

Финансовые инструменты

Что полезного Вы почерпнете в этой презентации?



Просмотрев эту презентацию, вы узнаете:

- 1) Какие услуги клиентам оказывает наша компания?
- 2) Что такое дополнительное сервисное обслуживание и как о нем рассказать клиенту?
- 3) Какая акция для клиентов помогает нам выполнять ежемесячные планы по подключениям?
- 4) Как вернуть деньги за товар, если его украли?
- 5) Что такое кредит, рассрочка и лизинг?
- 6) Чем отличаются эти понятия?

Услуги, оказываемые в салонах «На Связи»

- 1) Прием платежей Qiwi
- 2) Дополнительное сервисное обслуживание
- 3) Билеты на различные мероприятия bileti.by
- 4) Дополнительные услуги и настройки
- 5) Банковская страховка
- 6) Пакеты приложений
- 7) Кредитование
- 8) Рассрочка
- 9) Лизинг
- 10) Полный спектр услуг за исключением тех, где необходим доступ к базе Велком



Услуги, оказываемые в салонах «На Связи»



С помощью QIWI можно оплачивать услуги наиболее популярных сервисов компаний-провайдеров: от мобильной связи и услуг ЖКХ до банковских кредитов. В наших салонах на рабочих компьютерах установлены терминалы QIWI. При оплате услуг с клиента взимается до 5% комиссии в зависимости от суммы платежа. Чем большую сумму клиент вносит, тем меньше процент.

Главная цель QIWI – формирование постоянной базы клиентов, а также выработка привычки у клиента заходить в наши салоны.

Услуги, оказываемые в салонах «На Связи»

Дополнительное сервисное обслуживание (ДСО) – услуга, которая позволяет либо продлить гарантию, либо расширить ее. В ежемесячный план по продажам включена продажа ДСО. Что из себя представляет эта услуга? ДСО бывает двух видов:



Дополнительное сервисное обслуживание (ДСО)

Продление гарантии

1. Продлевает сервисное обслуживание до 3-ех лет
2. Количество обращений для выполнения ремонта, зависит от стоимости ремонта. Покупатель имеет право на количество обращений, в пределах 55% стоимости его устройства.
3. Гарантия на ремонт – 4 месяца
3. Стоимость услуги ≈10% от стоимости товара
4. Есть возможность добавления услуги в стоимость лизинга

Мобильное каско

1. Расширяет основную гарантию в течение 1 года
2. Количество обращений для выполнения ремонта, зависит от стоимости ремонта. Покупатель имеет право на количество обращений, в пределах 55% стоимости его устройства.
3. Клиент обращается в СЦ с любыми неисправностями в течение года
4. Стоимость услуги = 15% от стоимости товара


Исправный телефон

1. Ремонт дисплея в течение 12 месяцев, с момента покупки сертификата, с ограничением по 55% от стоимости устройства. Если клиент не воспользовался ремонтом дисплея и не допускал механических повреждений устройства, то получает 12 месяцев гарантийного обслуживания в СЦ ЕСЦ, с ограничением по 55% от стоимости устройства.
2. Стоимость услуги = 12% от стоимости товара

С различными способами предложения приобретения ДСО клиенту обязательно ознакомьтесь на корпоративном сайте: corp.nsv.by – обучение – действующая розница – продажи – речевые модули – РМ ДСО

Образец ДСО «Продление Гарантии»

СЕРТИФИКАТ
Сервисная программа
«Продление гарантии»



Авторизованный сервисный центр

Номер договора

Изделие

Модель

Серийный номер

IMEI

Дата продажи

Адрес торгового объекта

Ф. И. О., подпись продавца

Штамп торгового объекта

Сертификат действителен при правильном заполнении, наличии печати торгового объекта и гарантийного талона.

www.euroservice.by
ООО «ЕСЦ», УНН 192043749

Условия дополнительного сервисного обслуживания товара

1. Условия оказания услуги Сервисная программа «Продление гарантии»:

1.1 данный сертификат предоставляет право на разовое устранение недостатков (ремонт) в ранее приобретенном товаре по истечению гарантийного срока, установленного на товар производителем;

1.2 период действия услуги - 24 месяца с момента окончания гарантийного срока, установленного на товар;

1.3 по окончании оказания услуги данный сертификат не подлежит возврату покупателю, т.к. услуга была оказана;

1.4 срок оказания услуги - до 30 дней, считая с даты приема товара от покупателя;

1.5 срок оказания услуги может быть продлен в случае отсутствия необходимых деталей для ремонта.

