

## ПОДАРОК №3

### Список «НЕ ТАК»

(Вопросы и возражения Клиентов с вариантами ответов)

№	ВОПРОС, ВОЗРАЖЕНИЕ	ОТВЕТ И ДЕЙСТВИЯ ПРОДАВЦА-КОНСУЛЬТАНТА
1	На что распространяется гарантия на мебель?	<p>1. Условием бесплатного гарантийного обслуживания мебели является ее правильная эксплуатация и отсутствие механических повреждений по вине Покупателя. Гарантия не распространяется на естественный износ или дефекты, вызванные перегрузкой, неправильной или небрежной эксплуатацией и сборкой, проникновением жидкости, грязи и других посторонних веществ и предметов.</p> <p>2. При самостоятельной сборке мебели необходимо проверить детали на наличие брака (сколов, царапин); при обнаружении - приостановить сборку, т.к. детали мебели со следами сборки возврату и обмену не подлежат. Сохраняйте заводскую упаковку до окончания сборки, т.к. замена брака производится только при наличии заводской упаковки. Сохраняйте до конца гарантийного срока документы, выданные при покупке и паспорт (гарантийный талон) для корпусной мебели, а при его отсутствии - маркировочный лист на упаковке.</p> <p>3. Замена брака производится в течение 30 дней от даты подачи рекламационного заявления. Все рекламации принимаются к рассмотрению только при наличии самого изделия или отдельных элементов и в оригинальной упаковке. В случае несоблюдения вышеуказанных требований, претензии по рекламации не принимаются. Рекламации, возникшие вследствие неправильной сборки (самостоятельно Покупателем), доставки и подъема (самостоятельно Покупателем) или возникшие вследствие неправильной эксплуатации, устраняются за счет Покупателя.</p> <p>4. В случае, если Покупатель самостоятельно вносит какие-либо изменения в конструкцию изделия или комплектующих принадлежностей, он лишается гарантии на детали, подвергшиеся изменениям.</p> <p>5. На мебель не распространяются требования Покупателя о предъявлении ему на период ремонта аналогичного товара.</p>
2	Нам доставка нужна именно сегодня.	<ul style="list-style-type: none"><li>- У нас есть и доставка и сборка бесплатно по _____ (регион), но доставка у нас формируется за несколько дней вперед.</li><li>- Если Вам нужна доставка именно сегодня, у нас есть срочная доставка (но она платная).</li><li>- Продавец-консультант должен подойти к начальнику отдела продаж и уточнить возможность нашего экипажа доставить покупку сегодня.</li><li>- Если такой возможности нет, значит позвонить наёмному водителю.</li><li>- Также стоит уточнить нужна сборка или нет, потому что если машина будет не наша, нужно отправить сборщиков с наёмным водителем. И если отправляем сборщиков, нужно учесть момент, как они будут добираться домой.</li></ul>
3	Клиент просит	- Любой раскомплект мебели можно осуществить только

	раскомплектовать мебель.	с разрешения начальника отдела продаж. - Если начальник отдела продаж не разрешает раскомплектовать мебель, значит нужно попытаться уговорить Клиента купить выбранную мебель на заказ.
4	Клиент хочет дозаказать стулья/стол из массива дерева.	Обязательно нужно предупредить Клиента, что цвет дерева может отличаться, так как покраска дерева может получиться или светлее, или темнее.
5	Почему у Вас нет таких больших скидок, как в других магазинах?	- У нас адекватные цены, небольшая наценка и поэтому мы не можем позволить себе большие скидки. - Но хотим заметить, что очень большие скидки делаются в магазинах, в которых заведомо завышена цена, и поэтому конкуренты могут позволить себе сделать большую скидку. - В нашу задачу не входит Вас обмануть, поэтому у нас такие не большие скидки. - Также мы можем похвалиться тем, что у нас только фабричная мебель и гарантия 18 месяцев. В случае, даже если Вы обратитесь к нам после истечения срока гарантии, мы не оставим Вас один на один с проблемой. Для нас не бывает «бывших» Клиентов! - Мы зарабатываем репутацию не большими скидками, а качественной работой и качественной мебелью!
6	Нам нужен матрас по нашим размерам?	- Без проблем, мы можем заказать Вам матрас по Вашим индивидуальным размерам. От Вас нам нужны только точные размеры Вашего матраса. - Цену матраса продавец-консультант может рассчитать сам: - Нужно взять цену стандартного матраса, близкого по размерам к тому, который нужен, и к этой цене прибавить 5% (за нестандарт). - Цена индивидуального размера всегда будет больше, чем обычная, так как это индивидуальный заказ.
7	Что лучше ортопедическое основание или лаги?	- Нет точного понятия, что лучше ортопед или лаги. - Нужно только уточнить у Клиента, он хочет более мягкое основание или жёсткое. - Из этого и исходить, советуя ортопед или лаги.
8	У Вас мебель с браком. Мы хотим скидку.	- На любую мебель с браком даётся скидка 2-5% (в зависимости от сложности брака). - Если на мебели нет акта и обнаружен дефект, скидка даётся Клиенту в размере 5% за счет ответственного продавца-консультанта в этом торговом зале.
9	Нам не нравятся Ваши шкафы купе, нам нужно по нашим размерам.	- Расскажите более подробно, какой Вам нужен шкаф, каких размеров и наполнения. - Я всё зарисую и отправлю на расчет цены поставщику. - После того, как мне будет известна цена, я позвоню Вам и скажу окончательную цену.
10	У Вас дорогой магазин.	- «Не могли бы вы пояснить, что означает для вас «слишком дорого»? - В сравнении с каким магазином наш кажется Вам дорогим? - Этот вопрос нам задал Клиент на прошлой неделе и натолкнул нас на мысль изучить, почему наши цены несколько выше, чем у XYZ, и мы пришли к выводу, что у нас ниже уровень брака (гораздо меньше гарантийных случаев).

