

ПРОДАЖИ, КОТОРЫЕ ПРИНОСЯТ ПРИБЫЛЬ

Как продавать окна ORTEX Premium Color?



ОКНА, КОТОРЫЕ ЗАЩИЩАЮТ

ORTEX

Предисловие

Умеете ли вы продавать окна ORTEX Premium Color? Как вы обычно осуществляете продажу таких окон? Думаем, что чаще всего их продажа осуществляется по следующему сценарию:

Подскажите, пожалуйста, сколько будет стоить двусторчатое окно в панельный дом?

Примерная стоимость такого окна будет составлять XXXX руб. Это окно из трехкамерного ПВХ профиля ORTEX Classic с двухкамерным стеклопакетом.

А есть у вас пластиковые окна коричневого цвета, которые выглядят, как деревянные?

Конечно, есть. Вот смотрите.

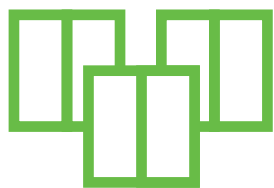
В большинстве случаев, менеджеры оконных компаний не предлагают пластиковые окна «под дерево» до тех пор, пока о них не спросит клиент. В первую очередь они предлагают вариант с самой низкой стоимостью. Это неудивительно. Низкая цена всегда была и будет приманкой для основной массы покупателей. И по мнению многих менеджеров, продавать дешевые товары очень просто, так как цена сама делает всю работу. На самом деле, продавать дешевые товары трудно и не перспективно. Работать приходится очень много, количество сделок большое, а прибыль - низкая из-за невысокой стоимости товара.

Поэтому если вы хотите, чтобы ваша оконная компания приносила больше прибыли и чувствовала себя уверенно на фоне конкурентов, уделяйте больше внимания продажам более дорогостоящей продукции, больше рассказывайте о ней и чаще рекомендуйте клиентам. А торговая марка ORTEX научит вас, как делать это правильно.

Почему выгодно продавать пластиковые окна ORTEX Premium Color?

- 1** Они устойчивы к экономическим спадам и кризисам, так как относятся к премиальному сегменту.
- 2** Их продажа (и даже просто предложение) помогает увеличить средний чек.
- 3** Они помогают увеличить продажи более дорогостоящих дополнительных и сопутствующих товаров.

В общем, продажа пластиковых окон ORTEX Premium Color помогает повысить прибыль оконной компании. А так как доходы многих менеджеров зависят от объема продаж, то это также способствует росту их доходов.



Эффективные продажи окон ORTEX Premium Color



Рост прибыли



Увеличение дохода менеджера

Окна ORTEX Premium Color

Окна из профиля ORTEX Premium Color, окрашенного в цвета «темный шоколад» или «сочная карамель», станут настоящим воплощением стиля. А специальная пленка позволяет им выглядеть как окна из дорогих пород дерева, сохраняя при этом все достоинства пластиковых!

► Основные характеристики

- 6 внутренних воздушных камер
- Монтажная глубина 70 мм
- Коэффициент сопротивления теплопередаче 0,91 м²°С/Вт
- Возможность установки стеклопакетов 24 - 40 мм
- Фурнитурный паз 13 мм
- Возможность установки замкнутого армирования
- Возможность установки противовзломной фурнитуры
- ПВХ профиль окрашен в массе в цвета «карамель» и «шоколад»
- Декорирование «под дерево» осуществляется методом ламинации (каширования)



► Преимущества

- Цвета «темный шоколад» и «сочная карамель» делают окна как стильным акцентом, так и качественным дополнением интерьера.
- Окрашивание в массе позволяет придать нужный цвет всем частям профиля, в том числе тем, которые видны только при открытом окне. Благодаря этому окно выглядит наиболее гармонично.
- Ламинационная пленка способна полностью повторить текстуру любой породы дерева: дуб, сосна, орех, пихта и многие другие.
- Пленка наносится с двух сторон профиля и позволяет акцентировать внимание на цвете как внутри, так и снаружи.
- Высококачественное покрытие устойчиво к внешним воздействиям, не требует специального ухода и сохраняет свой внешний вид в течение всего срока эксплуатации.

► Стандартные цвета



Золотой дуб
основа – карамель



Темный дуб
основа – темный шоколад

Произносите правильно
ОРТЕКС Прэмиум Колор

Кому предложить пластиковые окна ORTEX Premium Color

Конечно, предлагать абсолютно каждому клиенту пластиковые окна «под дерево» не стоит. Это может выглядеть глупо и нелепо, а вы получите репутацию некомпетентного специалиста. Чтобы успешно продавать окна ORTEX Premium Color, научитесь определять и узнавать своего потенциального клиента.

Кто покупает окна ORTEX Premium Color?