2. Причины для отказа в оказании услуг:

2.1 дефекты и повреждения оборудования (царапины, сколы, трещины, попадание влаги и т.д.) возникли в результате нарушений правил пользования оборудованием, изложенных в руководстве пользователя;

2.2 дефекты и повреждения оборудования возникли в результате разборки, ремонта или любых доработок и модификаций лицами, не уполномоченными на проведение работ;

2.3 дефекты и повреждения возникли в результате действий непреодолимой силы (стихия, пожар, молния и т.п.);

2.4 серийный номер или номер IMEI не соответствуют заводским, указанным в сертификате Сервисная программа «Продление гарантии», заводская пломба повреждена или отсутствует.

3. Возврат денежных средств за услугу Сервисная программа «Продление гарантии»:

в случае невозможности осуществления ремонта товара (отсутствие запасных частей), покупатель может потребовать возврат денежных средств за услугу Сервисная программа «Продление гарантии».

Дата «.....»20.....г.

Подпись заказчика о согласии с условиями оказания услуги Сервисная программа «Продление гарантии»

Услуги, оказываемые в салонах «На Связи»



Система продажи билетов на различные концертные мероприятия. За каждый проданный билет, сотрудник получает 3000 рублей. Также система продажи билетов формирует у клиента привычку заходить в наши салоны.

За распечатку билета в наших салонах клиент платит 15000 за каждый билет.

Услуги, оказываемые в салонах «На Связи»

Дополнительные услуги, которые мы оказываем в салонах клиентам, также идут в ежемесячный план по продажам.

Адаптация под micro-формат	Пакет " Для пожилых людей"
Адаптация под nano-формат	Пакет " Здоровье"
Включение/отключение услуги Click	Пакет " Игры для девочек "
Консультация по функциям GSM,планшетов	Пакет " Игры для мальчиков"
Назначение любимого номера	Пакет " Интернет"
Наклейка пленки до 4,5	Пакет " Мультимедиа"
Наклейка пленки до 4,5 до 7	Пакет " Начальная школа"
Наклейка пленки на кнопочный телефон	Пакет " Онлайн ТВ и Видео"
Наклейка пленки от 7	Пакет " Офис"
Наклейка стекла	Пакет " Система"
Настройка Play Market. Установка ПО из Play Market.	Пакет " Средняя школа"
Настройка моб.интернета, MMS	Пакет " Старт +"
Настройка облачного хранилища	Пакет " Старт"
Настройка приложений (Viber, Skype, WhatsApp)	Пакет " Старшая школа"
Обновление ПО Android	Пакет " Студент"
Пакет "10 программ на выбор"	Перенос данных с телефона на телефон
Пакет "15 программ на выбор"	Разблокировка графического ключа
Пакет "20 программ на выбор"	Регистрация аккаунта
Пакет " Авторадар"	Установка и настройка ПО для навигатора
Пакет " Детский"	

Услуги, оказываемые в салонах «На Связи»



В наших салонах мы оказываем полный спектр операторских услуг, включая замену сим-карт, ошибочные платежи, переход от одного оператора к другому и т.д. Количество проданных сим-карт включено в ежемесячный план по продажам. Для того, чтобы выполнить план по подключениям у нас есть вспомогательный инструмент. Мы дарим своим клиентам месяц бесплатного общения и 30 000 на баланс новой сим-карты. С механикой акции вы можете ознакомиться:

corp.nsv.by – документы – розница – отдел рекламы – акции, проходящие в сети

Услуги, оказываемые в салонах «На Связи»

Кредит. Рассрочка. Лизинг.

