



Crystallit

Методическое пособие  
для менеджеров  
по продажам

[www.crystallit.com](http://www.crystallit.com)



# Здравствуйте!

Это издание разработано для тех, кто хочет узнать главный секрет успешного продавца. Не важно, как давно вы работаете. Мы предлагаем вам взглянуть на процесс продажи иначе. После прочтения этого методического пособия вы узнаете, что:

- цена – не определяющий критерий выбора;
- продавать можно мало, а зарабатывать много;
- дорогой продукт – это всегда преимущество.

Две составляющих успешной продажи – это хороший продукт и грамотный сервис. Для удобства мы разделили методическое пособие по этому принципу.

В первой части вы познакомитесь с подоконником премиум класса Crystallit, узнаете о его основных преимуществах и получите несколько продающих инструментов в ваш профессиональный арсенал.

Во второй части мы предлагаем практические советы, которые вы можете использовать в работе. Они помогут уменьшить количество возражений клиентов и увеличить объемы продаж. Вы поймете, что наш продукт действительно приятно и легко продавать.

Желаем успеха!

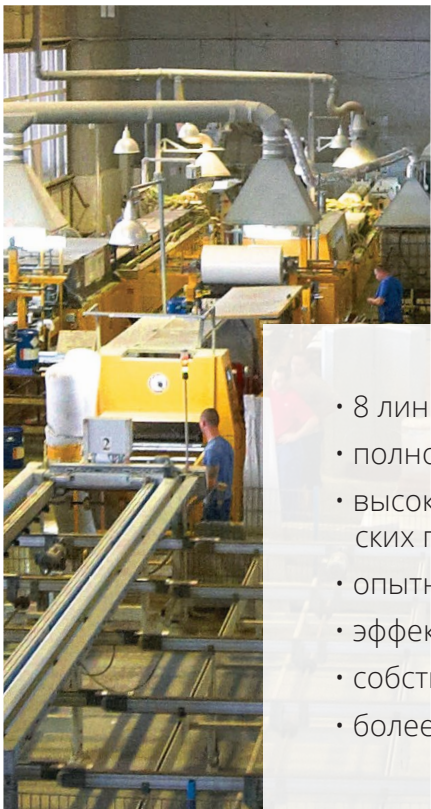


Премиальный сегмент

# Crystallit

в продуктовой линейке завода СП «Витраж»

СП «Витраж» – лидер российского рынка в производстве подоконной доски ПВХ. Продукция завода представлена не только на отечественном рынке, но и за рубежом.

- 
- 8 линий полного цикла по производству подоконной доски
  - полностью автоматизированное производство
  - высокотехнологичное оборудование от немецких и австрийских производителей
  - опытный квалифицированный персонал
  - эффективная система контроля качества
  - собственная аттестованная лаборатория
  - более 15 лет опыта работы на высококонкурентном рынке



Покупая подоконник Crystallit, клиент инвестирует свои деньги в предмет интерьера, который сохранит свой превосходный внешний вид на долгие годы без особых усилий с его стороны. И для этого не нужно прилагать особые усилия.



Покупатель не готов платить за «толщину стенки» и «высококачественные материалы». Он готов заплатить за свойства продукта и те выгоды, которые он получает. Обратите внимание клиента на повышенные потребительские качества подоконника Crystallit. Их можно разделить на три основные группы: прочность, эстетику и простоту в уходе.

# Превосходство Crystallit



Мы продаем свойства продукта и решение проблем клиента.



