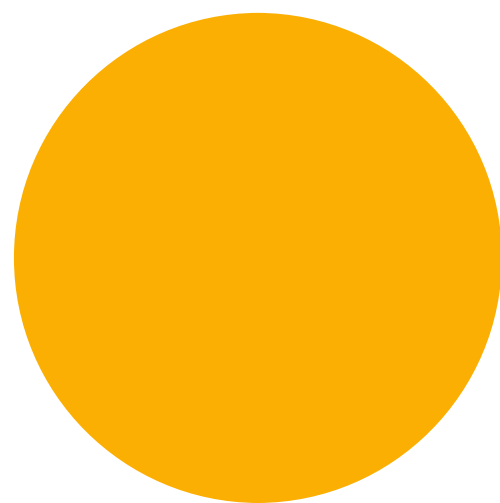


# LIKESOFT



Часть 1

# КТО МЫ?

Официальные

представители/поставщики/дистрибьюторы

Microsoft. Наша компания предлагает Вам услуги по:

- Индивидуальному подходу от ИТ-специалиста;
- Быстрой доставки до 5 минут на электронный продукт и до суток — на физический продукт;
- Бесплатной доставки при заказе от 20.000р и от 200.000р на самолёте;
- 12 месячной гарантии производителя;
- Гарантии лучших цен: режим ценник конкурентов на 10%;
- Кэшбэку 10% на вашу банковскую карту (даже если покупку совершила организация);

**Наш Сайт**

**[www.Likesoft24.com](http://www.Likesoft24.com)**

**Наши магазины Avito:  
Софт у Алексея, Prosoft,  
Likesoft, Софт у Марка,  
Народный Софт**

# ПРОДУКЦИЯ МАГАЗИНА



Часть 2



# ESD – Electronic Software Distribution

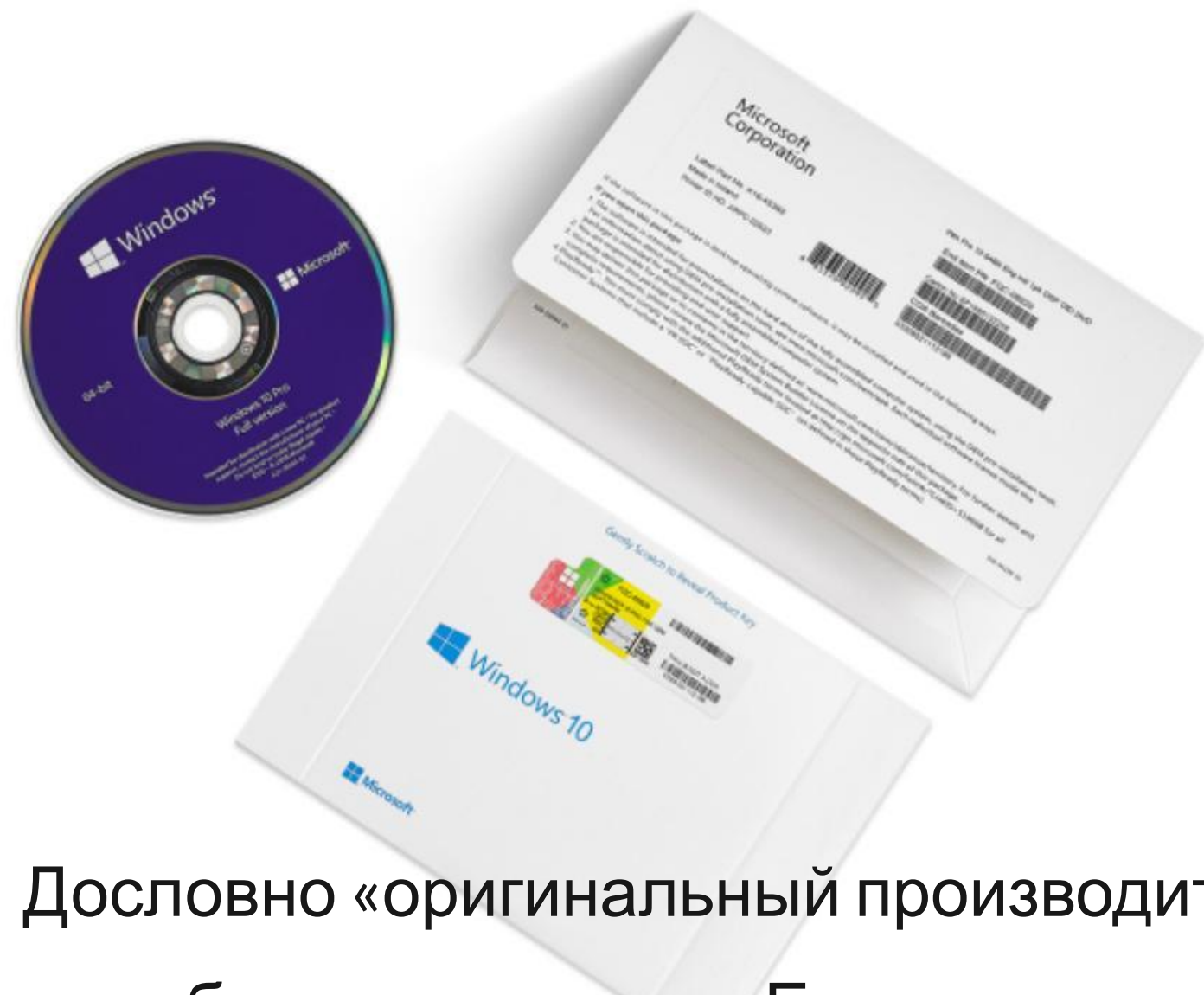


Это метод поставки программного обеспечения по e-mail, который приобрел широкую популярность среди покупателей. После заказа на электронный адрес приходит

ключ и ссылка на дистрибутив продукта.

Лицензия ESD предоставляет полный спектр использования программного обеспечения.

# OEM – Original Equipment Manufacturer



Дословно «оригинальный производитель оборудования». Эта лицензия предназначена для сборщиков машин. Есть в двух видах: конверт и наклейка. Если клиент спрашивает, то продукт идентичный. В конверте находится наклейка с защитным слоем, под которым находится ключ продукта. Копию операционной системы с OEM лицензией нельзя переносить на другой компьютер.

# FPP – Full Packaged Product



Коробочная версия программного продукта наиболее полно соответствует представлению о том, как должна выглядеть поставка программы. Покупатель получает все необходимые компоненты для установки и использования программы: лицензионное соглашение, сертификат подлинности, дистрибутив с программным продуктом, карту с ключом активации.

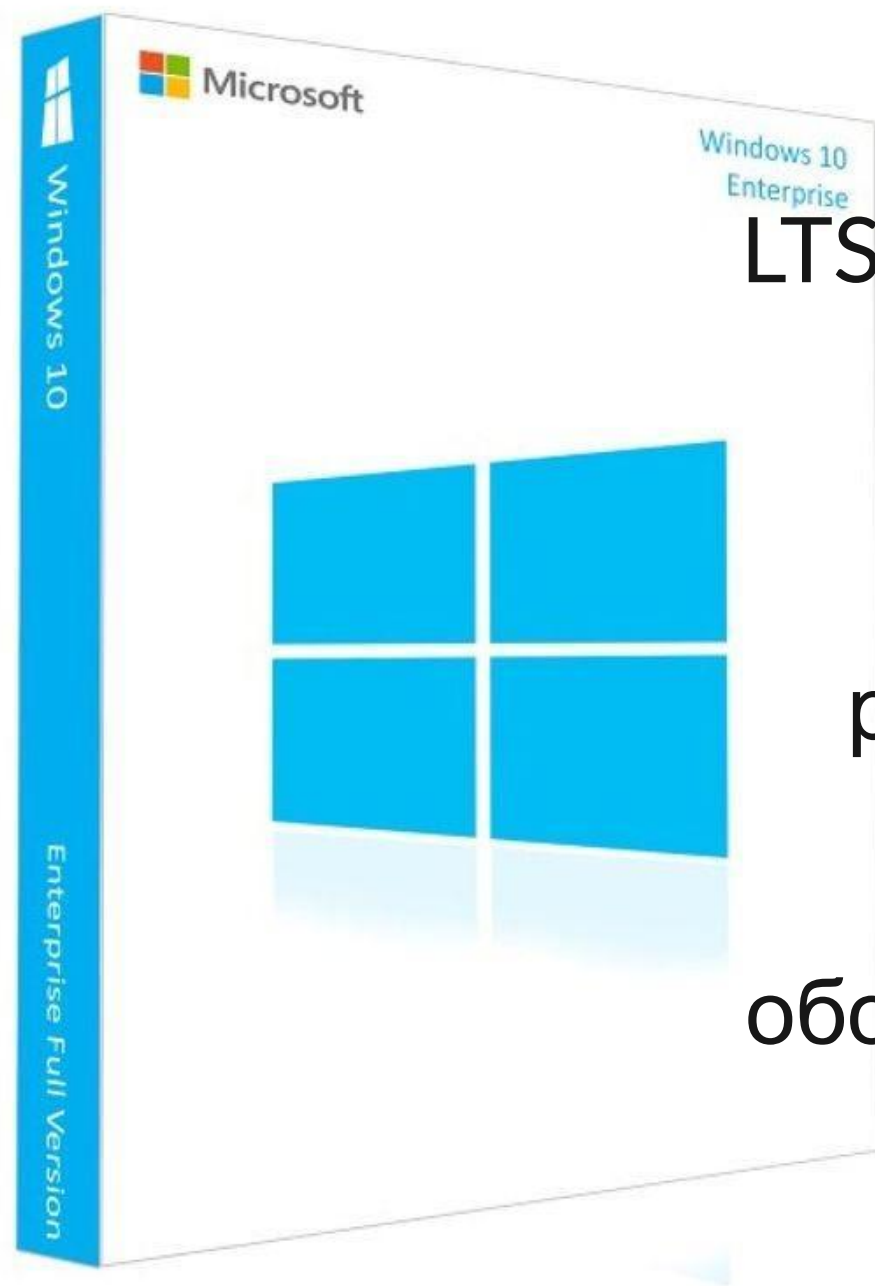
# Сервер (Server)



Программное обеспечение, которое используется для объединения нескольких локальных ПК. Обычно, серверы нужны компаниям для того, чтобы решать определенные задачи по выполнению программных кодов, хранению информации, обслуживанию пользователей и база данных.