Зачастую наши клиенты путают понятия кредита, рассрочки и лизинга. Давайте разберемся, в чем разница этих понятий:

Кредит – это взаимоотношение между кредитором и заёмщиком, которое основано на началах возвратности. **Кредитор выдает** деньги заемщику под определенные проценты. В кредитных продуктах, которые предлагает наша компания клиентам, **проценты начисляются на остаток** (с актуальными кредитными продуктами можно ознакомиться: *corp.nsv.by – документы – финансовый отдел – кредитование – финансовые инструменты – действующие кредитные продукты*)

Важно! В сумму кредита можно включать любые аксессуары и дополнительный товар, Услуги и ДСО!

В Хоум Кредит банке обязательным условием для приобретения товара в кредит является согласие клиента на фото.

Услуги, оказываемые в салонах «На Связи»

Кредит. Рассрочка. Лизинг.

Информация об условиях кредитования / График погашения кредита

1. Сумма кредита	5 650 000		
2. Валюта кредита	BYR		
3. Срок кредита, месяцев	12		
4. Размер процентной ставки за пользование кредитом, % в месяц	3,5%		
5. Размер процентной ставки за пользование кредитом, % годовых	42,0%		
6. Вид годовой процентной ставки	переменная		
7. Суммы платежей по кредитному договору, сроки их уплаты:			
Сроки платежей	Сумма погашения основного долга по кредиту	Сумма процентов за пользование кредитом	Итого ежемесячный платеж
14.07.2015			
14.08.2015	386 934	197 750	584 680
14.09.2015	400 477	184 207	584 680
14.10.2015	414 494	170 191	584 680
14.11.2015	429 001	155 683	584 680
14.12.2015	444 016	140 668	584 680
14.01.2016	459 557	125 128	584 680
14.02.2016	475 641	109 043	584 680
14.03.2016	492 289	92 396	584 680
14.04.2016	509 519	75 166	584 680
14.05.2016	527 352	57 333	584 680
14.06.2016	545 809	38 875	584 680
14.07.2016	564 912	19 772	584 680

Услуги, оказываемые в салонах «На Связи»

Кредит. Рассрочка. Лизинг.

Информация об условиях кредитования / График погашения кредита

1. Сумма кредита		5 650 000	
2. Валюта кредита		BYR	
3. Срок кредита, месяцев		12	
4. Размер процентной ставки за пользование кредитом, % в месяц		3,5%	
5. Размер процентной ставки за пользование кредитом, % годовых		42,0%	
6. Вид годовой процентной ставки		переменная	
7. Суммы платежей по кредитному договору, сроки их уплаты:			
Сроки платежей	Сумма погашения основного долга по кредиту	Сумма процентов за пользование кредитом	Итого ежемесячный платеж
14.07.2015			
14.08.2015	386 934	197 750	584 680
14.09.2015	400 477	184 207	584 680
14.10.2015	414 494	170 191	584 680
14.11.2015	429 001	155 683	584 680
14.12.2015	444 018	140 668	584 680
14.01.2016	459 557	125 128	584 680
14.02.2016	475 641	109 043	584 680
14.03.2016	492 289	92 396	584 680
14.04.2016	509 519	75 166	584 680
14.05.2016	527 352	57 333	584 680
14.06.2016	545 809	38 875	584 680
14.07.2016	564 912	19 772	584 680

Обратите внимание! Сумма погашения основного долга со временем растет, а сумма процентов по кредиту уменьшается. Это происходит из-за уменьшения остатка основного долга. Ежемесячный платеж остается неизменным.

Услуги, оказываемые в салонах «На Связи»

Кредит. Рассрочка. Лизинг.

Информация об условиях кредитования / График погашения кредита

1. Сумма кредита	5 650 000		
2. Валюта кредита	BYR		
3. Срок кредита, месяцев	12		
4. Размер процентной ставки за пользование кредитом, % в месяц	3,5%		
5. Размер процентной ставки за пользование кредитом, % годовых	42,0%		
6. Вид годовой процентной ставки	переменная		
7. Суммы платежей по кредитному договору, сроки их уплаты:			
	Сумма погашения основного долга по кредиту	Сумма процентов за пользование кредитом	Итого ежемесячный платеж
Сумма, которую клиент выплатит при досрочном погашении 14.03.2016. Клиент платит проценты только за фактическое время пользования кредитом			
14.07.2015			
14.08.2015	386 934	197 750	584 680
14.09.2015	400 477	184 207	584 680
14.10.2015	414 494	170 191	584 680
14.11.2015	429 001	155 683	584 680
14.12.2015	444 016	140 668	584 680
14.01.2016	459 557	125 128	584 680
14.02.2016	475 641	109 043	584 680
14.03.2016	492 289	92 396	584 680
14.04.2016	509 519	75 166	584 680
14.05.2016	527 352	57 333	584 680
14.06.2016	545 809	38 875	584 680
14.07.2016	564 912	19 772	584 680

