



СуперСервис

Для тех, кто хочет большего!

**Программа дополнительного
сервисного обслуживания**

 **САТУРН-Р**
ТЕХНИКА ДЛЯ ДОМА

НОРД
ТЕХНИКА ДЛЯ ДОМА

Сертификат «СуперСервиС» – это услуга нашей компании, которая значительно расширяет возможности Покупателя при обслуживании техники по сравнению с правами потребителя по закону. Её следует различать с гарантией производителя.

Обслуживание по сертификату осуществляется во всех городах, где присутствуют магазины компании «Норд» и «Сатурн», вне зависимости от места его приобретения.



Какую выгоду получит Продавец от продажи ССС?

За каждую продажу сертификата «СуперСервиС» продавец получает фиксированные отчисления в фонд личных продаж. Так, если Вы будете продавать в день хотя бы один сертификат, ваш месячный доход может значительно увеличиться!

* Сумма рассчитывалась за 21 рабочий день

Стоимость товара	Сколько Вы можете заработать		
	ССС на 1 год	ССС на 2 года	ССС на 3 года
2 500 - 14 999	525 руб.	1 575 руб.	3 150 руб.
15 000 - 19 999	525 руб.	3 360 руб.	5 880 руб.
100 000 - 120 000	525 руб.	12 180 руб.	25 830 руб.



Стоимость товара	Сумма отчислений продавцу		
	ССС 1 год	ССС 2 года	ССС 3 года
2500-14 999	25	75	150
15 000-19 999	25	160	280
20 000-24 999	25	210	350
25 000-29 999	25	240	420
30 000-34 999	25	270	470
35 000-39 999	25	300	530
40 000-44 999	25	330	580
45 000-49 999	25	350	640
50 000-59 999	25	390	710
60 000-69 999	25	430	820
70 000-79 999	25	470	930
80 000-89 999	25	510	1010
90 000-99 999	25	550	1100
100 000-120 000	25	580	1230

 **САТУРН-Р**
ТЕХНИКА ДЛЯ ДОМА

 **НОРД**
ТЕХНИКА ДЛЯ ДОМА

Программа «СуперСервиС» нужна Компании для того, чтобы:

- Повысить лояльность Покупателей;
- Предоставить Покупателю высокий уровень сервиса;
- Увеличить прибыль Компании.



Почему Покупателю интересно наше предложение?

- **Экономия** – ремонт техники всегда влечет за собой незапланированные расходы, размер которых нельзя предугадать. В рамках программы ССС Покупатель не платит за ремонт техники.
- **Безопасность** – наша компания берет на себя ответственность за качественный ремонт техники в авторизованных сервисных центрах и за сроки проведения работ. Максимальный срок ремонта по ССС – 60 дней, по истечении которого товар меняется на новый.
- **Комфорт** – программа ССС избавляет Покупателя от лишних хлопот и траты времени, обусловленных необходимостью взаимодействия с сотрудниками сервисных центров и других задействованных в ремонте организаций.



Преимущества "СуперСервиС"

Бесплатная замена товара с дефектами, возникшими по вине изготовителя (кроме косметических дефектов) в упрощенном порядке (без проведения проверки качества в авторизованном сервисном центре) для товаров стоимостью до 5 тыс. рублей (при этом предусматривается проверка работоспособности товара и проверка товара на наличие механических повреждений).

Заводская гарантия

Производитель принимает товар и проводит экспертизу сервисного центра в срок до 20 календарных дней.

Преимущества "СуперСервиС"

Бесплатный ремонт товара в авторизованных сервисных центрах при следующих случаях:

- при нарушении покупателем правил эксплуатации (за исключением компьютеров (системных блоков), ноутбуков, фото, видео);
- при неисправностях, вызванных воздействием внешней среды, а именно авариями или сбоями в работе сетей электроснабжения, водоснабжения или отопления (за исключением пожаров, нарушения работоспособности по причине механических повреждений или проникновения в товар насекомых).

Заводская гарантия

Указанные случаи поломки техники являются не гарантийными, ремонт только платный.