# Windows LTSC и LTSB



LTSC расшифровывается как Long-Term Servicing Channel, по-русски «Канал долгосрочного обслуживания». Тогда как LTSB, вспомним, расшифровывалась как Long Term Servicing Branch, по-русски «Ветвь долгосрочного обслуживания». Разница в названиях, как видим, не принципиальная, да и суть сборки не поменялась. LTSC также предназначена для работы на компьютерах в коммерческом секторе, где важна стабильность работы машин и не нужны функциональные обновления. Долгосрочная



# Revit и Autocad



AutoCAD и Revit являются наиболее популярными САПР для создания 2D-чертежей (например планов этажей, фасадов, деталей и т. д.), 3D-моделей и объектов, конструкторской документации и визуализированных изображений.

# CorelXDraw и AdobePhotoshop



Corel Draw и Adobe Photoshop – самые популярные программы для работы с двумерной компьютерной графикой. Их ключевое различие состоит в том, что родная стихия Corel Draw – векторная графика, в то время как Adobe Photoshop предназначен больше для работы с растровыми изображениями.

# Kaspersky- функции версий касперского:



Антив́ирус Каспéрского (англ. Kaspersky Antivirus, KAV) – антивирусное программное обеспечение, разрабатываемое Лабораторией Касперского. Предоставляет пользователю защиту от вирусов, троянских программ, шпионских программ, руткитов, adware, а также от неизвестных компоненту «файловый антивирус» угроз с помощью проактивной защиты, включающей компонент HIPS (только для старших версий, именуемых «Kaspersky Internet Security 2009+, где '+' – порядковый номер предыдущего регистра, ежегодно увеличиваемый на единицу в соответствии с номером года, следующим за годом

# ОЕМ продукция

Покупка аппаратных компонентов ОЕМ полностью законна и безопасна. На продуктах ОЕМ зачастую можно сэкономить. Они выдаются корпорацией Microsoft сборщикам систем (железа). Аббревиатура ОЕМ расшифровывается как Original Equipment Manufacturer (с английского «Оригинальный производитель оборудования»). Такие ключи должны быть привязаны к определенной конфигурации железа

**Windows их различия и версии**

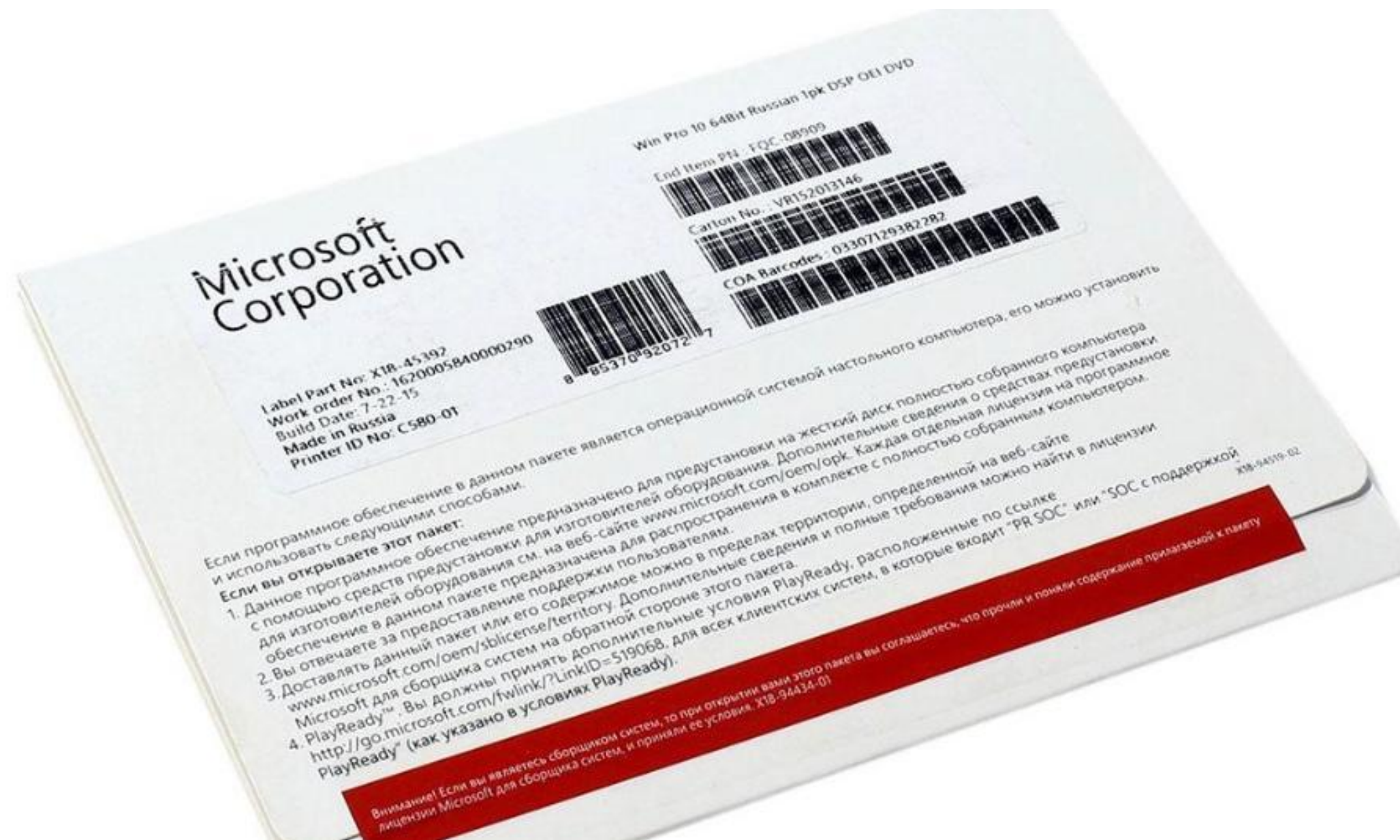
# KEY CARD (POS)



Карта содержит ключ активации с заводским защитным напылением.

То же самое, что и наклейка для Windows. Это – физический продукт. Покупателю приходит карта с ключом активации.

# Конверт Windows OEM Pro или Home



Вся продукция запечатана и имеет фирменные пломбы microsoft, лицензионные ключи покрыты заводским напылением. Внутри конверта:

Диск , наклейка. Есть так же Red версия, это просто новый релиз.

# Наклейки Windows OEM Pro или Home



Код активация с наклейкой Windows

Вы получаете стикер с лицензионным ключом, диск или коробка не высылаются.



# Windows HOME или PRO OEM эл.ключ активации

Это метод поставки программного обеспечения по электронной почте, который обрел широкую популярность среди покупателей. После заказа на вашу почту приходит ключ и ссылка на дистрибутив продукта.

Преимущества ESD лицензий:

ключ поставляется в кратчайшие сроки;

экономия времени – нет необходимости ждать коробочную версию;

при потере диска с записью дистрибутива, вы сможете снова скачать программный продукт на личной страничке Microsoft;

электронная версия – полноценный аналог коробочной в плане функций, подлинности.

# Windows Server

Различия в лицензировании Windows Server 2016 и новее

Хотя цены на Windows Server 2012 R2, 2016, 2019 одинаковы, если вы используете стандартную лицензию или лицензию Datacenter на Windows Server 2016 или новее, есть некоторые ключевые изменения, о которых вам необходимо знать.

Прежде всего, в то время как лицензии Windows Server исторически продавались для каждого процессора / сокета, в Windows Server 2016 модель лицензирования переключалась на каждое ядро.

Таким образом, если у вас есть сервер, содержащий 2 процессора с 24 ядрами, в Windows Server 2012 вам нужно будет купить только одну лицензию Standard или Datacenter. В Windows Server 2016 вам придется покупать лицензии на все 24 ядра. Это становится довольно сложно, так как есть много правил, но главное — если у вас есть 16-ядерный сервер, затраты будут примерно такими же. Однако лицензирование ОС может быть более дорогим на серверах с более высокой плотностью ядра.

Несмотря на изменение лицензии на ядро, правила виртуализации остаются такими же в Windows Server 2016 и новее. После того, как вы лицензировали все свои ядра на сервере, со стандартной версией вы получаете 2 лицензии гостевой ОС Windows Server

по сравнению с неограниченным количеством в версии Datacenter.

