

## Методический материал по услуге Быстросервис



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 <b>NEW</b>
<b>Стоимость сертификата*</b> <small>в % от стоимости страхуемой техники</small>	~13%*	~18%*	~22%*	20%
<b>Возмещение по сертификату</b>	Полное покрытие стоимости услуг ремонта и комплектующих (ремонт в течение 72 часов) ИЛИ Замена товара на аналогичный (по невозможности отремонтировать за 72 часа)			
<b>Лимит обращений</b> <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

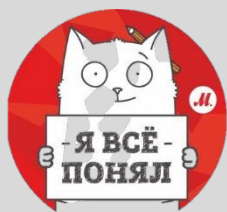
Для вопросов и обращений по программе:

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  
ðåâîóøàíèå 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

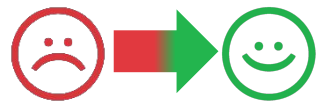


**В М.Видео есть возможность провести обмен не исправной техники за 72 часа**, для этого мы можем предложить вам программу «Быстросервис», программа обладает высоким качеством сервиса и покрывает гарантийные поломки а так же поломки в результате скачка напряжения

**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](mailto:Viktor.Kostenko@mvideo.ru)

[Svetlana.Dzhumangeldieva@mvideoeldorado.ru](mailto:Svetlana.Dzhumangeldieva@mvideoeldorado.ru)