость ремонта превышает стоимость аппарата – ремонт экономически нецелесообразен.		

Технический специалист [redacted] /Аврамчук М.А./

Индивидуальный предприниматель Аврамчук Максим Алексеевич ОГРНИП 305602735100028 ИНН 602708894066 Псков

Матрица аппарата имеет механические повреждения в виде трещин в правой части, изображение отсутствует (фото 1, 2). Крепления передней рамки сломаны. Так же имеется скол на задней части корпуса (фото 4). Для восстановления телевизора необходима замена матрицы, передней рамки и задней части корпуса. Стоимость деталей с учетом доставки в г. Псков: матрица - 25 400руб.00коп., передняя рамка – 2800руб.00коп., задняя часть корпуса – 6600руб.00коп. Стоимость работ по установке деталей - 1200руб. 00коп.
Итого общая стоимость ремонта составит - 36000руб. 00коп. Так как стоимость ремонта превышает стоимость аппарата – ремонт экономически нецелесообразен.

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Истории довольных покупателей

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

Абдуллаев Тахир 17.09.2017 клиент приобрел телефон Honor 8 за 14999 (полис стоил 2590)

24.03.2018 **у клиента упал телефон из рук на твердый пол и разбился** Выплата – 14999

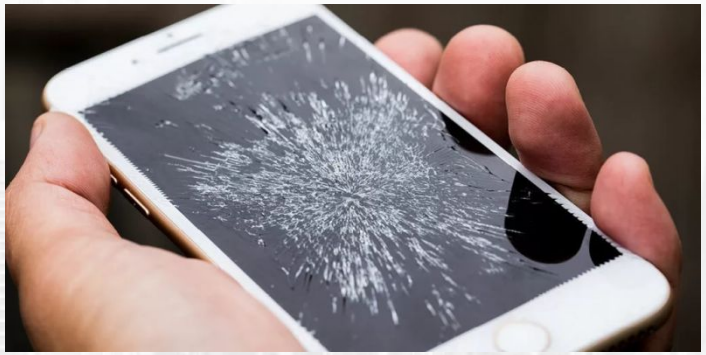
Лукоенко Дмитрий 30.12.2017 клиент приобрел ноутбук за 29999 (полис стоил 3590)

02.05.2018 **ребенок залил водой клавиатуру – клавиши перестали реагировать** Выплата – 26999,10

Истории довольных покупателей

Авакян Анна 16.03.2017 купила IPhone Apple 7+ за 60990 (полис стоил 7390)

20.01.2018 **во время танца в кафе телефон выпал из рук и его придавили** Замена устройства



Хотянов Станислав 22.06.2017 купил IPhone 6+ за 24990 (полис стоил 3390)

02.02.2018 **В час пик толкнули, упал на бордюр, в кармане был телефон** Замена устройства

Истории довольных покупателей

Лада, 20 лет. Купила Apple IPhone 8 за 52 499 руб + полис Защита покупки за 6 590 руб.

Уронила в подъезде – телефон неремонтопригоден . Произведена выплата в размере 43 910,16 руб.

Техника продаж

- Кому предлагаем
- Как сделать предложение
- Как отработать возражения
- Как завершить продажу

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Кому и как предлагаем

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

КОМУ ПРЕДЛАГАЕМ?

- Всем в возрасте от 18 лет

КОГДА?

- Предлагайте дополнительный продукт после основной продажи / удовлетворения запроса
- Поздравьте клиента с выбором основного товара, после чего предлагайте продукт «Защита покупки»

КАК?

- Предлагая основной продукт, одновременно выявляйте потребности в дополнительном продукте:

- А что вы слышали о…? Как вы относитесь к…? Вы знаете о дополнительных услугах нашим покупателям?

- Активно используйте открытые вопросы для выявления потребностей:

-Что? Какой? Почему? Как? Для чего?

- Выявив потребность, продемонстрируйте Клиенту выгоды от покупки страхового продукта.

- Программа «Защита покупки» избавит вас от лишних расходов на ремонт техники в случае поломки!

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Как сделать предложение покупателю?

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

«Прямо»

1. Предложение

- Мы предлагаем Вам оформить защиту своей покупки

2. Выгода

- Это позволит Вам избежать лишних расходов, если с «…..» что-то случится

3. Пример

- Например, если новый смартфон упадет и разобьется, вам возместят ущерб.

«По ситуации»

1. Ссылка на ситуацию

- Вы сказали, что Ваш старый ноутбук сломался.

2. Предложение

- Мы предлагаем Вам защитить Вашу покупку

3. Выгода

-Это позволит избежать лишних расходов на ремонт, если «…..».

4. Пример

- Например, если ноутбук упадет или будет поврежден водой.

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Вопросы-цеплялки к портативной технике

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

Мобильный телефон/Смартфон /Планшет /Ноутбук
Что произошло с прошлым телефоном?
Разбивали ли вы когда-нибудь экран вашего смартфона?
Роняли ли вы хоть раз телефон из рук?
Вы покупаете себе или в подарок?
Вы покупаете телефон для ребенка?
Важен ли для вас срок службы вашего нового ноутбука?