Кроме того, набор функций в Windows Server 2012 Standard и Datacenter был одинаковым. Но некоторые функции Windows Server 2016, например, такие, как Storage Spaces Direct или экранированные виртуальные машины, доступны

# Windows Server

Выпуск	Оптимально для...	Сравнение компонентов	Модель лицензирования
<b>Datacenter</b>	Среды частного и общедоступного облака с высоким уровнем виртуализации	Полный набор функциональных возможностей Windows Server с неограниченным количеством виртуальных экземпляров	Ядро + CAL*
<b>Standard</b>	Среды низкой плотности или не виртуализированные среды	Полный набор функциональных возможностей Windows Server с двумя виртуальными экземплярами	Ядро + CAL*
<b>Essentials</b>	Среды малого бизнеса для серверов, имеющих не более двух процессоров	Упрощенный интерфейс, предварительно настроенное взаимодействие с облачными службами, один виртуальный экземпляр основных компонентов	Сервер (ограничение в 25 пользователей)



- Высокая плотность виртуализации
- Неограниченные права на виртуализацию
- Все технологии



- Низкая плотность виртуализации
- До 2 VM
- Все технологии



- Первый сервер с подключением к облачным сервисам
- Нет виртуализации
- Ограниченный набор технологий



- Первый сервер общего назначения
- Только в OEM
- Нет виртуализации
- Ограниченный набор технологий

# Windows Server 2019

Windows Server 2019 – это именно релиз в канале LTSC. Он включает в себя все обновления функционала с Windows Server 2016 и последующих полугодовых релизов.

## Ключевые области

Основные усилия разработчиков Windows Server 2019 были направлены на четыре ключевые области:

Гибридное облако – Windows Server 2019 и новый центр администрирования Windows Admin Center позволяют легко использовать совместно с серверной операционной системой облачные службы Azure: Azure Backup, Azure Site Recovery, управление обновлениями Azure, Azure AD Authentication и другими. Безопасность – является одним из самых важных приоритетов для заказчиков.

Windows Server 2019 имеет встроенные возможности, которые затрудняют злоумышленникам выполнение задачи проникнуть и закрепиться в системе.

Это известные по Windows 10 технологии Defender ATP и Defender Exploit Guard. Платформа приложений – контейнеры становятся современным трендом для упаковки и доставки приложений в различные системы. При этом Windows Server может выполнять не только родные для Windows приложения, но и приложения Linux. Для этого в Windows Server 2019 есть контейнеры Linux, подсистема Windows для Linux (WSL), а также значительно снижены объемы образов контейнеров.

Гиперконвергентная инфраструктура – позволяет совместить в рамках одного

# Windows Server 2022

Windows Server 2022 может поддерживать крупномасштабные приложения, такие как SQL Server, требующие 48 ТБ памяти и 2048 логических ядер, работающих на 64 физических сокетах.

В Kubernetes размер образа контейнера Windows был увеличен, что приводит к увеличению производительности и скорости загрузки

Windows Server 2022 имеет встроенные возможности безопасности, такие как использование HTTPS и Transport Layer Security 1.3 по умолчанию. Протокол блока сообщений сервера в Windows Server 2022 будет использовать шифрование AES-256. Однако самой большой новостью является добавление защиты Secured-core.

Новая функция Windows Server 2022 - «сервер с защищенным ядром», которая квалифицирует защиту на уровне микропрограмм при использовании подходящего оборудования. Сервер с защищенным ядром - это аппаратный (Trusted Platform Module 2.0) и основанный на виртуализации подхода к безопасности, предназначенный для подтверждения того, что операционная система не была скомпрометирована руткитами или загрузкой испорченными драйверами. Такая схема защиты уже доступна в коммерчески выпущенных выпусках для ПК с защищенным ядром Windows 10. В текущем выпуске 2022 года в Центре администрирования Windows есть новый инструмент Безопасность, которая на этапе предварительного просмотра показывает текущее состояние защищенного ядра.

Решение Azure Arc - это инструмент Microsoft для управления управляемыми облаками, который также поддерживает локальное управление сервером. Служба хранилища обеспечивает беспрепятственное подключение файловых серверов к файловым серверам в

**Что такое windows server полное объяснение ниже**

**Windows Server**

**ОЕМ ключи windows server вшиваются в материнскую плату,**

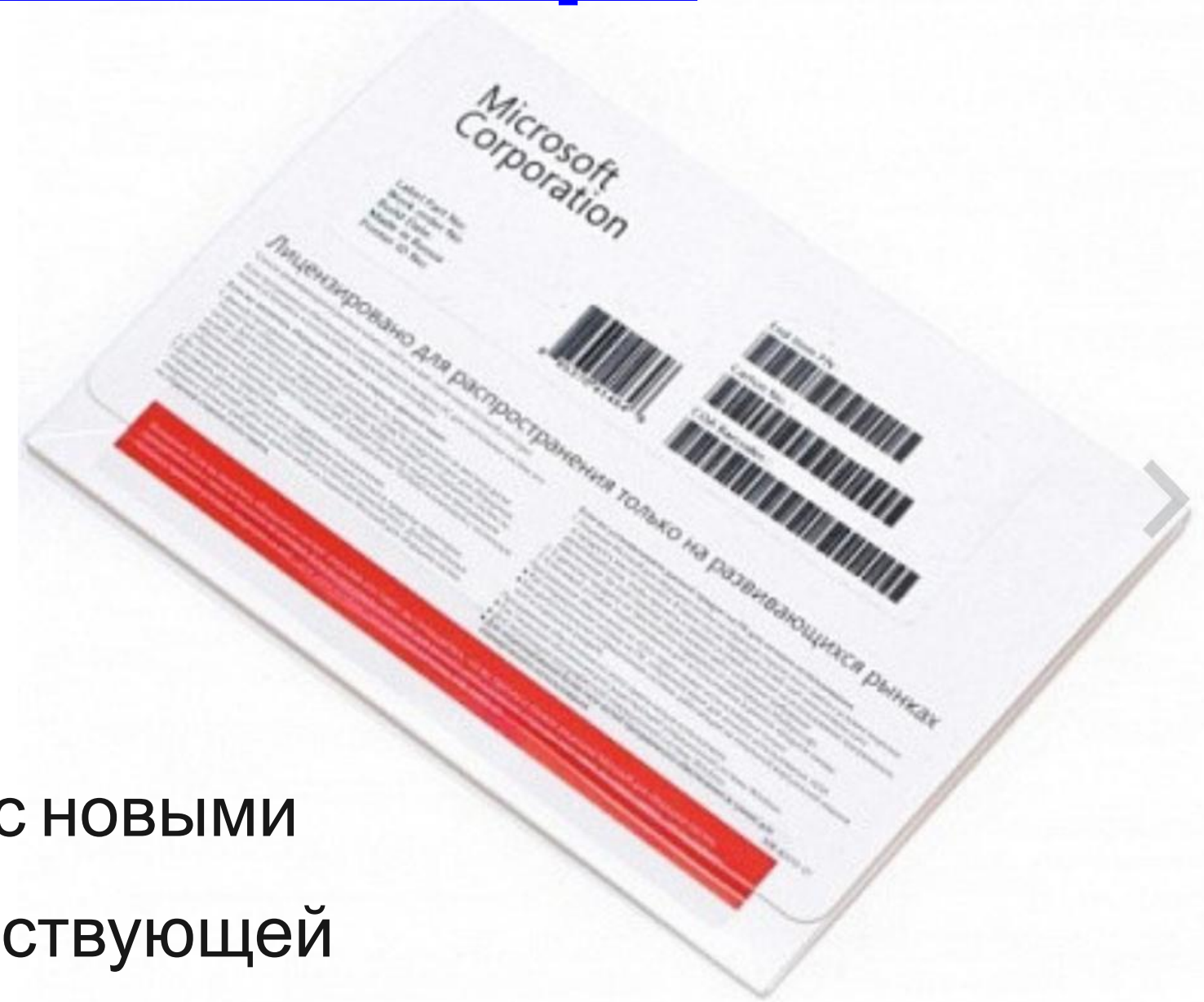
**Retail ключи windows server можно переактивировать при**