# Прочность



Съемная плёнка

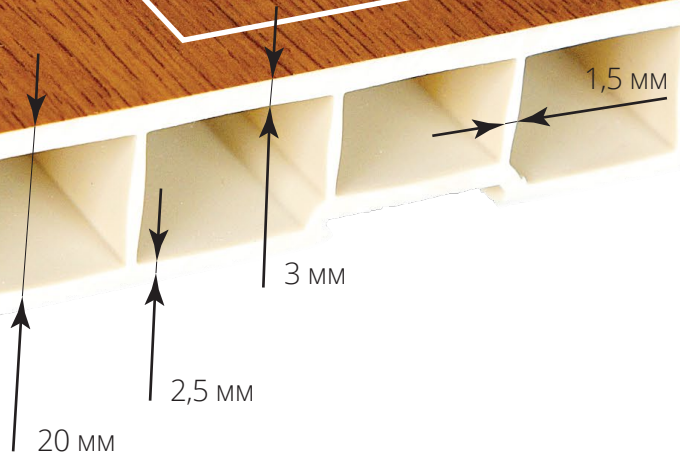
Покрывной слой

Основное покрытие

Пропитка

Декоративная бумага

Повышенную прочность подоконника Crystallit обеспечивают более толстые внешние стенки основы и пленка Elesgo, устойчивая к царапанию, выцветанию, высоким температурам и истиранию.



20 мм

2,5 мм

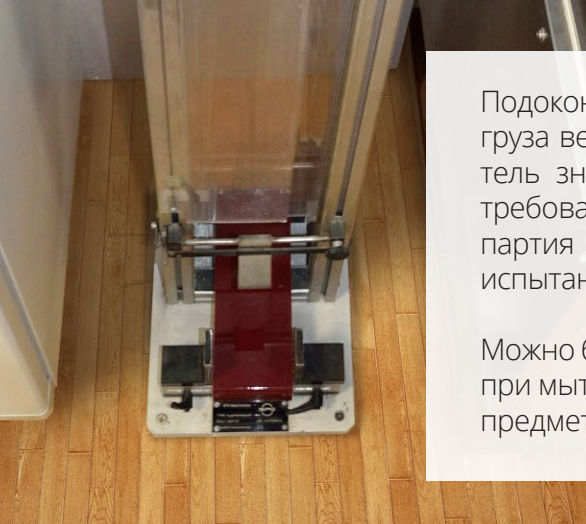
3 мм

1,5 мм



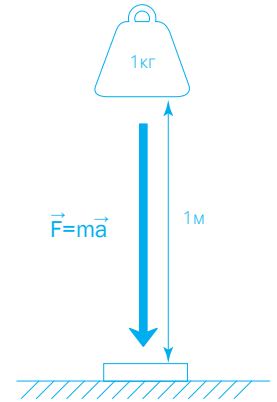
Аналогичная пленка используется для производства напольных покрытий.

# Ударопрочность



Подоконник Crystallit выдерживает падение груза весом 1 кг с высоты 1 м. Такой показатель значительно превышает стандартные требования ГОСТ 30673-99 п. 7,14. Каждая партия подоконников Crystallit проходит испытания на стойкость к удару.

Можно без опасения вставлять на подоконник при мытье окон или ставить на него тяжелые предметы.



 Подоконник Crystallit прекрасно справится в роли порожка в балконной группе!

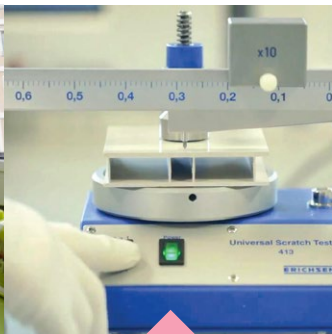
# Crystallit

ГОТОВ ПРИНЯТЬ НА СЕБЯ  
НЕВЕРОЯТНО ТЯЖЕЛЫЕ НАГРУЗКИ

# Устойчивость

## Выцветание

Поверхность подоконника Crystallit устойчива к выцветанию. Цвет декоров останется ярким и сочным до 70-ти лет.



Обычные подоконники с покрытием ПВХ выдерживают царапание с силой 0,4—0,8 Н\*.

## Царапины

Подоконник Crystallit с легкостью выдерживает обычные бытовые нагрузки и не теряет внешний вид долгие годы.



2 Н (200 г)  
глянцевый



5 Н (500 г)  
матовый

Подоконники Crystallit выдерживают царапание с силой 2—5 Н.