		<p>- Нужен хлам, это не к нам! Ценишь качество, комфорт?.. Приходи в Мебель ХХХ!</p>
11	Почему в рассрочку скидка не действует?	<p>- Мы не можем предложить Вам скидку в рассрочку, потому что мы предоставляем скидку банку (по договору между магазином и банком).</p> <p>- Мы платим за Вас проценты банку для того, чтобы Вы могли выгодно купить мебель.</p> <p>- <b>МЫ ПЛАТИМ ПРОЦЕНТЫ ЗА ВАС!</b></p> <p>- Можем предложить обыкновенный кредит и предоставить скидку.</p>
12	У Вас фабричная мебель. Покажите сертификат.	<p>- Сертификаты качества хранятся у начальника отдела закупок.</p> <p>- При необходимости мы можем показать Клиенту сертификат качества, снять копию.</p>
13	Возможно у Вас заказать диван по индивидуальным размерам.	<p>- Диван по индивидуальным размерам мы не можем заказать (так как фабрика не будет переделывать свои клише из-за одного дивана/набора), но у нас много модульных диванов.</p> <p>- Поэтому мы можем подобрать диван как на 3, так и на 6 метров.</p> <p>- Подскажите Ваши размеры и я Вам покажу модели этих диванов.</p> <p>- Мы обязательно подберём то, что Вам нужно.</p>
14	Вы делаете мебель по индивидуальным размерам (тумбы под ТВ, комоды, обувницы, шкафы купе, прихожие)?	<p>- Конечно!</p> <p>- У нас есть поставщик который работает по индивидуальным размерам.</p> <p>- У него более 15 цветов дсп, также есть нестандартные цвета (+5% к сумме), образцы рамок и ручек.</p> <p>- Если Вы уже знаете какая должна быть тумба и у Вас есть её размеры, я всё нарисую, отправлю на расчёт цены, а в дальнейшем оформлю Вам заказ.</p>
15	Какие Вы посоветуете ткани для обивки дивана?	<p><b>Выбор ткани для диванов</b> - очень ответственный момент при покупке мебели. Обивка определяет срок службы дивана, влияет на его практические характеристики. Хорошая обивочная ткань для диванов не истирается и не растягивается, стойка к выгоранию на солнце. Также покупка мягкой мебели с качественной обивкой избавит Вас от хлопот с выведением пятен. Почти вся современная ткань для обивки дивана легко чистится, в том числе - с использованием синтетических моющих средств.</p> <p>Выбор обивки зависит от нескольких параметров. Так <b>какая ткань лучше для дивана?</b></p> <p>1. <b>Ткань для обивки дивана</b>, который используется в качестве ежедневного спального места, должна быть изготовлена из синтетических волокон. К данным обивкам относятся флоки, шениллы и велюры. Эти ткани для диванов очень прочные, имеют срок службы более 12 лет. Со временем они не линяют, сохраняют яркость своих красок. При этом цена на них довольно низкая.</p> <p>2. <b>Выбор ткани для дивана для детской</b> зависит от ее экологичности. Чем меньше в обивке синтетических, искусственных волокон - тем лучше. Оптимально для детской подходят такие ткани для диванов, как жаккард и замша. Их качество и экологичность не вызовет у родителей никаких сомнений.</p> <p>3. <b>Какую ткань выбрать для дивана в гостиной?</b></p>