# Windows Server OEM



ЭЛ.КЛЮЧ ЭТО КЛЮЧИ ОТ КОНВЕРТОВ ИЛИ НАКЛЕЕК,  
ВШИВАЮТСЯ В МАТЕРИНСКУЮ ПЛАТУ

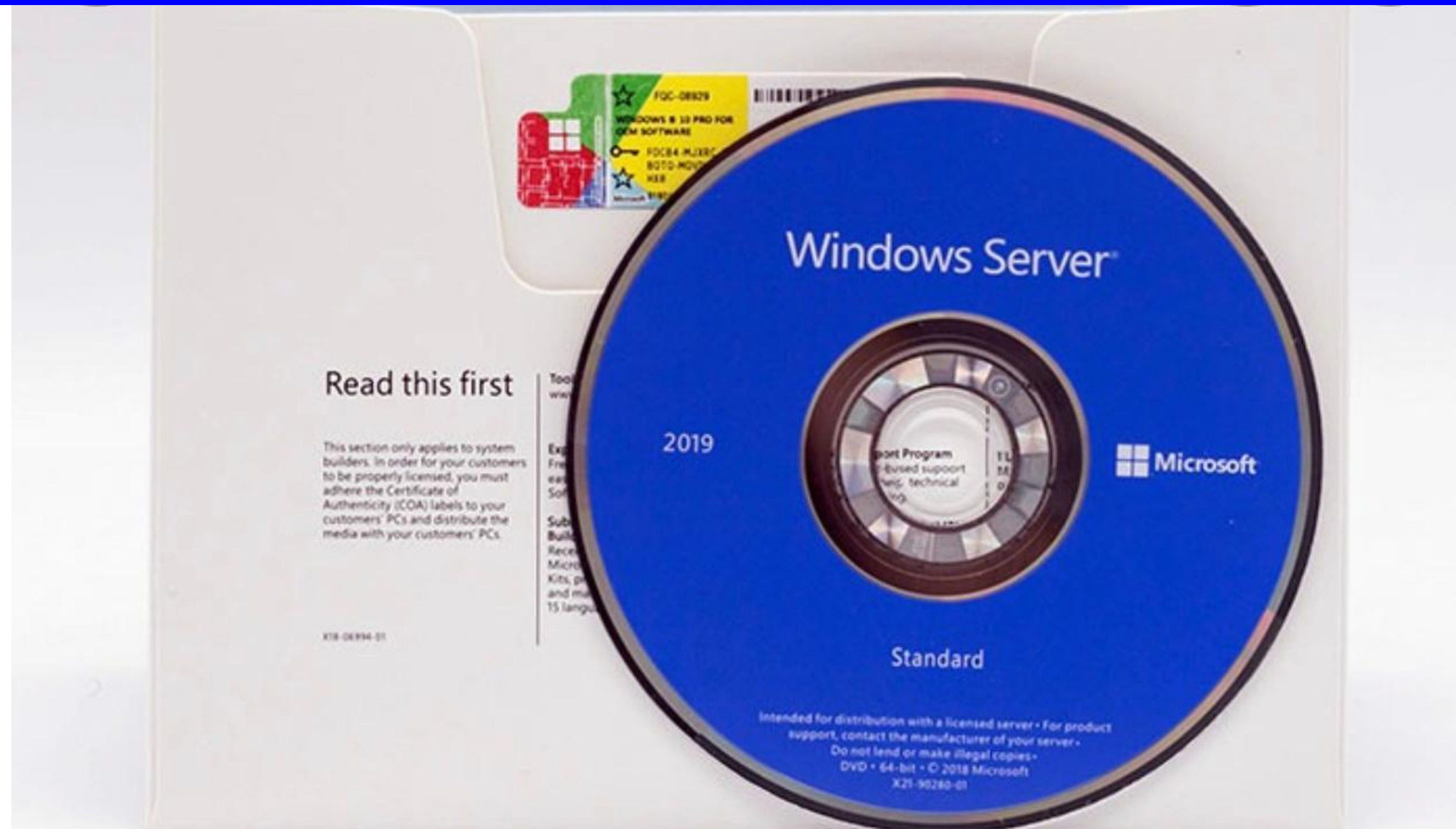
# Windows Server OEM конверт



ОЕМ-версия предназначена для поставок только с новыми серверами и непригодна для обновления уже существующей операционной системы, поддерживает только чистую новую установку. Эта версия требует активации в течение тридцати суток с момента установки;



# Windows Server OEM наклейка



что входит в эту наклейку: Лицензионный Сертификат ключа кода  
активации

Ключ активации закрыт заводским напылением

# RETAIL продукция

Retail-версия – обычная «коробочная версия», с точки зрения потребителя, версия, продаваемая в магазинах в красочных больших коробках. Соответственно, ограничений OEM-варианта у этой версии нет – она поддерживает как чистую установку, так и обновление уже существующей операционной системы.

Поставка OEM отличается от поставки BOX (Retail-версия) «привязкой» лицензионного ключа к материнской плате вашего компьютера. За счет чего стоимость данного пакета, как правило, существенно ниже аналогичной редакции программного обеспечения Microsoft поставки BOX.

# Microsoft Office

Есть Microsoft office разных годов и версий а это: История версий Microsoft Office и их отличия - подсказка

Microsoft office pro plus - 2010/2013/2016/2019/2021 годов Microsoft office home and business -

2010/2013/2016/2019/2021 годов Microsoft office Home and student - 2010/2013/2016/2019/2021 годов

Microsoft office 365 - MS office 365 что это ?

Состав Microsoft Office - если вы не знаете что делают те или иные

программы , вот подсказка.

Office для дома и учебы 2021 поставляется с Word, Excel, PowerPoint, OneNote и Microsoft Teams для ПК и Mac

Office для дома и бизнеса 2021 кроме вышеперечисленного функционала включает в себя Outlook для ПК и Mac и

права на

использование приложений в рамках рабочей деятельности Пользователи Office 2021 могут подписаться на

бесплатные учетные

записи OneDrive, которые предоставляют доступ к 5 ГБ хранилища. Пользователи Office 2021 с бессрочной

лицензией платят только один раз за продукт, но не получают обновлений новых функций (в отличие

от продуктов Microsoft 365). Кроме того, продукты с бессрочной лицензией могут не работать в новом выпуске

Windows. Например,

# Сравнительная таблица офисов



# Сравнительная таблица офисов

## Возможности в наборах и подписках

	Office 2016 для дома и учебы	Office 2016 для дома и бизнеса	Office 2016 профессиональный*	Office 2016 для дома и учебы для Mac	Office 2016 для дома и бизнеса для Mac	Office 365 персональный	Office 365 для дома
Бессрочная лицензия	■	■	■	■	■		
Установок	Установок на компьютер с Windows	1	1			1	5
	Установок на компьютер Mac			1	1		
	Установок на планшет (Windows 10, iOS, Android)					1	5
	Установок на телефон (Windows 10, iOS, Android)					1	5
Windows	Word 2016	■	■			■**	■
	Excel 2016	■	■			■	■
	PowerPoint 2016	■	■	■		■	■
	OneNote 2016	■	■	■		■	■
	Outlook 2016		■	■		■	■
	Publisher 2016			■		■	■
	Access 2016			■		■	■
Mac	Word 2016 для Mac			■	■	■**	■
	Excel 2016 для Mac			■	■	■	■
	PowerPoint 2016 для Mac			■	■	■	■
	OneNote 2016 для Mac			■	■	■	■
	Outlook 2016 для Mac				■	■	■
Office Mobile	Word Mobile (полный функционал)					■	■
	Excel Mobile (полный функционал)					■	■
	PowerPoint Mobile (полный функционал)					■	■
Доп. преим.-мущества	1 ТБ дополн. в OneDrive на пользователя					■ (для 1)	■ (для 5)
	60 минут Skype на пользователя***					■ (для 1)	■ (для 5)
	Постоянно обновляемый набор возможностей					■	■
Права на коммерческое использование		■	■		■		

	OEM	FPP	ESD	VL
	Предустановленная на устройства лицензия (крупные сборщики)	«Коробка»	Электронная лицензия	Лицензии по каналу корпоративного лицензирования
Office для дома и учебы 2019	■*	■	■	В данной таблице не представлен широкий список выпусков Office, доступных по каналу корпоративного лицензирования. Смотрите его в соответствующем разделе.
Office для дома и бизнеса 2019	■*	■	■	
Office профессиональный 2019	■*		■	
Office для дома и учебы 2019 для Mac		■	■	
Office для дома и бизнеса 2019 для Mac		■	■	
Office 365 персональный	■*	■	■	
Office 365 для дома	■*	■	■	

# ИНСТРУКЦИЯ МЕНЕДЖЕРА

Часть 3



# ОБЯЗАННОСТИ МЕНЕДЖЕРА

## AVITO

- Ведение чатов avito по скрипту;
- Знание всей продукции, ее особенностей и назначений;
- Сбор отзывов от клиентов на Avito, Яндекс, Маркет и ответы на них;
- допродажи
- ответы на новые отзывы;
- проверка рекламы в топе каждый час
- продвижение объявлений, настройка рекламы
- актуализация диалогов, которые велись не ранее месяца назад по скрипту;
- актуализация ранних диалогов, ожидаемых оплат, отправка спецпредложений
- внесение сделок в АМО CRM;
- обзвон новых заявок в амо
- обзвон ежедневных задач в амо
- обзвон клиентов по дополнительным спискам при необходимости
- ведение рабочей тетради менеджера
- Ведение отчетности по продажам за день;

# РАЗМЕЩЕНИЕ РЕКЛАМЫ

1. Заходим в поисковик (выбираем город Санкт-Петербург/Москва)
2. Вводим ключевые слова/фразы для поиска продукта, пример: windows 10 pro, windows 10 pro ключ, коробка windows 10 pro, вин 10 про коробка, бок
3. Изучаем магазины в топ 3 - если все магазины наши, переходим к проверки позиций по другому региону/другому продукту, если в топ 3 находится конкурент, продвигаем объявление кабинета, которого нет в верхних позициях и сдвигаем объявление конкурента
4. Выбираем нужное объявление - ставим рекламу на x10 и хл

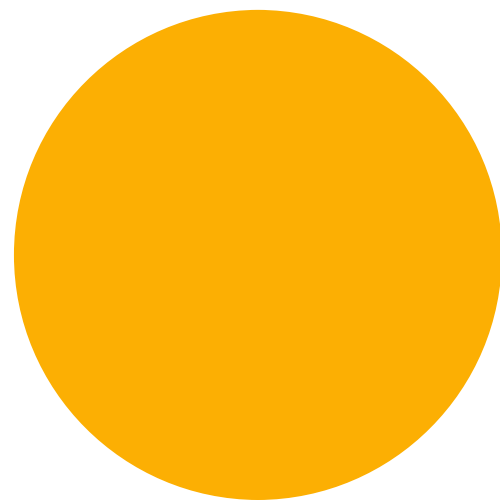
\*ПОДРОБНАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО ССЫЛКЕ В ЗАГАЛОВКЕ



# ВВЕДЕНИЕ ОТЧЕТНОСТИ

1. Ежедневный отчёт по продажам до 21:00 часов в личные сообщения РОП
2. Ежедневная планерка в 9:30 в Teams по плановым и фактическим показателям
3. Каждую пятницу в 17:00 собрание по итогам недели в Teams