Преимущества "СуперСервиС"

Бесплатный ремонт товара в авторизованных сервисных центрах при следующих негарантийных случаях:

- при использовании товара не для личных нужд, а именно в офисах, магазинах, гостиницах и т.п. (за исключением плазменных, жидкокристаллических телевизоров, стиральных машин и электрических плит);
- в случае утраты или порчи фирменного гарантийного талона;

Заводская гарантия

Указанные случаи являются не гарантийными, ремонт только платный.



Приобретая ССС Покупатель также получает:

- бесплатный ремонт крупногабаритного товара на дому при наличии технической возможности;
- бесплатная доставка крупногабаритной бытовой техники к месту ремонта и обратно (при необходимости), в том числе погрузка и разгрузка техники;
- бесплатное предоставление подменного товара на период проведения ремонта по Сертификату (подменные товары предоставляются БЕЗ расходных материалов (например, принтер предоставляется без картриджей, пылесос предоставляется без сменных пылесборников); во временное пользование НЕ предоставляются товары личной гигиены и товары, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи);



- бесплатный ремонт в авторизованных сервисных центрах товара с дефектами, возникшими по вине изготовителя (кроме косметических дефектов);
- максимальный срок ремонта товара при негарантийном случае или по истечении фирменной гарантии производителя составляет 60 дней. По истечении данного срока покупатель имеет право поменять данный товар на новый;
- бесплатное продление сроков программы «Дешевле не найти» с 30 до 60 дней (только для покупателей розничных магазинов);
- бесплатное информирование о распродажах и иных акциях, проходящих в магазинах компании по электронной почте;
- бесплатное резервирование товара до начала рекламной акции;
- возможность восстановления сертификата СС при его потере.



Бесплатная замена или ремонт товаров не производится в следующих случаях:

- при выходе из строя расходных материалов (лампочки, батареи, мешки для сбора пыли, фильтры, картриджи, лезвия и т.п.);
- при обнаружении механических повреждений товара, влияющих на его работоспособность;
- при неправильной установке товара, влияющей на его работоспособность;
- при несанкционированных вмешательствах в товар (в т.ч. в неавторизованных сервисных центрах), самостоятельном ремонте или модернизации.



Товары, на которые распространяется ССС (КБТ+МБТ)

- электрические плиты, настольные плиты;
- стиральные машины;
- холодильники, морозильные камеры;
- посудомоечные машины;
- вытяжки всех типов;
- телефоны проводные и радиотелефоны, факсы;
- все группы встраиваемой техники (кроме газовых варочных поверхностей и газовых духовых шкафов);



Товары, на которые распространяется ССС (КБТ+МБТ)

- вентиляторы, обогреватели масляные, водонагреватели накопительного типа;
- пылесосы;
- мультиварки, скороварки, пароварки, аэрогрили;
- печи СВЧ, мини-печи;
- кофеварки;
- утюги;
- термopotы;
- мясорубки, блендеры, кухонные комбайны, соковыжималки.



Товары, на которые распространяется ССС (ТВА+КОМП)

- телевизоры (кроме автотелевизоров);
- моноблоки;
- DVD-рекордеры, DVD-плееры (кроме портативных), Blu-ray плееры;
- домашние кинотеатры;
- магнитолы, музыкальные центры, радиоприемники, акустические системы формата Hi-Fi;
- видеокамеры, цифровые фотоаппараты;
- компьютеры (системные блоки, моноблоки-комп), ноутбуки, планшетные компьютеры, мониторы, электронные книги;
- принтеры, принтер-сканер-копиры (МФУ);



Как правильно продать сертификат «СуперСервиС»



Кому предлагать «СуперСервиС»?

Каждому Покупателю, приобретающему товар, на который распространяется «СуперСервиС»!

- Чем больше вы продаете ССС – тем быстрее увеличивается ваш личный доход;
- Чем чаще вы продаете ССС – тем больше опыта и продавать становится легко;
- Каждая следующая продажа ССС – это шаг к финансовому и профессиональному успеху!



Когда проводить презентацию услуги?

- ✓ При проведении презентации основного товара и услуг Компании
- ✓ При упоминании Покупателем гарантии на товар
- ✓ При сомнениях Покупателя в надежности товара или производителя
- ✓ При упоминании Покупателем негативного опыта взаимодействия с сервисными центрами
- ✓ При выписке товара



Использование техники СПИН при продаже «СуперСервиС»

Приходя в магазин, большинство Покупателей осознает потребность в основном товаре, но не осознает необходимость приобрести ССС. Соответственно, нам важно сформировать у Покупателя соответствующую потребность.