Игровая приставка
Вы покупаете себе или ребенку в подарок?
Электронная книга
Вы читаете книгу в метро?
Вы любите читать? А где читаете обычно? В транспорте?
Фотоаппарат/Видеокамера
Падал ли у вас когда-нибудь фотоаппарат?
Где планируете пользоваться техникой?
Для себя приобретаете или в подарок?
Плеер/Портативная аудиосистема
Вы любите слушать музыку?
Какая музыка вам нравится?
А где обычно слушаете? В метро? В маршрутках?

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Вопросы-цеплялки к бытовой технике

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

Холодильник/морозильник
Вы покупаете холодильник для себя или в подарок?
Что случилось с Вашим холодильником?
Случались ли у вас скачки напряжения в квартире?
Выбивало ли у вас хоть раз пробки в квартире?
Были ли в вашей жизни случаи затопления соседями?
Ломался ли у вас когда-нибудь холодильник?

Посудомоечная/Стиральная машина/ Швейная машина
Ломалась ли у вас когда-нибудь стиральная машина?
Случались ли у вас скачки напряжения в квартире?
Выбивало ли у вас хоть раз пробки в квартире?
Были ли в вашей жизни случаи затопления соседями?
Ломалась ли у вас когда-нибудь стиральная машина?

Сушильный /Духовой шкаф/Электрическая печь /Газовая печь/ Микроволновая печь
Случались ли у вас скачки напряжения в квартире?
Были ли в вашей жизни случаи затопления соседями?
Ломалась ли у вас когда-нибудь микроволновка?

Стационарный компьютер/Вычислительная техника
Когда работаете за компьютером, пьете ли кофе? чай?
Случались ли у вас скачки напряжения в квартире?

Принтер/Сканер
Случались ли у вас скачки напряжения в квартире?
Важен ли для вас срок службы вашей техники?
У вас есть маленькие дети?

Телевизор
Случались ли у вас скачки напряжения в квартире?
Вы покупаете телевизор для себя или в подарок?
У вас есть домашние животные?
У вас есть маленькие дети?
Ломался ли у вас когда-нибудь телевизор?

Аудиоусилитель/Аудиосистема/Ресивер
Случались ли у вас скачки напряжения в квартире?
Вы покупаете аудиосистему для себя или в подарок?

Вопросы покупателю

УПРАЖНЕНИЕ

1. *Придумайте по 2-3 вопроса для прояснения потребностей данного покупателя*
2. *Тренер играет роль покупателя*
3. *Задайте вопросы тренеру, как «покупателю»*
4. *Запишите вопросы*

Описание клиентов

Клиент пришел за пылесосом. Настрой на страхование безразличный, ничего о страховании не знает.

Клиент эпатажная женщина средних лет, пришла за новым ноутбуком.

Клиент мужчина 30-35 лет пришел за подарком для жены на день рождения (например, смартфон).

Клиент педантичный человек, во всем любит порядок. Покупает новый планшет.

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Типичные возражения

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

1	***Дорого***
2	***Нет смысла***
3	***Это лишние расходы***
4	***Я аккуратно пользуюсь техникой***

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Тренируемся делать предложение клиенту и отрабатывать возражения

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

УПРАЖНЕНИЕ

Сделайте предложение покупателю и отработайте возражение любым способом

Ситуация 1

Клиент мужчина 30-35 лет пришел за подарком для жены на день рождения (например, смартфон).

Возражение: - *Все страховые компании – жулики, они не платят клиентам при наступлении страхового случая.*

Ситуация 2

Клиент педантичный человек, во всем любит порядок. Покупает новый планшет.

Возражение: - *Я аккуратно пользуюсь техникой, мне не надо.*

Ситуация 3

Клиент эпатажная женщина средних лет, пришла за новым ноутбуком.

Возражение: - *Не вижу смысла!*

Ситуация 4

Клиент пришел за пылесосом. Настрой на страхование безразличный, ничего о страховании не знает.

Возражение: - *Это лишние расходы!*

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Завершение продажи по принципу «Светофор»

DNS МАГАЗИНЫ ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

ОТВЕТЬ НА ВОПРОСЫ

– У Вас остались какие-то вопросы?

ПРЕДУПРЕДИ

– Обязательно сохраните чеки на покупку и полис.

ПРЕДЛОЖИ ПЛАН ДЕЙСТВИЙ

– При страховом случае, приготовьте чек, полис и позвоните по горячей линии.

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Два разных взгляда на проблему

Крупная обувная компания отправила в командировку в Африку продавца. Через неделю он в телеграмме начальству написал следующие слова:
«Забирайте меня отсюда. Нет никаких перспектив. Здесь все ходят босиком!»
Через некоторое время компания решила предпринять еще одну попытку. Послали второго продавца.
«Это большая удача! — с восторгом написал второй, — *Высылайте все, что есть, рынок практически не ограничен! Здесь все ходят босиком!»*
Мораль: вещи сами по себе не бывают плохими или хорошими. Их делает такими наше отношение.