

Методический материал по услуге Быстросервис



Быстросервис

Все, что не можем отремонтировать за 72 часа, меняем на новое.



В данном материале собрана информация о программе страхования **Быстросервис**. Ознакомившись с ним, Вы сможете улучшить понимание услуги и разобраться в условиях.



Изучив данный материал Вы узнаете:

- Что такое услуга «Быстросервис»;
- Преимущества услуги «Быстросервис» для клиента;
- Условия услуги «Быстросервис»: цена, срок действия, особые условия;
- Группы товаров, на которые распространяется действие услуги «Быстросервис»;
- Механику обращения при появлении проблем с техникой.



Знание и понимание условий услуг позволит Вам предложить клиенту максимально качественный сервис.

Содержани

е: Что такое услуга

Быстросервис?

Что входит в покрытие

услуги?

Исключения из услуги

(что не входит в покрытие программы)

Обновление

программы

Ключевые преимущества для

клиента

Основные условия

услуги

(цена, срок действия, возмещение)

для каких категорий

техники?

Особые условия

(условия продажи/возврата сертификата)

Механика обращения

клиента

Как предложить услугу

клиенту



Что такое услуга «Быстросервис»?

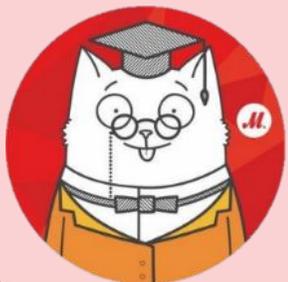


М.Видео предлагает своим Клиентам уникальный сервисный продукт «Быстросервис».

Быстросервис



Все, что не можем отремонтировать за 72 часа, меняем на новое.



Быстросервис – сервисная программа, позволяющая клиенту, в случае возникновения проблем с техникой, получить ремонт в течение 72 часов* или замену на новую.

* Кроме праздничных дней.

Услуга Быстросервис является приоритетной услугой страхования для КБТ, МБТ, ТВ.

Предлагайте Быстросервис в первую очередь для следующих категорий техники:

NEW:

Крупная бытовая техника (КБТ)



Малая бытовая техника (МБТ)



Т
В



Портативной (моб.) техники





Что входит в покрытие Сертификата

Быстросервис?

		Быстросервис 
Поломка устройства по гарантийному случаю	   	
Повреждение в результате скачка напряжения	   	
Поломка устройства, возникшая из-за неправильной установки ИЛИ использования <u>устранение дефектов установки не включено в программу</u> **	  	
Ремонт мелких механических дефектов ** <u>влияющих</u> на работоспособность техники	  	
Ремонт мелких механических дефектов ** <u>не влияющих</u> на работоспособность техники	  	 (в течение 90 дней)
Страхование непредвиденных расходов ** / *** на демонтаж, транспортировку (для техники от 5 кг), монтаж (при наличии исправных коммуникаций)	  	
Бесплатные консультации по вопросам эксплуатации товара по телефону горячей линии Программы	   	



Кроме быстрого ремонта услуга Быстросервис включает и другие преимущества: демонтаж, выезд специалиста на дом и транспортировку (для КБТ), телефонные консультации



Для смартфонов: Поломка устройства по гарантийному случаю, Повреждение в результате скачка напряжения, Бесплатные консультации по вопросам эксплуатации товара

** кроме автомобильной техники
*** кроме смартфонов

✘ Что не включено в программу обслуживания

	Быстросервис 
Расходные материалы	✘
Косметические дефекты не препятствующие работе техники	✘
Повреждение техники, связанное с внешним воздействием (пожар, воздействие жидкости, песка, насекомые внутри и др.)	✘
Использование товара не по целевому назначению	✘
Механическое повреждение корпусных деталей, основных узлов: кинескопа, матрицы, оптики, электронных узлов, стеклокерамики	✘
Несоблюдение правил хранения	✘
Ремонт при обнаружении неквалифицированного вмешательства/ремонта	✘
Использование товара не для личных нужд	✘



Обслуживание аппаратов проводится в случае, когда есть возможность идентифицировать модель аппарата, указанную производителем на этикетке, с наименованием в чеке. Обязательно наличие серийного номера, если это предусмотрено производителем. В случае отсутствия указанной информации исполнитель оставляет за собой право отказать в обслуживании по программе.