# ПУТИ КЛИЕНТА AVITO



Часть 4

# Первичный запрос

- Чат Avito
- Телефонный звонок
- Мессенджер

# Повторная сделка

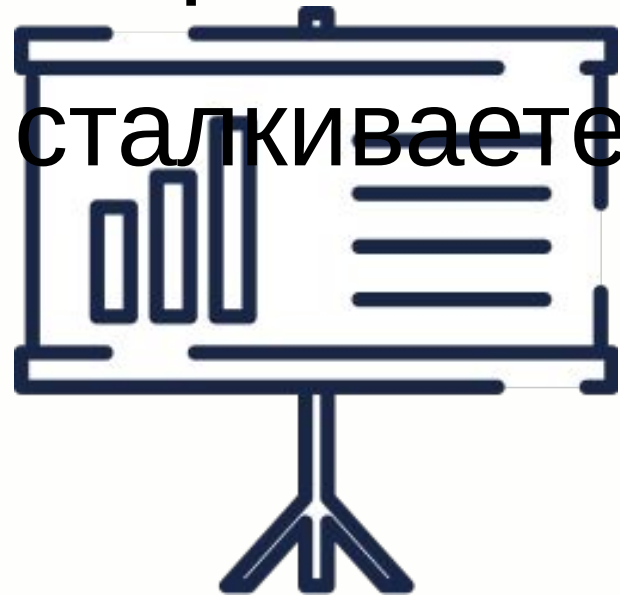
- Чат Avito
- Телефонный звонок  
(входящий/исходящий)
- Актуализация  
Avito/почта/звонок

# ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ В ОНЛАЙН-ЧАТЕ

- Быстрая реакция
- Программирование клиента
- Презентация в переписке
- Инициатива переписки
- Конкретика
- Бизнес-комплимент

# ПРЕЗЕНТАЦИЯ В ПЕРЕПИСКЕ

Вы должны презентацию своего товара или услуги построить так, чтобы она снимала большинство самых типичных возражений, с которыми вы сталкиваетесь.



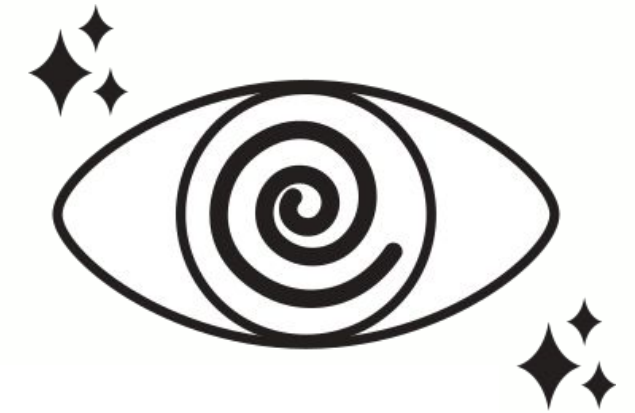
Есть такое правило на этапе «Презентация» — «свойство — выгода».

Это отсылка к результату, не надо продавать дрель, надо продавать дырку, в которую вы вобьёте гвоздь, а на гвоздь вы повесите картину.

# Выгоды нашего клиента

1. Решите любой вопрос в течение минуты;
2. Активируйте эл. продукт сразу после обращения;
3. Будьте в тренде: выбирая электронный товар, вы заботитесь о природе и экономите на упаковке;
4. Экономьте силы и время: получите дистрибутив и подробную инструкцию по установке;
5. Вы не останетесь одни: сопроводим и поможем с установкой;
6. Звоните в любое время — принимаем и отправляем заказы 24/7;
7. Получите заказ удобным вам способом: Авито Доставка, СДЭК, курьер, личный самолёт.
8. Живете в Москве или Санкт-Петербурге? Доставим заказ в течение 4 часов или вернём деньги;
9. С лёгкостью проходите любые проверки с полным пакетом документов;
10. Официальная лицензия защитит от переживаний и штрафов;
11. Заключите уникальный договор по своим условиям;
12. Оплачивайте с расчетного счета;

# ПРОГРАММИРОВАНИЕ КЛИЕНТА



Что такое «программирование» как этап?

Это когда вы программируете своего клиента на нужный для вас сценарий общения в переписке.

То есть вы делаете так, что перечисляете первое, второе, третье и в конце берете

подтверждение через вопрос:

Д Добрый вечер. В Москву отправляете заказы? 18:44

18:45 ✓ Здравствуйте, да конечно Сколько нужно ?

Д 1 18:45  
В каком порядке в таком случае происходит оплата? 18:45

18:47 ✓ Авито доставка либо оплата переводом на карту и отправим сдэк

18:49 ✓ Какой вариант удобнее?

# Этапы продаж AVITO

## Приветствие

Добрый день, ИМЯ КЛИЕНТА! Чем могу помочь? Что требуется?

## Выявление потребности

Какой тип поставки нужен?

Какое количество товара?

Куда планируете устанавливать?

Какой бюджет?

## Презентация

Могу предложить продукт

(Название), стоимость за 1 штуку

составит \*\*\*\*, при покупке от 10 штук

будет действовать оптовая скидка.

В комплекте с (название другого продукта) стоимость за штуку будет ещё меньше.

Какие основные критерии выбора поставщика? Какие

предложения/магазины ещё

рассматриваете?

Оплатить товар можно переводом на карту (номер карты)

## Завершение сделки

Для выставления счёта на оплату мне потребуется карточка Вашей организации



# Выявление потребности

## Ценообразование

Цена 1 штуки за наличные указана в описание объявления.

На покупку от 10 штук предоставляется скидка в размере 5-10%.

На заказ нескольких единиц разных позиций предоставляется скидка в размере 5-10%.

Цена за 1 штуку и более при оплате на расчётный счёт ВСЕГДА согласовывается с РОП.

Мы работаем без НДС.

# Для чего необходимо?

1.Квалификация клиента (определить действительно ли он соответствует портрету нашей компании, выявить потенциал сделки и ее вероятность);

2.Оценка потребности клиента: выявить существующие потребности клиента или сформировать потребности с "нуля" в случае, если по итогам квалификации клиента вы поймете, что клиент сам недостаточно хорошо понимает ситуацию в своем бизнесе и выгоды нашего продукта;

3.презентовать **Ценность и Выгоды** нашего продукта.

# ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТА: СКРЫТАЯ И ЯВНАЯ ПОТРЕБНОСТИ

## СКРЫТАЯ ПОТРЕБНОСТЬ

Скрытая потребность - это потребность, которую клиент осознает, но она не причиняет ему осознаваемое неудобство. И поэтому не побуждает его к действию.

## ЯВНАЯ ПОТРЕБНОСТЬ

Явная потребность - это потребность, которую клиент озвучивает. Она его беспокоит - причиняет неудобство или проблемы.



# Что нужно для того, чтобы перевести Скрытую потребность в Явную?

1. Знать бизнес клиента и его Цепочку создания стоимости

Ответьте себе на вопросы: В каком виде деятельности клиента сейчас существуют проблемы, задержки, неувязки, узкие места? Как это влияет на тот вид деятельности компании, в котором может быть использован ваш продукт или уже используется его аналог? Какие издержки несет из-за существующих проблем этот конкретный вид деятельности, и как это влияет на конечный продукт клиента?

2. Использовать модель СПИН-вопросов  
Скрытая потребность трансформируется в Явную с помощью СПИН-вопросов. Выявление и формирование потребностей у клиента - это ключевая функция СПИН-вопросов. Цель СПИН-вопросов в сложной продаже - выявить Скрытие потребности и развить их до уровня Явных. Ситуационные вопросы ведут к пониманию ситуации. Проблемные - выявляют Скрытую потребность. Извлекающие вопросы ее усиливают, и Направляющие вопросы ведут к признанию Явной потребности.

# Как НЕ НАДО ДЕЛАТЬ

Добрый вечер. Ключ для windows 7 ultimate есть ?

1:13

1:17 ✓✓

Здравствуйте , только про

Добрый день! Спасибо, все установили и даже виндоус поменяли. Но у меня слетел проект 2016г. Вот вопрос, можно ли на виндоус 10, поставить проект 2021? И чего это стоит, если можно?

18:06

18:10 ✓✓

Добрый день!

18:10 ✓✓

Да можно

18:11 ✓✓

Но для этого вам нужен офис 2021

Блин, мы с таким трудом 2019г. поставили)))

18:12

# Примеры потребностей клиентов AVITO

## Ключевые боли клиента



### Плохая безопасность

.....  
Страх быть подвергнутым к высокому  
риску кибератак.



### Плохая осведомленность

.....  
Найти решение для упрощения работы  
сотрудников компании.



### Плохая адаптивность

.....  
Технологии с каждым годом кардинально  
меняются. Компании, которые не быстро  
адаптируются, останутся позади.

# Наши преимущества

Чем мы лучше  
конкурентов?

## Электронные и физические

### товары

Новый запечатанный продукт

Гарантия на всю продукцию

Отправка товара в день заказа!

Бесплатная доставка от 20 000 рублей. Заказы свыше 200 000 рублей вышлем самолётом в любую точку мира!

Работаем с физическими и юридическими лицами

Полный набор документов для юридических лиц

Круглосуточная техническая поддержка, помощь с установкой

ПО проходит все проверки

Оригинальный лицензионный ключ

Сотрудничаем с напрямую с Microsoft

Оптовые скидки на покупку от 10 штук! Самые низкие цены!