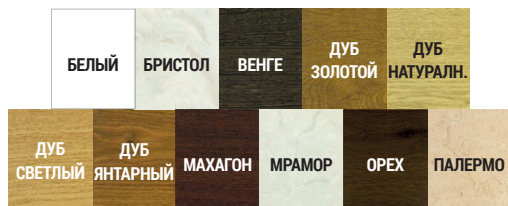
## Температура

Подоконник Crystallit выдерживает температуру до 75 °С.

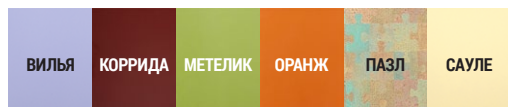


\* Н, Ньютон — единица измерения силы. 1 Н ≈ 0,10197162 кгс, эквивалентно весу тела массой 102 г вблизи поверхности Земли.

# Эстетика



Разнообразие декоров подоконников Crystallit поражает воображение. Фактуры под дерево и камень выполнены как в глянцевом, так и в матовом варианте. С Crystallit не нужно ограничивать себя в выборе!



Особое место в цветовой гамме подоконников Crystallit занимает дизайнерская палитра декоров. Она поможет сделать любой интерьер ярким и неповторимым.



Перед нанесением пленки поверхность подоконников Crystallit проходит шлифовальную обработку на высокотехнологичном оборудовании.

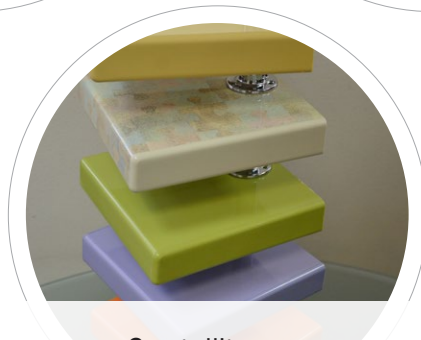
Подоконник, в отличие от окна, — часть интерьера. Богатство цветов Crystallit позволяет каждому стать дизайнером и создать неповторимый образ своего дома. Ведь не даром говорят, что дом — отражение личности. Блестящие глянцевые, или благородные матовые поверхности подоконников Crystallit превосходно сочетаются даже с классическим белым окном и могут дополнить цветовую гамму комнаты.



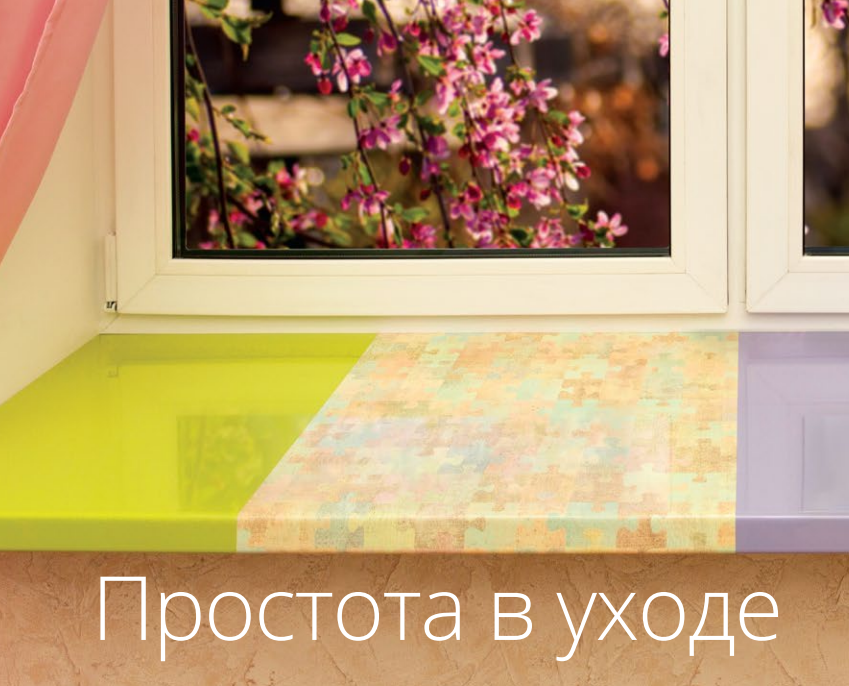
# Аксессуары

Чтобы сделать внешний вид подоконника законченным, необходимо позаботиться о дополнительных элементах.

