

Продаем дорогие окна

Примеры правильных и неправильных диалогов с клиентом

Втяните покупателя в разговор и сразу начните обсуждать задачу

✘	✔
<p>— Мне нужно обычное окно 120x150 см.</p> <p>— Такое у нас стоит 10 тысяч с доставкой и монтажом.</p> <p>— Спасибо, я позже позвоню/зайду.</p>	<p>— Скажите, а сколько стоит у вас стандартное окно?</p> <p>— Добрый день! Я сейчас вас сориентирую по цене. А как я могу к вам обращаться?</p> <p>— Валентина.</p> <p>— Очень приятно, Валентина. Меня зовут Сергей. У нас цена на стандартное окно средняя по рынку, примерно 10 тысяч рублей. Валентина, а вы по какой причине решили окно поменять? У вас сейчас стоит пластиковое или деревянное?</p>

✘	✔
<p>— Мне нужно простое окно в панельный дом.</p> <p>— А у нас как раз сейчас скидка на окна с мультифункциональным стеклопакетом.</p> <p>— Мне нужно обычное, с простым стеклом.</p> <p>— Хорошо. А не хотите цветной профиль? Это красиво.</p> <p>— ...</p>	<p>— Мне нужно обычное окно.</p> <p>— У нас есть разные модели. Какое окно в вашем представлении обычное? Что для вас важно в остеклении?</p> <p>— Чтобы не потело и не продувало.</p> <p>— Продувает окно, если оно неправильно установлено или не отрегулирована фурнитура. У нас работают опытные монтажники, а используем только немецкую фурнитуру SIEGENIA. Так что продуваний точно не будет.</p> <p>А запотевание — это обычно проблема с вентиляцией. У вас широкие подоконники? Если да — то нужны будут вентиляционные отверстия, чтобы теплый воздух попадал на окно.</p>

Выясните потребности клиента и предложите подходящие решения

✗	✓
<p>— У нас есть модели с повышенной защитой от взлома — в них установлена специальная фурнитура и бронированные стекла.</p> <p>— Да зачем мне это, квартира-то на четвертом этаже...</p>	<p>— Позвольте я еще один вопрос задам. Вы на каком этаже живете?</p> <p>— На четвертом. А это важно?</p> <p>— Ну, вы же моете окна?</p> <p>— Два раза в год мою обязательно.</p> <p>— Когда одна часть в окне глухая, ее сложно мыть. Давайте посчитаем две открывающиеся створки? Можно будет помыть обе створки, не высовываясь на улицу. Это получается на 3000 рублей дороже, но удобнее и безопаснее. Добавляем?</p>

Не торопитесь рассказывать про все преимущества сразу

✗	✓
<p>— Я еще хотела самый широкий подоконник, чтобы у дочки там было место для мягких игрушек.</p> <p>— Отлично. Максимальная ширина подоконника у нас — 80 см. Если у вас стандартные откосы 45 см, то нужно будет установить упоры, чтобы он не прогибался. Такая работа будет стоить...</p> <p>— Да подождите! Я имела в виду как раз 45-50 см, не знала, что бывают шире...</p>	<p>— Я еще хотела самый широкий подоконник, чтобы у дочки там было место для мягких игрушек.</p> <p>— Отлично. У вас же панельный дом? Значит откосы стандартные, 45 см. Можем увеличить подоконник до 50-55 см без упоров. Такой ширины хватит?</p> <p>— Да, должно хватить. А сколько это будет стоить?</p>

Не ругайте конкурентов и говорите о преимуществах

✘	✔
<p>— Мне в фирме XXX такое же окно посчитали дешевле.</p> <p>— Знаю я эту фирму — они все самое дешевое используют, клиенты постоянно жалуются.</p> <p>— Странно, они то же самое про вас говорили...</p>	<p>— Мне в фирме XXX такое же окно посчитали дешевле.</p> <p>— А вы уточняли, входит ли в стоимость монтаж, подоконники? Какую фурнитуру внесли в расчет? Мы производим окна с немецкой фурнитурой SIEGENIA. Вам же важно, чтобы окно не сломалось через 10-15 лет?</p>

Проявляйте заботу и помогайте заказчику сэкономить

✘	✔
<p>— Я хочу установить ударопрочное стекло, чтобы трудно было разбить.</p> <p>— Да, конечно, вношу в заказ.</p>	<p>— Я хочу установить ударопрочное стекло, чтобы трудно было разбить.</p> <p>— Это для защиты от взлома?</p> <p>— Да, я живу на первом этаже.</p> <p>— На самом деле один лишь ударопрочный стеклопакет никак вам не поможет — взломщик может просто вскрыть створку. Взломостойкое окно — это комплекс мер. Тут понадобится противовзломная фурнитура, ударопрочное стекло, специальный профиль, усиленный крепеж. Такое окно тяжелее обычного, поэтому еще нужны будут петли для повышенной нагрузки.</p> <p>— А сколько будет все вместе стоить?</p>