Программа лояльности для постоянных клиентов

# ВОЗРАЖЕНИЯ

## ДОРОГО

**С чем сравниваете?**

**Возможно вы и найдете дешевле, но разве несколько сотен рублей стоят вашего драгоценного времени? Мы заботимся о наших клиентах, поэтому вместе с привлекательной ценой обеспечиваем наших клиентов моментальной доставкой за 1 день.**

**Какие критерии выбора поставщика?**

**Мы являемся официальным партнёром Microsoft, поэтому реализуем только самое качественное программное обеспечение.**

**Какой у Вас бюджет?**

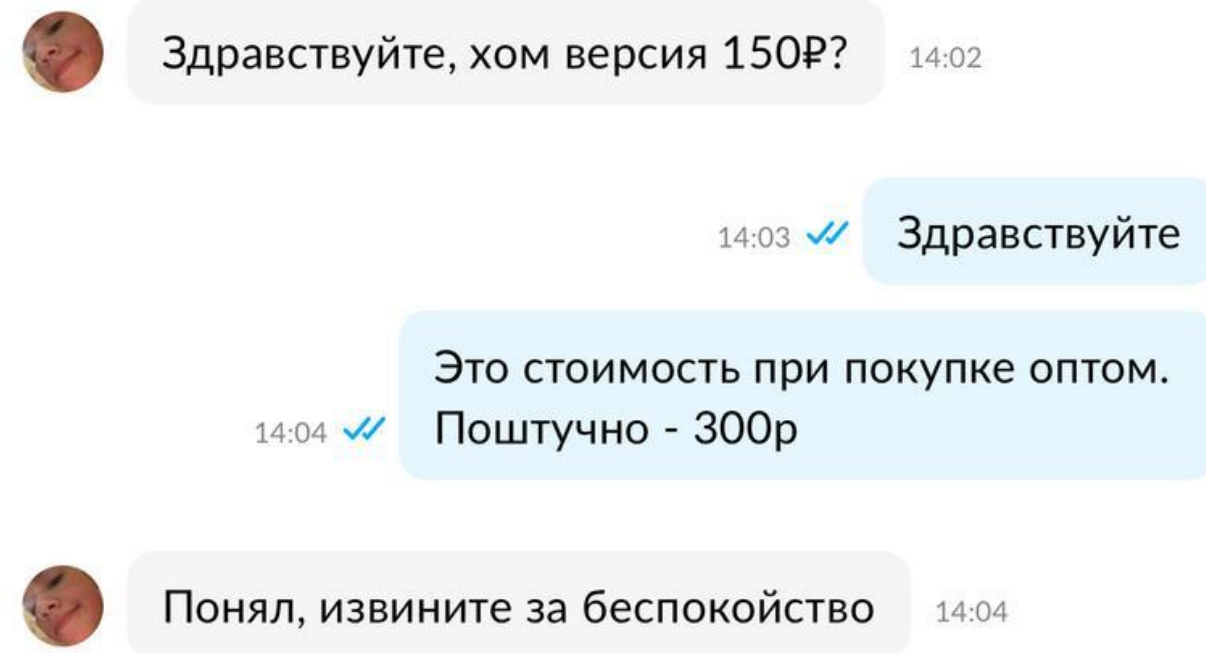
**Давайте рассмотрим с Вами другой тип поставки, он также подходит под Ваши требования, но стоимость будет ниже, так как нет переплаты за упаковку.**



**С кем сравниваете?**

**Мы уверены в том, что наши цены самые доступные. Если найдёте аналогичный товар по стоимости ниже, сделаем скидку 10% от цены конкурента!**

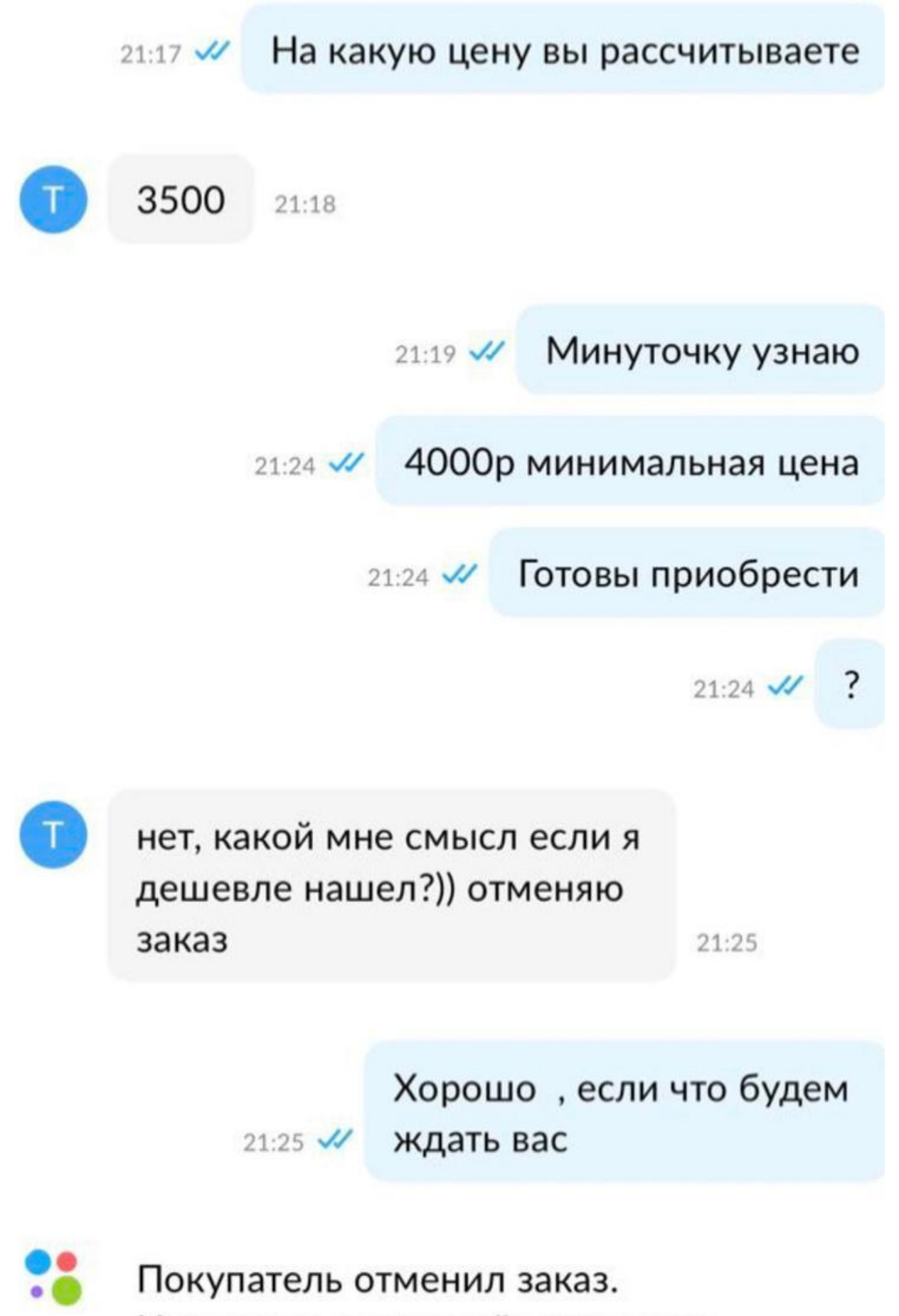
# Как НЕ НАДО делать



13:47 ✓✓ Добрый день! Ранее к нам обращались, хочу уточнить, какое решение приняли?

Пока обошёлся активатором, но буду иметь ввиду на будущее. Спасибо.

20:25





# ТЕХНИКИ ОТРАБОТКИ ВОЗРАЖЕНИЙ

## Техника «ДА, НО»

Это базовая техника работы с возражениями. Суть ее заключается в следующем, - сначала мы соглашаемся с возражением клиента («да»), а затем даем ему основание посмотреть на его возражение с другой стороны («но»).

## ПРИМЕР:

Клиент: “Цена на ваш товар высока”

Вы: “Да, но наш товар отличается и высоким качеством”

Клиент: “Нет денег”

Вы: “Да, но у нас есть возможность рассрочки платежа”

## Техника "Выясняющие вопросы"

После возражения клиента следует задать ему вопрос, ответ на который позволит вам понять, в каком ключе далее строить диалог.

ПРИМЕР:

Клиент: "Ваш товар слишком дорогой для меня"

Вы: "А какая цена для вас была бы приемлемой? / С чем вы сравнили наш товар в отношении цены?"

Клиент: "У конкурентов дешевле"

Вы: "Как вы определили, что у нас одинаковый товар? / А предлагают ли они сопутствующие услуги? / Уверены ли вы в качестве их товара?"

## Техника «Именно поэтому»

Следующий достаточно легкий способ - начинать отработку возражения с фразы «именно поэтому», а затем продолжать убеждение клиента.

ПРИМЕР:

Клиент: “Ваше предложение мне не кажется интересным”

Вы: “Именно поэтому я и хочу Вам более подробно рассказать о всех преимуществах, которые дает наша услуга и тогда Вы измените своё мнение!”

Клиент: “У вас дорого”

Вы: “Именно поэтому я и хочу, чтобы вы взяли только пробную партию. Чтобы сами смогли убедиться, что наш товар стоит этих денег”

## Техника "Давайте сравним"

Данная техника идеально подходит к возражению "Дорого". Суть заключается в том, чтобы заставить клиента самого сравнить ваш товар и товар конкурента (в том числе и их цены), сравнить выгоды, которые предоставляете вы и тот производитель, товаром которого клиент пока удовлетворен.