Клиент приобретает технику с программой Быстросервис



Исправление поломки* в течение 72-х часов для ремонта крупногабаритной техники. Обмен товара если мы не отремонтировали технику в установленный срок.



Устранение дефекта мелко бытовой техники в магазине. Обмен товара, если мы не отремонтировали технику в магазине в день обращения.



Ремонт товара** в случае неправильной установки или использования.



Ремонт неисправностей, возникших в результате скачка напряжения.



Ремонт в случае мелких механических*** дефектов, влияющих на работоспособность товара, обмен в случае невозможности ремонта.



Ремонт мелких механических дефектов***, не влияющих на работоспособность товара в течение 90 дней. Возврат Сертификата в случае невозможности устранения дефектов в течение 90 дней.



Демонтаж бракованного товара в течение срока действия Сертификата (кроме автомобильной техники).

Клиент приобретает технику без программы Быстросервис



При гарантийной поломке срок выезда специалиста не установлен. Срок устранения недостатков до 45 дней. Требование о замене товара подлежит удовлетворению в течение 7 дней, а при необходимости дополнительной проверки товара - в течение 20 дней с момента обращения.



В случае неправильной установки использования клиент осуществляет ремонт товара за свой счёт.



При повреждении в результате скачка напряжения клиент осуществляет ремонт за свой счёт.



В случае механических дефектов, влияющих на работоспособность товара клиент осуществляет ремонт за свой счёт.



В случае мелких механических дефектов, не влияющих на работоспособность товара клиент осуществляет ремонт за свой счёт.



Демонтаж осуществляется только в период ограниченной гарантии производителя.

* Ремонт мелких механических дефектов, не влияющих на работоспособность товара до 90 дней.

** При наличии мелкого механического дефекта, не влияющего на работоспособность товара – мы произведём ремонт в течение 90 дней.

*** Кроме механических дефектов, касающихся корпусных деталей и основных узлов: матрицы, кинескопа, оптики, электронных узлов и

Какие варианты услуги можно предложить?

Существует 3 варианта услуги Быстросервис в зависимости от срока действия: на 2, 3 и 5 лет. Обратите внимание на ограничения по категориям техники для разных сроков программ.

	Сертификат Быстросервис 			
	2 года	3 года	5 лет	2 года для Смартфонов NEW
Стоимость сертификата* <small>в % от стоимости страхуемой техники</small>	~13%*	~18%*	~22%*	20%
Возмещение по сертификату	Полное покрытие стоимости услуг ремонта и комплектующих (ремонт в течение 72 часов) ИЛИ Замена товара на аналогичный (по невозможности отремонтировать за 72 часа)			
Лимит обращений <small>Сколько раз клиент может обратиться в период действия Сертификата</small>	∞ Неограниченное число обращений с ремонтом і Одно обращение с обменом (при проведении обмена товара, обязательства по Сертификату считаются выполненными и его действие <u>прекращается</u>)			

! *Указана усреднённая стоимость сертификата. Точная стоимость может отличаться в зависимости от ценовой категории товара.

! Обратите внимание на особые условия по программе Быстросервис

Условия продажи сертификата

Сертификат Быстросервис 

! Полис может быть приобретён только в день покупки основного товара и добавлен в один чек с основным товаром, к которому он приобретается

Можно приобрести:



За наличные
По банковской карте



В кредит и расрочку по безнал. расчёту*



*через выставление счета (B2B).