		<p>Советуем покупать диваны с комбинированными тканями, изготовленных одновременно из синтетических и натуральных волокон. Такая обивочная ткань для диванов отличается привлекательным внешним видом и высокими характеристиками прочности. Этот мебельный материал не линяет, не выгорает на солнце. Самые популярные среди покупателей комбинированные ткани для диванов – велюр и шенил.</p>
16	<p>Подскажите, насколько прочен кожзам? Как за ним ухаживать? Как долго он служит?</p>	<p>Мебель всегда привлекает к себе внимание, поэтому ее всегда нужно поддерживать в хорошем состоянии и не жалеть на это времени и сил.</p> <p>Современные заменители кожи не только внешне красивы, но и имеют довольно высокое качество.</p> <p>Основой для <u>кожзама</u> является ткань (полиэстеровая, хлопковая). Хлопковая основа считается самой дорогой, так как хорошо шьется, поэтому, выбирая именно ее, вы сможете облегчить уход за изделием. Объединяет всю мебель из искусственной кожи то, что с помощью чистящих средств можно удалить с ее поверхности практически любое пятно, если своевременно и правильно этим заняться.</p> <p>Следующие советы вполне помогут Вам содержать свою мебель из кожзама в хорошем состоянии долгие годы.</p> <p>Для начала нужно выбрать место, где будет стоять диван или кресло. Не нужно их ставить совсем рядом с батареями или обогревателями. Прямые солнечные лучи также негативно повлияют на состояние мебели, делая материал хрупким и снижая срок службы. Увлажнители наоборот способны оказать благотворное действие. Влажность от фонтана или даже аквариума с рыбками поможет сберечь новый диванчик долгое время. Помните и о первостепенном значении сборки. Ведь именно от нее зависит долговечность и надежность мебели.</p> <p>Не допускайте повреждение кожзама твердыми предметами, а основательную чистку нужно проводить не реже одного раза в месяц. Желательно регулярно протирать влажной тканью, не допуская попадания воды в швы. Делать это нужно примерно раз в неделю. Особенно тщательно нужно ухаживать за светлыми тонами кожзама, а малейшее пятно нужно стараться удалить в течении нескольких минут после его появления, т.к. это поможет предотвратить впитывание грязи.</p> <p><b>Нельзя:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● проводить химическую чистку кожзама</li> <li>● использовать для чистки воду, спирт, ацетон и перхлорэтилен</li> <li>● применять хлорку и все виды полиролей</li> <li>● отскабливать засохшие пятна от кожзама острыми предметами</li> </ul> <p><b>Допустимо:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● при выведении пятна использовать раствор шампуня или мыла</li> <li>● средства, содержащие аммиак</li> <li>● удаление производить мягкой губкой или салфеткой</li> </ul> <p>В случае образования пятна от кофе или жира, лучше</p>

всего действовать незамедлительно, а после удаления пятна, следует промыть это место водой и сразу же вытереть насухо. Легче всего справиться с пятнами от чая или кофе. Такой вид загрязнения можно удалить с помощью влажной ткани, иногда возникает необходимость изготовления 50% спиртового раствора. Также можно в таком случае использовать нашатырный спирт. Жирные пятна лучше всего промокнуть бумажными салфетками, а затем протереть это место мыльным раствором. Такой же раствор поможет и при выведении пятна от помады или чернил. Мыло с глицерином лучше использовать в случае, если пятно от шоколада. Вино также оставляет следы на кожном, поэтому избавиться от них можно с помощью 70% спиртового раствора. Лучше после такой обработки протереть место глицерином. Для того чтобы не было видно следов пива или сока, нужно смешать аммиак с уксусом, а потом хорошо промыть поверхность изделия.

Помните, что экокожу, как очень часто называют козам, выделяют такие свойства, как износостойкость и безопасность. Мебель не выделяет вредных веществ и пропускает воздух и водяные пары. Вода же хорошо отталкивается от поверхности. Правильно ухаживая за столь удивительной поверхностью, вы еще долгое время будете наслаждаться мебелью из кожных.

17 Как ухаживать за кожаной мебелью?

#### **Как ухаживать за кожаной обивкой**

Большинство мебельных кож покрывают специальным пигментированным покрытием, что позволяет добиться ровного однородного цвета кожи. Следует относиться с осторожностью к козам с непрозрачным, тисненным и воздухо непроницаемым покрытием.

Что касается ухода за кожаной мебелью, то он довольно прост. Для того, чтобы сохранить мебель в ее роскошном первоначальном состоянии, необходимо помнить о некоторых особенностях этого натурального продукта.

#### **Следите за влажностью в помещении**

Кожа является гигроскопичным капиллярно-пористым материалом. Хорошо поглощает влагу и также легко ее отдает. Массовая доля влаги в коже должна быть не ниже 10-16%, этот уровень легко поддерживается, если относительная влажность помещения составляет 65-70%. Таким образом, необходимо поддерживать нормальную относительную влажность помещения, в котором находится мебель. При более низкой влажности кожа начнет отдавать массовую долю влаги, что неминуемо приведет к преждевременной сухости и ломкости кожи, и, как следствие, к осыпанию красителя.

