

Гарантия в SmartFox



Что такое гарантийный срок

- Гарантийный срок товара — это период, в течение которого покупатель может предъявить требования производителю или продавцу по приобретенному им некачественного товара, а продавец обязан удовлетворить эти требования.

Что дает гарантия покупателю?

согласно [18 статье закона «О защите прав потребителя»](#) вы можете потребовать:

- соразмерного уменьшения цены;
- замены товара на аналогичный;
- бесплатный ремонт или возмещение расходов за ремонт;
- возврата средств.

Отдельно стоит сказать о технически сложных товарах. При обнаружении существенных дефектов вы также можете рассчитывать на возмещение полной стоимости товара и его обмен, однако такие требования можно предъявить только в течение 15 дней после покупки. По истечении этого срока возможен только ремонт.

Какие документы необходимы, чтобы воспользоваться гарантией?

- кассовый чек (либо выписка с банковского счета);
- заполненный гарантийный талон.
- Однако если документы по какой-либо причине отсутствуют — это не причина, чтобы отказать потребителю в гарантийном обслуживании. Согласно статье 18.5 закона «О защите прав потребителей», в качестве доказательства покупатель может предъявить показания свидетелей в устной или письменной форме.

Гарантия 2/3 года в SmartFox

- Сертификат на 2 или 3 года позволит **сэкономить до 14 000 рублей**, а то и более...
- Если ремонт невозможен, или если он будет длиться более 45 дней, вы **заберёте деньги за товар назад** и сможете приобрести уже более современную электронику
- Что-то произошло с гаджетом? Просто позвоните! Наша **информационная поддержка** по телефону 8-800-777-38-71 всегда готова ответить на любой ваш вопрос (звонок бесплатный)
- Ваш **личный менеджер проследит** за всеми этапами ремонта и сообщит об их результатах через удобный вам способ связи
- Вы сможете воспользоваться условиями Сертификата Уверенности **во всех магазинах** Smart Fox
- Диагностика, ремонт, замена комплектующих, установка и настройка гаджетов — если вы придете с поломкой сотовый ра



Выявление и создание потребностей!

Только один вопрос на этапе выявления потребностей, вы формируете потребность клиента в защите его техники

- Скажите, у вас раньше был Телефон?
- Да
- Сколько он вам прослужил? —
- Сломался (пауза).

Этот клиент Ваш! Т.к. он уже столкнулся с негативной ситуацией поломки, ремонта и непредвиденных расходов. Если клиент скажет, что до сих пор работает ноутбук и он хочет новый. Всё равно – это ваш клиент, т.к. вы можете предложить доп.сервис, чтобы и новый ноутбук работал также долго и качественно!

Предлагаете сертификат, чтобы 2 год и 3 год он был на гарантии.

- Сколько вы планируете пользоваться этим Телефоном?
- Год – два — три. (Как можно дольше).

Заинтересуй клиента!

- Вас интересуют акции, которые проходят в нашем магазине?
- А, что за акции?
- С удовольствием Вам расскажу после того как мы определимся с Телефоном!

Выявление потребностей



Работа с возражениями.

Самое важное в работе с возражениями это - согласиться с клиентом, далее высказать свою позицию.

□10% это дорого!

□Согласен с вами, 10% это 1200 рублей, но это дешевле чем починить телефон за свой счет. Например замена АКБ на телефоне стоит 1950р.

□Я сам отремонтирую/у меня друг в сервисе работает

□Отлично, приятно когда есть возможность решить проблему самому, только в случае провала вы потеряете телефон. А если купить у нас гарантию на 2-3 года, то вы получите высококлассный сервис и решение всех проблем по гарантии. Согласитесь это выгоднее чем потерять телефон?

□Я живу в другом городе/беру на подарок

□Согласен, на первый взгляд есть трудности, но товар вы можете отправить к нам почтой или транспортной компанией СДЕК. Это будет лучше чем ремонтировать за свой счет! Вы согласны?



Работа с возражениями.

- Я аккуратно пользуюсь (мы то все знаем что нет)

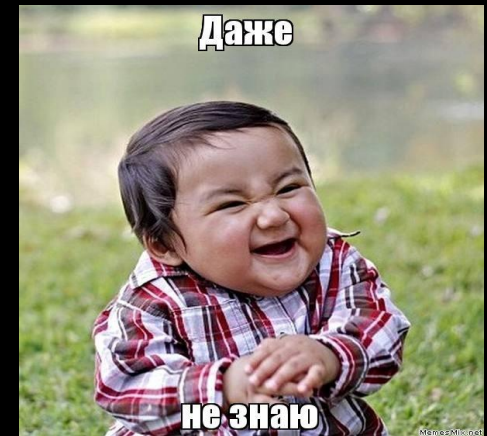
- Очень хорошо что вы аккуратны. Тогда вы понимаете ценность сервиса и при необходимости мы всегда будем рады вам помочь

- Я не верю в доп. гарантию

□(Здесь нужно уточнять и развивать диалог) Вы ранее сталкивались с проблемами по гарантии?

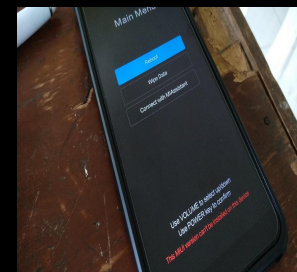
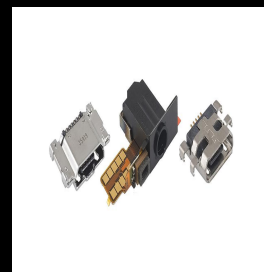
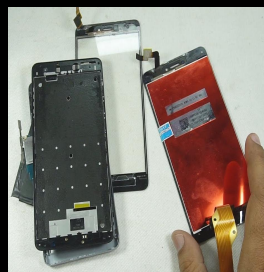
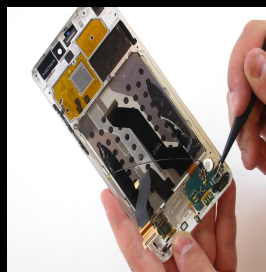
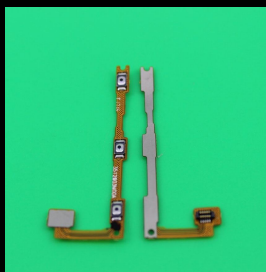
□Не надо спасибо.

□Почему? Что вас смущает? (это ответ нет. Его нужно обрабатывать увеличением полученной информации.)



Нужно знать стоимость ремонта, уметь пользоваться знаниями.

- Замена АКБ-1950
- Замена шлейфа боковых кнопок-1350
- Замена микрофона 1250-1550
- Замена дисплея-2950
- Замена или перепайка разъёма 3.5мм, зарядного порта 1550-1950
- Восстановление ПО-950
- Это основные моменты которые встречаются. Важно понимать что мехбой и попадание жидкости не является гарантийным случаем



Заклучение

Предлагай, предлагай и еще раз предлагай!

Успех сделки в твоих руках

Да придет к тебе золото!