ВНИМАНИЕ! При досрочном погашении, клиент не платит оставшиеся проценты. Кредит досрочно гасить выгодно!

Услуги, оказываемые в салонах «На Связи»

Лизинг

Лизинг – это финансовые отношения, в которых **лизингодатель** обязуется приобрести в собственность определённое лизингополучателем имущество у указанного им продавца и предоставить лизингополучателю это **имущество за плату во временное владение и пользование.**

Если объяснять проще, то существует лизинговая компания, которая **выкупает товар** у нашей компании и даёт клиенту этот товар **в пользование.** Ежемесячные платежи по лизингу по факту являются **выкупом товара** у лизинговой компании. На момент приобретения и во время срока действия лизингового договора **клиент не является владельцем товара.**



Услуги, оказываемые в салонах «На Связи»

Лизинг

В лизинге всегда проценты начисляются на первоначальную сумму. Давайте разберемся, как это происходит. Предположим, клиент берет товар на сумму 12 000 000 в лизинг. Процент по лизингу составляет 4% в месяц. Срок лизинга – 1 год. Вот так будет выглядеть ежемесячный платёж:

«12 000 000 / 12 = 1 000 000» – сумма лизинга делится на количество месяцев

Ежемесячный платеж:

«1 000 000 + 12 000 000 x 0,04 = 1 480 000» – 4% в месяц от первоначальной суммы

Итого, клиент ежемесячно будет вносить 1 480 000. Досрочное погашение при приобретении товара в лизинг доступно в Хоум Кредит Банк. Также у клиента отсутствует возможность внесения первоначального взноса.

Важно! В сумму лизинга можно включить сумму ДСО!

Услуги, оказываемые в салонах «На Связи»

Рассрочка Паломат Сервис/ Рассрочка Хоум Кредит Банк

Рассрочка — это один из видов коммерческих займов, она предусматривает продажу услуг и товаров на условиях **отсрочки окончательного расчёта**. Проценты, как правило, начисляются **сразу на всю сумму**, в зависимости от условий. Предположим, клиент берет рассрочку на сумму 10 000 000 на 6 месяцев, надбавочная стоимость составляет 22%. Рассчитаем ежемесячный платеж:

$10\,000\,000 + 22\% = 12\,200\,000$ – это общая сумма
рассрочки

$12\,200\,000 / 6 = 2\,033\,300$ - это сумма ежемесячного
платежа



Таким образом, ежемесячный платёж составляет 2 033 300. Как понимаете, рассрочку досрочно платить нет смысла, т.к. % уже включен в стоимость товара. Несмотря на это, **клиент может выплатить рассрочку досрочно**, если решает избавиться побыстрее от долгов.

Услуги, оказываемые в салонах «На Связи»