### ПРИМЕР:

Клиент: "У вас товар дороже, чем у другого производителя"

Вы: "Давайте сравним..." Затем Вы задаете ряд вопросов, касающихся: 1) качества товара; 2) величины партии; 3) частоты закупок товара клиентом; 4) скорости доставки товара; 6) качества обслуживания; 7) гарантийных условий и многого другого. Таким образом, вы путем сравнения двух товаров/производителей докажете клиенту, что не бывает двух абсолютно одинаковых товаров и обслуживания, и нельзя судить о товаре только лишь по его цене. Дело в том, что когда клиент начинает рассказывать, что у вас дорого, он пытается заставить вас поверить, что товар у всех одинаковый, а у вас он просто дороже. Ваша задача, используя технику «Давайте

# Техника "Прошлый опыт"

Суть заключается в том, что работая с конкретным возражением клиента, необходимо найти в его прошлом опыте такой случай, который подтолкнет бы его к согласию на ваше предложение.

## ПРИМЕР

**Клиент:** “Я знаю, где можно купить аналогичный товар значительно дешевле, и сделаю это”

**Вы:** “Наверняка в вашей жизни случилось так, что вы покупали дешевый товар, но потом понимали, что он не устраивает вас своим качеством и функционалом, и вам приходилось снова тратить на уже более дорогой товар. И вам становилось жаль тех денег, которые вы выбросили на товар, который вам не подошел. Может быть, наша с вами ситуация такая же”.

## Техника "Давайте

### сравним"

Данная техника идеально

подходит к возражению

"Дорого". Суть заключается в

том, чтобы заставить клиента

самого сравнить ваш товар и

товар конкурента (в том числе и

их цены), сравнить выгоды,

которые предоставляете вы и

тот производитель, товаром

которого клиент пока

удовлетворен.

### ПРИМЕР:

Клиент: "Вы очень долго доставляете товар"

Вы: "Если бы мы доставляли товар вовремя, то вы бы согласились на сделку?"

Если клиент отвечает «да», значит единственной причиной не покупать товар действительно являлось время доставки. Тогда Вы должны отрабатывать именно это возражение, приводя убедительные аргументы, почему скорость доставки именно такая. Говорите о выгодах, которые будут намного весомее, чем длительное время доставки. Если же в ответ на ваш вопрос клиент начинает приводить другие причины отказа от сделки, значит, долгое время доставки вовсе не являлось истинным возражением. Задавая клиенту подобные вопросы, Вы шаг за шагом отбросите все его

## Техника "Ложные возражения"

Эта техника поможет Вам понять, какие возражения клиента являются ложными, а какие истинными. Работая в этой технике, Вы сможете узнать истинную причину отказа от Вашей услуги.

Мы можем просто сравнить цены поставщика с нашими. И если увидим существенную экономию, Вы сможете либо получить скидку у существующего поставщика, либо начать работать с нами по некоторым направлениям.

# ДЕШЕВО

После первых сделок наши клиенты обычно говорят: «Спасибо! А мы думали такой продукт стоит гораздо дороже!».

Мы знаем, как выстроить процесс, чтобы избавить вас от перепадов. При этом у нас есть гарантия, и вы можете быть уверены в качестве.

Вы правильно заметили, что наши цены ниже среднерыночных и вот почему: большие корпоративные скидки, прямые поставки, надежные партнеры и так далее.

Хотим, чтобы выигрывали обе стороны – и вы, и мы. Лучше работать с постоянными клиентами по сниженным ценам и сделать продукт доступным.



# Есть поставщик

Как Вы смотрите на то,  
чтобы просто сравнить  
условия Вашего  
поставщика с нашими?

Ведь для бизнеса только  
сравнение может быть  
полезно, так ведь?

Очень Вас понимаю, сами  
ценим постоянных  
партнеров, с которыми нас  
уже многое связывает.

При этом рынок меняется  
и сейчас такое время,  
когда полезно иметь  
несколько вариантов:  
можно не только  
сэкономить, но и  
подстраховаться.

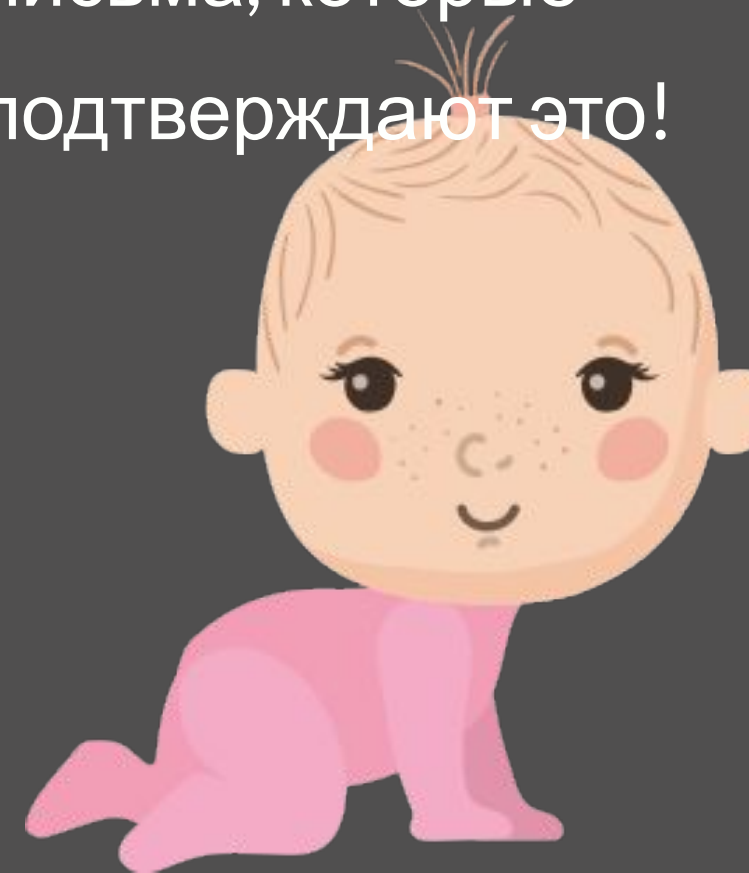
Мы можем просто  
сравнить цены  
поставщика с нашими. И  
если увидим  
существенную экономию,  
Вы сможете либо  
получить скидку у  
существующего  
поставщика, либо начать  
работать с нами по  
некоторым направлениям.

# У вас молодая компания

Если смотреть на самую компанию, то да, нам всего несколько лет. При этом если смотреть на опыт и реализованные проекты наших сотрудников, видно, что команда наших сотрудников готова справиться с большинством задач. Давайте посмотрим по Вашей ситуации.

Мы молодая компания, это так. При этом наши специалисты имеют суммарный опыт в сфере более 20 лет. И что еще важно – мы понимаем, что нам для развития нужны Ваши положительные отзывы и результаты. Мы сделаем всё, чтобы Вы получили результат. Попробуем?

Хоть мы и молодая компания, но уже успели зарекомендовать себя на рынке. Посмотрите на наши отзывы, благодарственные письма, которые подтверждают это!



# Негативные отзывы

А какие именно отзывы вы имеете в виду? Мы же с Вами понимаем, кто и зачем может быть заинтересован в такой информации и крупной и компании (на высоко конкурентном рынке).

Я тоже сталкивался с негативными оценками. И, к сожалению, люди пишут негативные отзывы гораздо легче, чем положительные. Тут важно понимать, что у компании много клиентов и много отзывов. И отзывов разных. Готов Вас познакомить с благодарственными письмами и рекомендациями от клиентов.

Репутация в наше время – это всё. Поэтому мы особое внимание уделяем тому, чтобы клиенты получали то, что хотели. Какие отзывы Вы имеете в виду? Давайте разберемся.

# ЗАВЕРШЕНИЕ СДЕЛКИ

- ОПРЕДЕЛЯЕМ СПОСОБ ОПЛАТЫ, ДОСТАВКИ И ИТОГОВУЮ СУММУ

2. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ОПЛАТЫ  
(Чек, платежное поручение)







3. ВЫДАЁМ ЭЛЕКТРОННЫЙ ПРОДУКТ С ССЫЛКОЙ НА ДИСТРИБУТИВ/ЗАПРАШИВАЕМ ДАННЫЕ ДЛЯ ОТПРАВЛЕНИЯ (Адрес, ФИО, телефон получателя)