Crystallit предлагает торцевые заглушки и эркерные соединения, идеально подходящие к цветам декоров. 6 цветов для основной палитры и 6 для дизайнерской позволяют создать гармоничный ансамбль с любым из выбранных вариантов покрытия



Для тех, кому важно отличаться от других, Crystallit предлагает особую форму торцевых заглушек, которые визуально делают подоконник более массивным и солидным. Они так же представлены во всех цветовых вариантах.



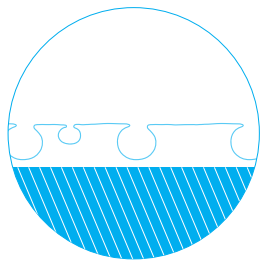
Чем меньше заботы требует приобретенная вещь, тем привлекательнее она для покупателя.

Подоконник Crystallit максимально прост в уходе. Основное преимущество поверхности Crystallit перед более дешевыми подоконниками в том, что она не имеет микропор.

«Въевшаяся пыль», «затертая поверхность», «серый налет» — все это в прошлом! Идеально ровная гладкая поверхность без микропор сохранит свой внешний вид на долгие годы и не потребует особых усилий при мытье.

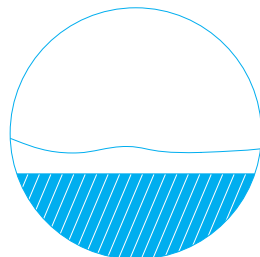
Подоконник Crystallit устойчив к любой бытовой химии. Его можно обрабатывать даже средствами, содержащими растворители.

Подоконник Crystallit обладает абсолютной влагостойкостью. В помещениях с повышенной влажностью он прослужит так же долго, как и в обычных условиях.



### Обычный подоконник

Под увеличением видно поры поверхности



### Подоконник Crystallit

Под увеличением видно отсутствие пор



Устойчивость к бытовой химии



Влагостойкость



Долговечность

# Методическая часть



В этом разделе вы сможете воспользоваться нашим многолетним опытом работы на рынке пластиковых окон и узнаете секрет успешных продаж.

Бытует мнение, что хороший продукт продает себя сам. Это верно только отчасти.

Все дело в том, что покупатель сможет определить качество продукта, только начав им пользоваться, то есть уже совершив покупку. Только после этого запустится механизм так называемого «сарафанного радио».

Задача продавца не просто предложить покупателю продукт, но рассказать, чем именно его свойства будут полезны, представить продукт с позиции выгоды для покупателя. В этом случае цена перестает быть определяющим фактором при выборе. Ведь никто из нас не будет экономить на себе и собственном комфорте.

## Добро пожаловать!

Да, именно с приветствия должно начинаться любое общения менеджера по продажам с клиентом. Именно приветствием вы добиваетесь максимально доброжелательной и доверительной обстановки, которая будет комфортна и вам и покупателю.

- Настройте себя на позитивный лад.
- Не забывайте о приветливой улыбке.
- Обязательно поздоровайтесь!
- Будьте гостеприимным, но ненавязчивым. Дайте клиенту осмотреться, установите зрительный контакт. Убедитесь, что гость готов к разговору.



Избегайте вопросов, на который можно дать однозначный ответ

Не суетитесь. Представьте, что вы ведете дружескую беседу.

# Знакомство



**Выяснение  
потребностей**



Презентация



Работа с  
возражениями

Процесс продажи  
состоит из 3-х  
основных частей

Самая длительная часть по времени — это выявление потребностей клиента. Чем больше вы узнаете о том, что важно для вашего покупателя, тем лучше вы сможете построить свою презентацию и меньше возражений получите.

Как этого добиться?

Задавайте больше вопросов. Не стесняйтесь конспектировать. Не забывайте об обаянии и вежливости. Проявите внимание к клиенту.