Рассрочка ПС. Проверка клиентов

Краткий алгоритм по проведению скоринга по рассрочке в ППО на 11 месяцев:	Краткий алгоритм по проведению скоринга по собственной рассрочке:
<p>1) Визуальный контроль Покупателя</p> <p>2) Проверка документов, удостоверяющих личность</p> <p>3) Проверка через Активатор Велком 1 этап(на 5 подключений)</p> <ul style="list-style-type: none">• Кол-во подключений в неделю• Подлинность паспортных данных, проверка МВД• Проверка благонадежности клиента (наличие задолженности перед компаниями Велком, Лайф, Палома Сервис и сторонними организациями)• Проверка на наличие клиента в БЛОК-листах компании Велком <p>4) Проверка по базе данных в 1С (анкеты покупателей в рассрочку; список неблагонадежных клиентов)</p> <p>5) Проверка финансового отдела (место работы, согласие родственников) <i>(понедельник - с 09:00 до 18:00 (с 18:01 до 22:00 проверка осуществляется сотрудником ТО) вторник-воскресенье -- с 09:00 до 22:00)</i></p> <p>6) Проверка через Активатор Велком 2 этап (на продажу оборудования)</p> <ul style="list-style-type: none">• Проверка на наличие у клиента незакрытых обязательств по выплате за реализованное оборудование в рассрочку• Количество оборудования у клиента• Проверка НБРБ	<p>1) Визуальный контроль</p> <p>2) Проверка документов, удостоверяющих личность</p> <p>3) Проверка в программе Активатор (на 5 подключений)</p> <p>4) Проверка по базе данных в 1С УТ8(анкеты покупателей в рассрочку) список неблагонадежных клиентов</p> <p>5) Проверка НБРБ</p> <p>6) Проверка финансового отдела(место работы, согласие родственников) <i>(понедельник - с 09:00 до 18:00 (с 18:01 до 22:00 проверка осуществляется сотрудником ТО) вторник-воскресенье -- с 09:00 до 22:00)</i></p>

Услуги, оказываемые в салонах «На Связи»

Сравнительная таблица по финансовым инструментам

	Кредиты Банков	Рассрочка Палома Сервис 50/50 и 3 платежа	Лизинг
Срок	3-36 месяцев. На сегодняшний момент у кредитов самый длительный период действия.	От 2 до 3 месяцев. Довольно короткий срок рассрочки позволит быстрее рассчитаться за товар и планировать новую покупку.	от 12 месяцев. Не подходит для клиентов, которые хотят приобрести дорогостоящее оборудование на длительный срок.
Проверка	Проверку клиента проводит непосредственно сам банк, что позволяет вам обезопасить себя при принятии окончательного решения о выдаче кредита.	От 5 до 20 минут. В зависимости от стоимости оборудования проверка может составлять до 5 минут.	Проверку клиента проводит непосредственно сам банк, что позволяет вам обезопасить себя при принятии окончательного решения о выдаче кредита.
Время оформления	В случае, если заявка на кредит заполнена верно, ответ приходит в течение 20 минут. Вы всегда можете предложить клиенту отойти по своим делам и перезвонить ему, как только придет ответ.	Вся процедура оформления занимает от 5 до 25 минут (при большом количестве заявок срок рассмотрения может увеличиваться)	В связи с большим количеством заявок, иногда заявка находится на рассмотрении более часа.

Услуги, оказываемые в салонах «На Связи»

Сравнительная таблица по финансовым инструментам

	Кредиты Банков	Рассрочка Палом Сервис	Лизинг
		50/50 и 3 платежа	
Справка о доходах	Все банки перешли на работу со справкой о доходах с апреля 2014г. Поэтому клиенты уже не так негативно настроены в отношении справок. Напоминаю, что все банки работают по предварительной заявке. Также банки принимают копии справок о доходах.	Нет	Нет
Первоначальный взнос	При стоимости товара до 15 млн. рублей первоначальный взнос не обязателен	Всего лишь 30% от стоимости оборудования (в случае рассрочки на 3 платежа), а товар получаете прямо сейчас без потери времени на справки.	Нет
Вероятность отказа	Сотрудники банков более тщательно рассматривают клиентов и гораздо чаще дают положительные ответы. Уровень отказов по банкам значительно снизился.	Рассрочка 50/50: может оформить даже клиент, у которого есть просрочки в банках. Вероятность отказа близка к 0. Иные виды рассрочки: в зависимости от стоимости товара и срока рассрочки.	Высокая вероятность отказа
Заработная плата продавцам	До 50 000	Наценка позволяет увеличить общий товарооборот, что непосредственно отражается на заработной плате продавца	До 45 000