Условия возврата сертификата



Сертификат Быстросервис



	2 года	3 года	5 лет	2 года МОБ
Смартфоны				✓
Телевизоры и мониторы	✓	✓	✓	✗
Hi-Fi-компоненты	✓	✓	✓	✗
Холодильники и морозильные камеры	✓	✓	✓	✗
Газо и электрические плиты, микроволновые печи	✓	✓	✓	✗
Стиральные и посудомоечные машины	✓	✓	✓	✗
Кондиционеры, обогревательные приборы	✓	✓	✗	✗
Вентиляторы и водонагреватели	✓	✓	✗	✗
Очистители и увлажнители воздуха	✓	✓	✗	✗
Мелкая бытовая техника (МБТ)	✓	✓	✗	✗
Пылесосы	✓	✓	✗	✗
Домашние кинотеатры и DVD-плееры	✓	✓	✗	✗
Аудиотехника, игровые приставки	✓	✓	✗	✗
Видеокамеры и фотоаппараты	✓	✓	✗	✗

Механика обращения клиента



* Кроме праздничных



Для вопросов и обращений по программе:

Горячая линия (с 9 до 21 по МСК)

8 (495) 777 777 4 – для г. Москва;

8 (800) 100 777 4 – для России (звонок бесплатный);

Почта: 24@mvideo.ru

При обращении с крупной техникой (вес более 5 кг) исправление поломки осуществляется путём выезда специалиста сервисного центра к месту установки. Радиус обслуживания клиентов – 100 км от административной границы города (кроме Москвы и МО – радиус не ограничен).



1 Продажа услуги будет осуществляться без учёта Imei (то- есть в полисе Imei отсутствует), но в момент урегулирования сотрудник должен убедиться в принадлежности устройства к бренду М. Видео, для этого необходимо создать запрос в вкладке «запросы по сертификатам» на сайте <https://mvideo-claim.ru/> В содержании запроса указать – проверка поставки по серийному номеру

2 ВАЖНО провести Визуальный осмотр на предмет присутствия повреждений, не подпадающих по условия обслуживания по полису (случаи, когда необходимо отказывать в обслуживании по условиям полиса):

Важные исключения: механических повреждения/мех. повреждения дисплея или сенсорной панели/погнутый корпус/Попадание жидкости,

По полису страхуется только основное устройство в БС к смартфонам не входит доукомплектование (зарядные устройства, шнуры, наушники не входят)

4

Уточнения: следы эксплуатации, потёртости, мелки царапины не являются причинами для отказа если не являются основной причиной по обращению.

5

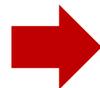
При обмене устройства, оно должно быть обнулено до заводских настроек и отвязано от учётной записи

БС к смартфонам обслуживается так же как БС к МБТ, вы оцениваете его визуально и функционально (камера, быстродействие, сенсор и т.д «функции») и если согласны с тем что дефект не связан с умышленным или не осторожным воздействием, **6** меняете устройство.



Сценарии	
Гарантийный случай - явный	Меняем
Гарантийный, но - не явный (сложно определить)	Рекомендуем отправить на диагностику, если клиент настаивает на замене, производим обмен убеждаем в необходимости покупке нового БС
Заявление о гарантии, но фактически не явная механика (сложно определить)	Рекомендуем отправить на диагностику, если клиент настаивает на замене, производим обмен убеждаем в необходимости покупке нового БС
Заявление о гарантии, но фактически явная механика	Отказываем в обмене

Важные материалы



Òãõïëîãèÿ
îñëóæèâàíèÿ (Íáùàì)



Îáëóæèâàíèå
ñìàððòîíîâ



Çàÿâëàíèå î
ðåâîóøàíèè 72 ÷àñî



Секретные способы по увеличению оборотов магазина

1

Предлагайте программу Быстросервис каждому клиенту, который покупает технику, к которой можно предложить сертификат.

2

При продаже услуги Быстросервис используйте метод «лестницы»: предложите сначала сертификат с максимальным сроком действия. При отказе клиента от дорогого сертификата предложите менее дорогие, с меньшим сроком действия.

В рассрочку лучше продавать более дорогие сертификаты, так как это выгодно для клиента:

! Ежемесячный платёж увеличивается незначительно, в то время как
Срок защиты техники увеличивается значительно.

3

Тщательно контролируйте акционную активность. В компании часто проводятся акции, которые выгодно сочетаются с программой Быстросервис.

4

Тщательно контролируйте наличие рекламных материалов в магазине по сертификатам Быстросервис и их актуальность.