Как спрашивать?

Задавайте вопросы, на которые клиент даст развернутые ответы. Внимательно слушайте ответы клиента. Не перебивайте. Вслух резюмируйте важную для вас информацию. Вы должны убедиться, что правильно поняли собеседника.

Примеры вопросов:

— Вы подбираете окна и подоконники в квартиру, или загородный дом?

— Куда выходят ваши окна?

— С кем бы вы хотели посоветоваться?

— В каком стиле вы хотели бы оформить интерьер?



В процессе разговора вы можете получить информацию, которая поможет подобрать оптимальное решение для вашего клиента. Даже рассказ о хобби или членах семьи даст вам важную информацию.

# Презентация

Вы узнали все что нужно. Теперь вы можете с точностью определить, какие именно свойства нашего продукта важны для этого человека. Что для него в приоритете: прочность, или красота? Классика или неординарность? Практичность или шик.



Подоконник Crystallit обладает массой преимуществ. Но если вы расскажете именно о тех, в которых заинтересован покупатель, эффект от презентации будет максимальным.

Представьте продукт с позиции выгоды для клиента.

Вспомните, о чем говорил клиент.

Расскажите о том, какую выгоду получит клиент, приобретая подоконник Crystallit.

Вы рассказывали о том, что ваша кошка часто опрокидывает цветочные горшки. Из-за этого старый подоконник быстро потерял внешний вид, поцарапался и приобрел затертый вид.

Поверхность подоконника не имеет пор, поэтому грязь не будет въедаться в его структуру и он будет выглядеть как новый долгие годы. Кроме того, его очень легко мыть.

Цветочные горшки не поцарапают подоконник, так как его покрытие состоит из твердых акриловых смол, устойчивых к механическим повреждениям.

Давайте я вам продемонстрирую...

# Презентация

Разговаривайте на понятном языке

Избегайте сложных для понимания слов. Представьте, что вы рекомендуете окна своим знакомым.

Демонстрируйте

Наглядно покажите покупателю преимущества подоконника Crystallit. Проведите ребром монеты по его поверхности. Дайте попробовать сделать тоже самое заказчику.



Важно! Не используйте ножницы и колющие и режущие предметы. При желании, ими можно поцарапать даже каменный подоконник.

Оперируйте фактами:

Более толстые внешние стенки позволяют этому подоконнику выдерживать до нескольких сотен килограммов. Вы без опаски можете вставить на него, например, при мытье окон.

Подоконник Crystallit выдерживает падение килограммового груза с метровой высоты. Вы можете не только оформить им балконную группу, но и установить его на порошке. Будет очень красиво и практично.

Приведите пример из жизни

Ребенок дома разлил лак для ногтей на подоконник. Пришлось смывать жидкостью для снятия лака. Не осталось ни следа!



Редкая продажа обходится без возражений.  
Это не должно пугать.

# Возражение

Для меня это дорого!

Если клиента не устраивает цена, важно определить, действительно ли он не готов к такой сумме, или это попытка оказать на вас давление. Поинтересуйтесь, на какой срок клиент планирует установку подоконника.

Если Вы устанавливаете подоконник ненадолго, можно сэкономить на качестве покрытия. Однако, если вы не планируете ремонт в ближайшее время, стоит позаботиться о том, чтобы подоконник сохранил свой внешний вид. На дешевом подоконнике со временем обязательно появятся царапины и потертости, ведь по прочности он значительно уступает подоконнику Crystallit. Да и срок службы у более дешевых подоконников на порядок ниже.

Российский подоконник не может быть хорошим..

Часто люди готовы доверять знакомому названию.