#### **Ежедневный уход и выведение пятен**

Возвращаясь к капиллярно-пористому строению кожи, нужно помнить, что жировые вещества, которые придают эластичность, со временем высыхают. Безусловно, это процесс не быстрый и длится годами, но потеря эластичности приводит к растрескиванию лицевого слоя.

		<p>-Существует очень простая и легкая процедура: мебель из натуральной кожи нужно 1-2 раза в год смазывать (жировать) стеариновой и силиконовой смазкой. Оптимально использовать для этой процедуры губки.</p> <p>-Для удаления пыльного налета и грязи с поверхности кожи используется обыкновенная мягкая фланелевая тряпка, смоченная в обычной воде. Если не удастся удалить грязь сразу, то можно использовать слабый мыльный раствор (нейтральное мыло).</p> <p>-Пятна от лекарственных настоек, вина, различные следы от фломастеров удаляются с помощью медицинского спирта и кусочка ваты, с последующей обработкой стеариновой губкой. Различные органические жировые пятна для кожи не страшны, так как они со временем проходят сквозь всю толщину кожи.</p> <p><b>Защипайте мебель от воздействия света и тепла</b></p> <p>Для предупреждения преждевременного выцветания или выгорания красителя, мебель желательно не ставить под прямые солнечные лучи и интенсивные электрические лампочки. Все материалы под действием солнечного света теряют свой цвет.</p> <p>Не располагайте свой кожаный диван перед каминами или радиаторами, поскольку это приводит к высыханию кожи</p> <p><b>Уход за новой кожаной мебелью. Профилактика</b></p> <p>Если вы купили новую кожаную вещь, используйте для ухода за ней средство на водной основе. Если за кожей не осуществлять никакого ухода – не чистить и ничем не защищать, то со временем попадающие на нее незаметные для глаза капли масла и кислоты вызывают ее растрескивание и шелушение, а также локальное обесцвечивание. Подобные эффекты хорошо проявляются на автомобильных рулевых колесах, на дверных ручках или на внутренних поверхностях кожаных воротников.</p> <p>Проводите чистку и защитную обработку Вашей новой кожаной мебели по крайней мере дважды в год. Для интенсивно используемых кожаных изделий, таких как установленные перед телевизором кресла, данную обработку рекомендуется проводить через каждые два месяца.</p>
18	Сомневаемся, а обеденный стол из стекла прочен?	<p>При изготовлении кухонных столов используют особо прочное стекло, которое довольно непросто разбить. И даже в том редком случае, когда удалось разбить такую столешницу, она распадётся на совершенно безопасные осколки.</p> <p>Стоит отметить, что качественное стекло имеет специальный слой, который и способствует устойчивости к механическим воздействиям. Поэтому даже при очень интенсивном использовании кухонного стола его поверхность будет выглядеть новой.</p> <p>Качественное стекло имеет в своей основе экологически чистый материал. Именно по этой причине оно никогда не вызывает</p>

		<p>аллергии у посетителей кухни. Стекло, из которого изготовлен стол, должно быть обязательно закалённым. Если же оно не закалено, то:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- во-первых, стол уже не такой прочный;</li> <li>- во-вторых, если он по какой-либо причине разбивается, то на острые и опасные осколки.</li> </ul>
19	Если Клиент хочет заказать мебель поставщика, с которым мы уже не работаем.	<p>К сожалению на данный момент мы не работаем с этим поставщиком, но можем предложить альтернативу этой модели. (Можно узнать у начальника отдела закупок, возможен заказ или нет).</p>
20	Клиент передумал и решил отказаться от заказанной мебели.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Если мебель мы ещё не доставили, Клиент может отказаться, но согласно договору мы удерживаем с него 30% от внесённой суммы.</li> <li>- С договором Клиент знакомится в момент покупки мебели.</li> </ul>
21	Кассир долго оформляет, Клиент нервничает.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Если на кассе образовалась очередь и Клиент нервничает, продавец-консультант должен предложить чай, кофе.</li> <li>- Также стоит объяснить, что мы даём гарантию 18 месяцев и для этого стоит оформить заказ (продажу) по всем инстанциям.</li> <li>- Ведь только на рынке не нужно ни какого оформления.</li> </ul>
22	Если Клиент хочет купить образец для принятия заказа.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Объясняем Клиенту, что это образец для принятия заказа и он не продаётся.</li> <li>- Мы можем принять заказ по этой модели в той комплектации которая нужна Вам и того цвета который нужен Вам.</li> <li>- Так даже лучше.</li> <li>- Вам привезут упакованную мебель и осуществят первую сборку, а не с салона.</li> </ul>