Для этого успешно применяется техника СПИН – определенная последовательность вопросов. Эти вопросы фокусируют Покупателя на его проблеме и на возможности ее разрешить посредством предлагаемого товара.

Смысл работы продавца при использовании этой техники заключается в том, чтобы заставить Покупателя думать. Но первоначально задуматься надо продавцу, и задать такие вопросы, ответы на часть из которых будут ожидаемы.



Применение техники СПИН:

Ситуационные вопросы: только косвенно связаны с предлагаемым продуктом. Их истинное предназначение – составить общее представление о ситуации Покупателя.

«Как часто Вы будете пылесосить?»

Проблемные вопросы: предназначены для выявления конкретных сложностей Покупателя.

«Случалось ли, что Вы забывали заменить пылесборник?»

Извлекающие вопросы: обращают внимание Покупателя на то, насколько для него данная проблема актуальна.

«А Вы знаете, что если вовремя не заменить пылесборник, двигатель начинает работать с большей интенсивностью и может выйти из строя? Как думаете, сколько Вам обойдется ремонт техники при такой поломке?»

Направляющие вопросы: позволяют плавно перейти уже непосредственно к Вашему коммерческому предложению.

«Хотели бы Вы избежать лишних затрат?»



Как продать СуперСервиС?

Начать презентацию услуги вам поможет фраза: «В нашей Компании действует фирменная программа «СуперСервиС». Эта программа значительно увеличивает Ваши возможности при возникновении каких-либо трудностей с техникой, по сравнению с правами потребителя по закону».



Чтобы презентация была успешной – ориентируйтесь на выгоды Покупателя.

Используйте фразы:

- «Это позволит Вам...»;
- «Это даст Вам...»;
- «Благодаря этому Вы получаете...»;
- «Это облегчает Вам...»;
- «За счет этого Вы сэкономите...»;
- «Это даст Вам возможность...».



При ответе на вопросы Покупателей используйте фразы:

- Программа «СуперСервиС» работает дольше, чем гарантия производителя;
- Даже самые высококачественные и дорогие товары не застрахованы от неисправности;
- Затраты на дополнительный сервис – это долгосрочная инвестиция в удобство быта;
- Стоимость сертификата «СуперСервиС» значительно ниже стоимости платного (негарантийного) сервисного обслуживания.



- Для того, чтобы Ваша презентация была более убедительной, давайте Покупателю брошюру «СуперСервиС» в руки **в развернутом виде.**
- Предлагая несколько вариантов сертификата используйте фразу: «Вы можете сами выбрать срок действия услуги, но я рекомендую приобрести Сертификат на 3 года, т.к. это позволит Вам...»
- Для того, чтобы подтолкнуть Покупателя к решению о покупке используйте вопрос: «На какой срок Вы решили приобрести сертификат?».



Как работать с возражениями Покупателей?

- Не каждый Покупатель выражает готовность приобрести сертификат «СуперСервиС» сразу после его презентации. Чаще всего, у него возникают сомнения и возражения. При работе с ними важно **выразить согласие с чувствами и желаниями Покупателя** – это позволит вам избежать конфликтных ситуаций.
- Следует также **уточнять причины сомнений** Покупателя, если их формулировка не достаточно конкретна. От этого зависит то, насколько убедительными для Покупателя станут ваши аргументы.



«Дорого! Не хочу платить лишних денег!»

Покупатель выражает свое желание сэкономить.

- **Уточните причину сомнения Покупателя:** «Дорого по сравнению с чем?»
- **Выразите согласие с желаниями Покупателя и приведите убедительные аргументы:** «Да, я понимаю Ваше желание сэкономить, но «СуперСервиС» защитит Вас от возможных финансовых затрат в будущем».
- В данном случае уместно провести сравнение стоимости сертификата с единоразовым ремонтом в сервисном центре.



«Дорого! Не хочу платить лишних денег!»