Действующий финансовый инструмент

	ЛИЗИНГ		КАРТЫ РАССРОЧКИ	
	<u>Изи Кредит</u>	<u>ХКБ</u>	<u>Белгазпромбанк</u>	<u>Банк Москва-Минск</u>
	Лизинг Супер	Лизинг	Карта покупок	SMART карта
Возраст клиента:	от 18 до 78 лет	от 18 до 68	Оформляется в банке	
Обязательные документы:	Паспорт	Паспорт		
Обеспечение	нет	нет		
Размер страховки	0	0		
Первоначальный взнос:	0%	0%		
Срок кредита/рассрочки:	12-18 месяцев	12 месяцев	4 месяца	4 месяца
Сумма кредита:	1 500 000 - 100 000 000	1 000 000 - 40 000 000		
% годовых	4,39% в месяц от первоначальной стоимости предмета лизинга	2,99% в месяц от первоначальной стоимости предмета лизинга	Нет	Увеличение стоимости - 14%
З/п продавцов за наш счет (с учетом подоходного налога + 1% в пенсионный фонд)	-	-		
З/п продавцов за счет банка (с учетом подоходного налога + 1% в пенсионный фонд)	-	-		

Действующий финансовый инструмент

	<u>РАССРОЧКА ПС</u>			
	Рассрочка 50/50	Рассрочка 50/50 без перепл СЛИВ	Рассрочка на 3 месяца	Рассрочка на 3 платежа БУ(без перепл.)
Возраст клиента:	от 18 до 65	от 18 до 65	от 18 до 65	от 18 до 65
Обязательные документы:	1. Паспорт/вид на жительство	1. Паспорт/вид на жительство	1. Паспорт/вид на жительство	1. Паспорт/вид на жительство
	2. Для ИП свидетельство о гос. регистрации	2. Для ИП свидетельство о гос. регистрации	2. Для ИП свидетельство о гос. регистрации	2. Для ИП свидетельство о гос. регистрации
Обязательное условие:	Вся группа товаров	для определенной группы товаров	Вся группа товаров	Только БУ товар
Первоначальный взнос:	50%	50%	30%	30%
Срок кредита:	1 месяц	1 месяц	3 месяца	3 месяца
Сумма кредита:	100 000 - 20 000 000	100 000 - 20 000 000	100 000 - 20 000 000	100 000 - 20 000 000
% годовых				
Наценка	0%	0%	22%	0%

<u>Рассрочка + Кредит ХКБ</u>	<u>Рассрочка 11 месяцев в ПИ</u>
Пятерочка	Рассрочке 11 месяцев в ППО
от 18 до 68	от 18 до 65 лет
1. Паспорт	1. Паспорт/вид на жительство
Справка о доходах	2. Для ИП свидетельство о гос. регистрации
-	определенная группа товара
0%	от 10% до 15%
5 месяцев	11 месяцев
300 000-25 000 000 руб	-
22% годовых	-
10%	-

Вопросы для самоконтроля

Вопросы для самопроверки:

- 1) Что такое ДСО?
- 2) Чем отличается Сертификат «Продление Гарантии» от Сертификат «Сервис+»
- 3) Что такое система Qiwi?
- 4) Можно ли оформить рассрочку ПС без первоначального взноса?
- 5) На какой срок Сертификат «Продление Гарантии» продлевает гарантию?
- 6) Дает ли Сертификат «Продление Гарантии» преимущества клиенту при не гарантийных случаях?
- 7) Чем отличается рассрочка от кредита?
- 8) Какие документы необходимы клиенту для оформления кредита?
- 9) Как осуществляется проверка клиента при оформлении рассрочки ПС?
- 10) В каких случаях продавец должен распечатать и дать на подпись клиенту согласие на предоставление кредитного отчета?
- 11) На какой срок Сертификат «Сервис+» продлевает гарантию?
- 12) Дает ли Сертификат «Сервис+» преимущества клиенту при не гарантийных случаях?
- 13) Какова стоимость Сертификат «Сервис+» ?
- 14) Что такое лизинг?
- 15) Что такое кредит?
- 16) Что такое рассрочка?
- 17) Как проценты начисляются в рассрочке?
- 18) Как проценты начисляются в кредите?
- 19) Как проценты начисляются в лизинге?
- 20) Можно ли досрочно погасить кредит?
- 21) Можно ли досрочно погасить лизинг?
- 22) Можно ли в сумму лизинга включить ДСО?
- 23) Можно ли в сумму кредита включать аксессуары?
- 24) Какие операторские услуги мы оказываем своим клиентам в салонах?

Успешных продаж!

Будь всегда На Связи!