Очень многие товары европейских марок производятся на заводах России или Китая. На оконном рынке практически все комплектующие делают у нас на Родине наши сограждане, даже если бренд зарубежный. Это связано с логистическими расходами и оптимизацией производственных процессов. Показателем качества продукта является не место, где он произведен, а соблюдение ряда факторов. Это производственное оборудование, квалификация специалистов, контроль качества и опыт работы в отрасли. Подоконники Crystallit производится на предприятии с многолетним опытом работы в этом сегменте. Они изготавливаются на австрийском и немецком оборудовании компаний Krauss Maffei и Technoplast Kunststofftechnik. Контроль качества соответствует самым высоким европейским требованиям. Показателем этого является то, что продукция завода представлена на европейском рынке. За рубежом с удовольствием покупают наши подоконники российского производства. А все потому, что не так уж много во всей европе заводов которые имеют более чем 15-летний опыт работы в производстве подоконников. И этому опыту доверяют.

Пример типичного возражения

Помните!  
Обоснованная цена не вызывает вопросов у покупателя.

Пример типичного возражения

Большинство из нас – заложники штампов.

Но эти штампы можно обойти, если привести разумные аргументы.

# Сервис — наше всё!



Чтобы о вас и о вашей компании распространялась хорошая слава и клиент не ушел в офис к конкурентам, воспользуйтесь следующими советами.

Возьмите с клиента обязательства

Подведите итоги встречи

Обменяйтесь контактной информацией

Напомните о себе

Мы работаем на высококонкурентном рынке. Успеха в нем достигают те, кто готов не только предлагать качественные продукты, но и обеспечить максимальный сервис.



Существует негласное правило:  
Довольный покупатель расскажет о вашей компании пяти знакомым. Недовольный – десяти.

Важно договориться о точном времени следующей встречи. Это может быть выезд замерщика, или приезд в офис для подписания договора. Не стоит ограничиваться фразой: «Если надумаете, позвоните».

Сделайте краткое резюме. Убедитесь, что клиент все правильно понял и его устраивают условия оплаты, сроки и другие нюансы.

Разумеется, вы не забыли оставить клиенту свой контактный телефон. Но даже если клиент еще не определился с выбором, не стесняйтесь попросить его контактную информацию. Она понадобится вам как для решения текущих вопросов в процессе покупки, так и для обратной связи в будущем

Позвоните вашему клиенту спустя некоторое время после установки. Поинтересуйтесь, все ли его устроило. Такое внимание позволит сформировать благоприятное впечатление о компании и обязательно приведет в ваш офис продаж других покупателей.



# Полезные приемы

Существует несколько приемов, которые подталкивают клиента к покупке.

Создайте повод, при котором покупателю необходимо принять решение немедленно. Повод должен быть положительным. У клиента должно возникнуть ощущение того, что ему невероятно повезло заглянуть к вам в офис именно сегодня.

Даже если клиент хочет невозможного, избегайте отрицательных ответов. Фразами «мы не можем этого сделать» или «я не знаю» вы демонстрируете свою некомпетентность и даете шанс конкурентам. В любых ситуациях старайтесь предложить альтернативное решение или объясните, почему выполнение требований будет невыгодно самому клиенту.

— Я хотел бы подоконник с покрытием под металл.

— О, вы первый покупатель за всю мою профессиональную деятельность с таким пожеланием. Если вы хотите настолько нестандартное решение, я могу уточнить у поставщика, возможно ли это. Но вы должны понимать, что, как любой индивидуальный заказ, это может быть дорого и долго. Скажите, а почему вы хотите именно такой подоконник? Возможно мы сможем подобрать альтернативное решение с меньшими затратами?

Предлагайте клиенту потрогать покрытия, подержать в руках образцы декоров. Он должен воочию убедиться в преимуществах подоконника Crystallit. Расскажите вашему покупателю о различных цветовых решениях в интерьере. Продемонстрируйте ему то, как шикарно смотрится цветной подоконник Crystallit даже с классическим белым окном.

Повод для немедленной покупки:



Подарок



Бонус



Акция

Никогда не говори «никогда»

Демонстрируйте

Для вашего удобства мы разместили примеры интерьеров в конце этого пособия.



Венге глянцевый



Венге глянцевый



Вилья



Оранжевый глянцевый



Коррида глянцевый

Crystallit

© 2014 ГК «Витраж»



+7 (495) 974-99-60  
[www.crystallit.com](http://www.crystallit.com)