- В качестве аргументов при работе с таким сомнением можно использовать **метод уменьшения покупной цены**: вам необходимо вместе с Покупателем разделить стоимость сертификата «СуперСервиС» на срок его действия в месяцах, а затем на количество дней в месяце (в среднем 30). Полученная цифра должна смягчить представления Покупателя о стоимости услуги.
- Например: для товара стоимостью 20 000 – 24 999 руб. сертификат на 3 года стоит 3510руб.
 $3510 \text{ руб.} / 36 \text{ месяцев} / 30 \text{ дней} = 3 \text{ руб.}25 \text{ коп.}$
- Всего за 3 руб.25 коп. в день Покупатель приобретает защиту от возможных затрат на ремонт техники на целых 36 месяцев!



«Не верю в эту программу, наверное, это обман!»

Покупатель выражает нежелание быть обманутым, хочет чувствовать уверенность в компании.

- **Уточните причину сомнения Покупателя:** «А почему Вам кажется, что это обман? Что Вас смущает?»
- **Выразите согласие с желаниями Покупателя и приведите убедительные аргументы:** «Да, я понимаю Ваше нежелание быть обманутым, но наша Компания работает более 20ти лет и мы ценим наше имя.



«Если вы предлагаете такую услугу, значит техника некачественная?»

Покупатель выражает желание быть уверенным в технике и не переплачивать.

Согласитесь с чувствами Покупателя: «Да, я вас понимаю, разговоры о ремонте техники при ее покупке часто смущают»

- **Уточните сомнение:** «Как долго планируете пользоваться техникой?», «Вы знаете, что большинство дефектов проявляется в первые несколько лет использования техники?»
- **Приведите аргументы:** услуга «СуперСервиС» расширяет ваши возможности по сравнению с правами потребителя по закону (*привести конкретные примеры*), действует дольше, чем заводская гарантия и распространяется на множество негарантийных случаев поломки техники (*привести примеры*).



«Если за срок гарантии не сломается, значит и потом не сломается»

- **Выразите согласие с желаниями Покупателя:** «Да, я понимаю ваше желание быть уверенным в технике»
- **Уточните сомнение:** «Как долго планируете пользоваться техникой?», «Как думаете, с чем связано установление производителем конкретного срока гарантии на каждый товар?», «Вам известны случаи выхода техники из строя по причине перепадов напряжения или попадания влаги?»
- **Приведите аргументы:** «Даже самая надежная и дорогая техника не защищена от поломок. Большинство техники проявляют свои недостатки в течение первых нескольких лет работы. При этом, «СуперСервиС» защитит Вашу технику на значительно более долгий срок, по сравнению с заводской гарантией, а также избавит Вас от финансовых затрат на ремонт техники при наступлении не гарантийных случаев».



Преимущества «СуперСервиС» относительно программ конкурентов

- Стоимость сертификата рассчитывается для более узких ценовых диапазонов, что дает возможность рассчитать максимально выгодную для Покупателя стоимость услуги;
- Стоимость сертификата значительно ниже по сравнению с подобными программами в других магазинах (в среднем на 5-40%)*;

*По сравнению с программами в магазинах М.Видео, Эльдorado, МедиаМаркт



Преимущества «СуперСервиС» относительно программ конкурентов

- В наших магазинах мы даем Покупателю возможность подумать и приобрести «СуперСервиС» в течение 14 дней после покупки, тогда как в других магазинах решение необходимо принимать сразу;
- На время ремонта техники Покупателю предоставляется подменный товар (искл. товары для приготовления пищи и личной гигиены);
- Покупатель может пользоваться сервисными услугами неограниченное количество раз в течение всего срока действия сертификата.



Запрещается!!!

Информировать Покупателя о возможности возврата сертификата «СуперСервиС» без товара, в случае если Покупатель не воспользуется услугой. Исключением являются ситуации, когда Покупатель сам об этом спрашивает.



Если Покупатель все же решил отказаться от покупки сертификата «СуперСервиС» скажите: «Не спешите с решением, возьмите эту Памятку с собой. Сертификат Вы можете приобрести в течение 14 дней, начиная с сегодняшнего дня».





СуперСервис

Для тех, кто хочет большего!

Не упустите возможность
увеличить свой доход!

Успешных продаж! 😊

 **САТУРН-Р**
ТЕХНИКА ДЛЯ ДОМА

НОРД
ТЕХНИКА ДЛЯ ДОМА