4. ДЕЛАЕМ

ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ

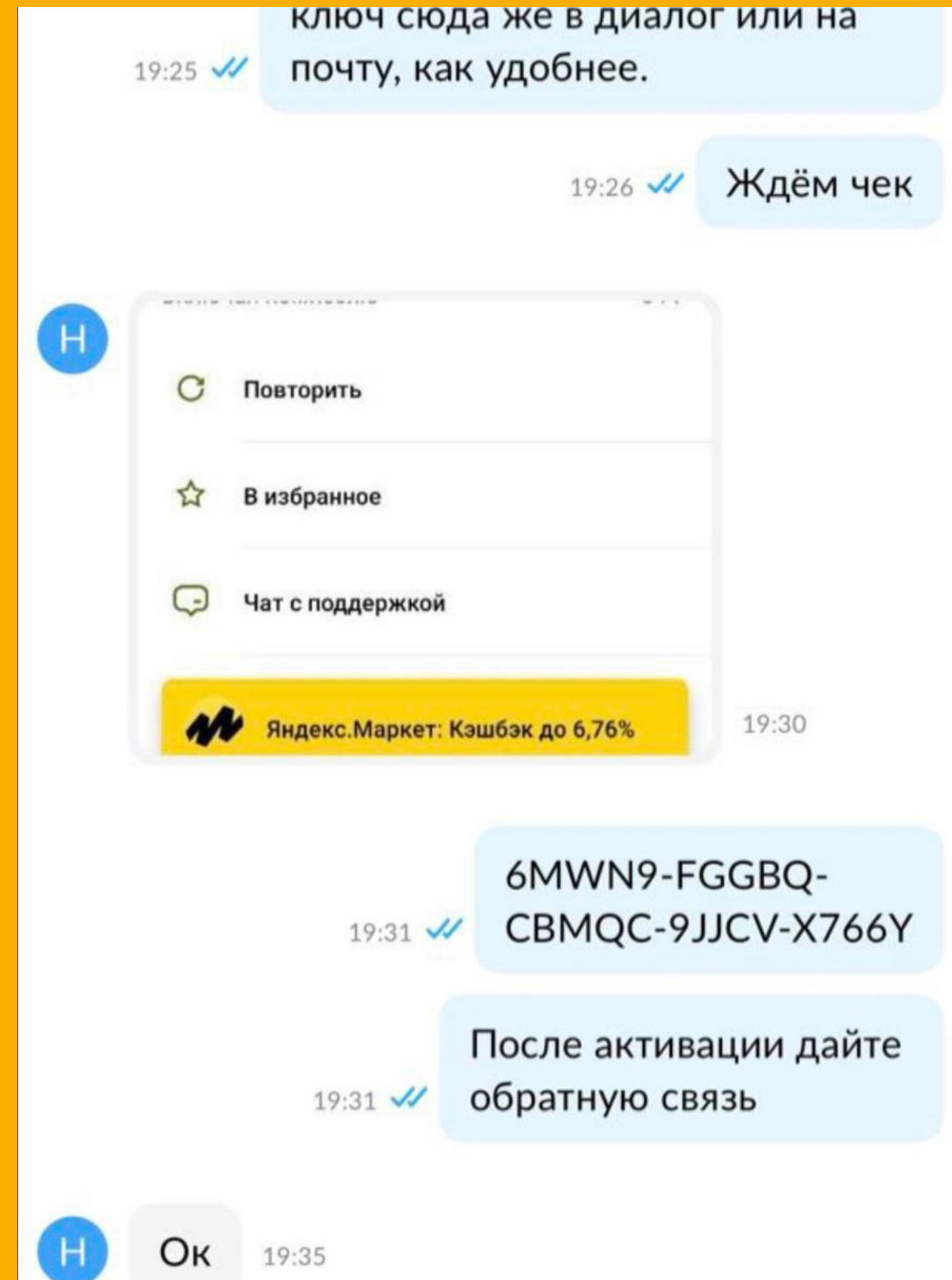
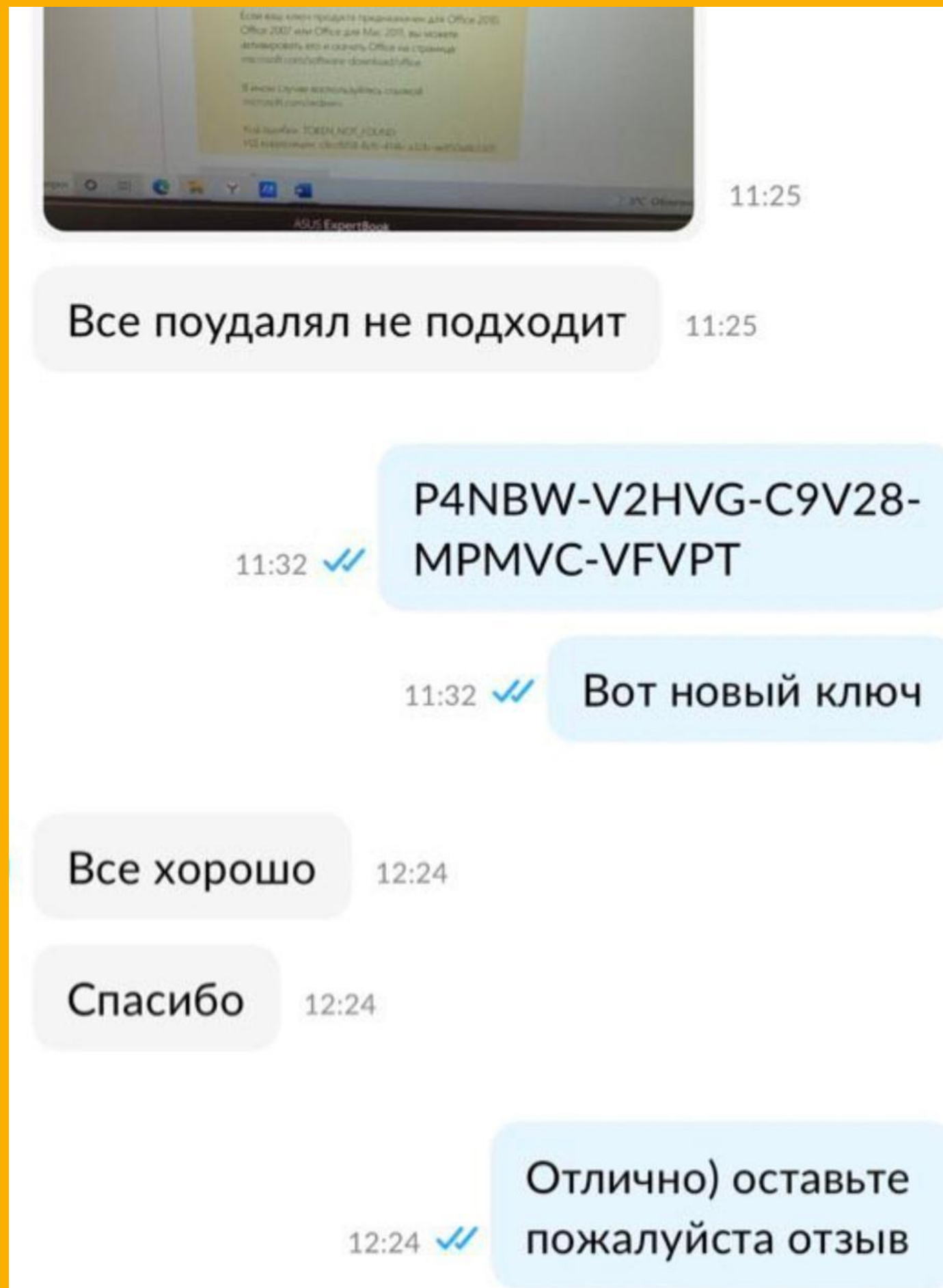
ПРОДАЖУ (Товар со скидкой)

5. ЗАПРОС НА ОТЗЫВ (AVITO, Яндекс, Маркет)

-  Перейти в профиль
-  Запросить отзыв
-  Заблокировать
-  Пожаловаться
-  Отметить чат непрочитанным
-  Удалить чат

\*Запрос на отзыв Avito осуществляется путём нажатия на имя клиента в чате.

# Как НЕ НАДО делать



# АВИТО ДОСТАВКА

• СОГЛАСОВЫВАЕМ  
ИТОГОВУЮ СУММУ С  
КЛИЕНТОМ

2. ВЫБИРАЕМ СВОБОДНОЕ  
ОБЪЯВЛЕНИЕ (РЕГИОН  
МОСКВА/ПИТЕР)

3. МЕНЯЕМ ЦЕНУ В  
ОБЪЯВЛЕНИИ НА ИТОГОВУЮ

4. ЖДЁМ ПОЯВЛЕНИЕ  
СООБЩЕНИЯ В ЧАТЕ О  
НОВОМ ЗАКАЗЕ

5. ПЕРЕДАЁМ НОМЕР  
ОТПРАВЛЕНИЯ, ТОВАР И ЕГО  
КОЛИЧЕСТВО, ИТОГОВУЮ  
СУММУ В ОТДЕЛ ЛОГИСТИКИ

**6.СТАВИМ ПРЕЖНЮЮ  
СТОИМОСТЬ В  
ОБЪЯВЛЕНИИ**

**ВАЖНО!**

Продажа считается  
осуществлённой только  
после того, когда клиент  
получит товар!

12:22 ✓✓ Сейчас готовы оформить ?

Да! 12:22

12:23 ✓✓ Цену поменяли

12:30 ✓✓ Можете оформлять, объявление модерацию прошло

## ✕ Редактирование

Веду работу с юр.лицами, физ.лицами, гос.органами и другими организациями, предоставляю полный пакет закрывающих документов!

Больше 400 отзывов на Авито!

ПОЧЕМУ ИМЕННО Я?

- 🏠 Предлагаем рассрочку
- 👉 Любые способы доставки
- 🏆 Лучшие цены
- 📄 Предоставляем официальные документы

## Цена

2 700 ₺

## Фотографии



Поздравляем, у вас новый покупатель. Он уже оплатил товар и доставку.

[Подробнее](#)

1. До 2 декабря включительно отнесите товар в пункт Voxberry.

2. Покажите паспорт и назовите номер: 0000170459531

3. На месте посылку бесплатно упакуют. Если она хрупкая, заранее оберните её так, чтобы она не разбилась в пути.

Не запечатывайте заказ полностью: сотрудник пункта выдачи может проверить его перед отправкой. Это необходимо, чтобы уберечь вас от мошенничества.

На случай спорных ситуаций сфотографируйте или снимите товар на видео – прямо в пункте.

4. Когда покупатель примет посылку, мы попросим у вас номер карты и переведём на неё 10 600 ₺.