5

Распечатайте мини-шпаргалку с краткими условиями по программе Быстросервис.

[Шпаргалка здесь](#) 

6

Предложить и продать Быстросервис клиенту могут не только продавцы, но и кассиры.
Используйте эту возможность.



Д

Так как вы покупаете технику в нашем магазине рекомендую вам приобрести Премиальную программу «Быстросервис», она позволит защитить ваше устройство от поломок по гарантийным случаям и провести ремонт или обмен в течении 72 часов, для вашего сведения гарантийный ремонт от производителя может законодательно проводиться до 45 дней

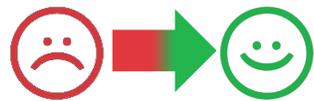


В М.Видео есть возможность провести обмен не исправной техники за 72 часа, для этого мы можем предложить вам программу «Быстросервис», программа обладает высоким качеством сервиса и покрывает гарантийные поломки а так же поломки в результате скачка напряжения

Покупая товары в М.Видео вы можете минимизировать финансовые и любые другие затраты при поломке техники. Рекомендую приобрести программу «Быстросервис» которая позволит отремонтировать или обменять товар на новый в случае если гарантия производителя уже закончилась, так же программа действует и в период гарантии производителя , но с существенным увеличением срока обслуживания и выдачи нового товара.

ДЛЯ техники более 5 кг - Рекомендую приобрести программу «Быстросервис» в рамках которой при поломке устройства вы сможете вызвать мастера на дом, для оценки поломки и последующего ремонта или обмена техники на новую. В случае обмена вам не нужно будет думать о транспортировке

для техники менее 5 кг - Рекомендую приобрести программу «Быстросервис» в рамках которой при поломке устройства вы сможете обратиться в любой магазин М.Видео, для оценки поломки и последующего ремонта или обмена техники на новую не выходя из магазина.



1

Предложи покупателю услугу Быстросервис. Используй для этого следующую информацию:

- Услуга Быстросервис позволяет обезопасить покупателя от внезапной поломки товара;
- Даже самая качественная и надёжная техника может сломаться;
- Производитель чаще всего даёт гарантию 1 год, услуга Быстросервис действует 2, 3 или 5 лет;
- Условия и сервис по программе лучшие для Клиента.

2

Расскажи о преимуществах и условиях программы:

- Программа Быстросервис позволяет решить проблему с техникой максимально быстро – за 72 часа;
- Расскажи, какими способами клиент сможет обратиться в случае возникновения проблем;
- Сообщи, что программа действует не только при гарантийных поломках, но и при поломках от неправильной установки/эксплуатации;
- Расскажи о дополнительных преимуществах программы: телефонных консультациях, демонтаже/монтаже.

3

Сообщи клиенту стоимость программы:

- Рассчитай точную стоимость программы для техники, которую приобретает клиент;
- Сначала предложи программу на максимальный срок, ведь она наиболее выгодна для клиента;
- предложи оформить программу в рассрочку, если стоимость высока для Клиента.



Приложение 1. Мини-шпаргалка по Быстросервису



Сертификат Быстросервис

Уникальный продукт от М.Видео, позволяющий решить возникшую проблему с техникой менее чем за 72 часа.

Срок действия	Стоимость сертификата
2 года	~13%
3 года	~18%
5 лет	~22%
2 года (моб) (на выбор покупателя)	20% (от стоимости техники)

Компенсация

Ремонт техники за 72 часа или замена на новую аналогичную

- ✓ Пломки по случаям, аналогичным гарантийным
- ✓ Повреждение в результате скачка напряжения
- ✓ Покрытие непредвиденных расходов (демонтаж/транспортировка) (кроме смартфонов)
- ✓ Ремонт механических дефектов (влияющие на работу техники за 72 часа, не влияющие – 90 дней) (кроме смартфонов)
- ✓ Неисправности, возникшие в результате неправильной установки или использования (кроме смартфонов)



Спасибо за
внимание!



Есть вопросы по содержанию материала
или услуге? Пишите:

Viktor.Kostenko@mvideo.ru

Svetlana.Dzhumangeldieva@mvideoeldorado.ru