Клиенты, самостоятельно принявшие решение о покупке окон "под дерево" и целенаправленно пришедшие за ними. Чаще всего эти клиенты подбирают окно под экстерьер здания или интерьер помещения.

Задача менеджера: обработать их заказ и продать более дорогостоящие дополнительные и сопутствующие товары (ручки, петли, заглушка паза штапика и т.д.)

Владельцы частных домов и коттеджей, клиенты, делающие ремонт и ценящие красоту во всем.

Даже если эти клиенты не планировали покупку окон "под дерево", менеджер может убедить их приобрести пластиковые окна ORTEX Premium Color.

Задача менеджера: задать вопросы, помогающие больше узнать о клиенте и его потребностях. Предложить ему окна ORTEX Premium Color, используя правильную аргументацию, и продать более дорогостоящие дополнительные и сопутствующие товары.

Правила продажи окон ORTEX Premium Color

Правило №1 Верить в товар

Основная причина, по которой менеджеры не предлагают кашированные пластиковые окна - это их собственное отношение к ним. Одни «не верят», что такие окна могут быть востребованы и приобретены, а другие считают, что они стоят слишком дорого. Как следствие, такое отношение передается клиенту.

Но стоит отметить, что, во-первых, у каждого из нас свои вкусы, желания и потребности, а, во-вторых, у каждого свое понимание слова «дорого». Доходы у всех разные, поэтому понятие «дорого» — это нечто слишком субъективное.

Менеджер должен верить в товар, который продает, в его преимущества и выгоды и уверенно предлагать его клиенту.

Правило №2 Внимание клиенту

Не забывайте об одной важной детали: чем дороже продукция — тем больше внимания необходимо уделять клиенту. Обязательно предложите ему присесть в удобное кресло, угостите чаем или кофе, следите за тем, чтобы клиенту было приятно и комфортно находиться в офисе продаж.

Правило №3 Наличие образцов и рекламных материалов

Продать пластиковые окна «под дерево», объясняя на пальцах все их преимущества и выгоды, у вас точно не получится. Нужны различные образцы и рекламные материалы. Будет замечательно, если в вашем офисе найдется место для полноразмерного образца окна из ПВХ профиля ORTEX Premium Color. Как показывает практика, для покупателя важно посмотреть, как будет выглядеть готовое окно, понять, какой у него цвет, текстура. Это увеличивает продажи окон «под дерево», как минимум, в 2 раза. Обязательно наличие образцов, демонстрирующих возможные цвета и текстуры. Также важны фотографии домов и интерьеров с кашированными окнами разных цветов. Такие фотографии вы можете найти на сайте www.ortex.org в разделе «Идеи» (www.ortex.org/idea).

Правило №4 Начните с дорогого

Окна с самой высокой ценой, т.е. окна ORTEX Premium Color, предлагайте первыми. Назвав цену, не обосновывайте ее и не оправдывайте, а сделайте паузу. Пусть клиент определится в своем отношении к цене и данному товару.

Именно эта стратегия помогает повысить средний чек и увеличить продажи более дорогостоящих окон из других систем ORTEX. Даже если клиент не сделает выбор в пользу окон из ПВХ профиля ORTEX Premium Color, все последующие варианты будут казаться ему более доступными (в сравнении с первым предложенным вариантом), и возражений по цене станет меньше, а шансы продать, например, окно ORTEX Premium вместо бюджетного ORTEX Classic у вас повысятся.

Правило №5 Акцент на эмоциональных выгодах

При продаже окон «под дерево» необходимо ориентироваться не только на технические характеристики (6 камер, 70 мм, высокие показатели тепло- и шумоизоляции, надежное и долговечное покрытие), но и на эмоциональные выгоды. Говорите о красоте и индивидуальности, стиле и благородстве. Покажите, с помощью фотографий или специальных компьютерных программ, как окна «под дерево» могут преобразить фасад здания, или украсить интерьер комнаты.

Правило №6 Каждому клиенту свои аргументы

Что хорошо для одного клиента, совершенно не подходит для другого. Поэтому для каждого подбирайте свои аргументы и убеждения.

Если клиент изначально пришел за пластиковыми окнами «под дерево» и использует профессиональную терминологию («кашированные окна», «профиль, окрашенный в массу» и т.д.), используйте в разговоре с ним такие же термины и предоставляйте больше технической информации. Если же клиент называет кашированные окна окнами «под дерево», «коричневыми окнами» и т.д., то не используйте профессиональные слова и термины, которые будут не известны клиенту, объясняйте все простым и понятным языком.

Владельцев частных домов и коттеджей убеждайте не просто красивыми словами, а фактами. Объясняйте на примерах (показывая фотографии), какую большую роль играет цвет пластиковых окон во внешнем виде дома, как окна «под дерево» способны подчеркнуть его достоинства и скрыть недостатки. Наилучший вариант - найти фотографии фасада, похожего на фасад дома клиента, и показать, как он будет смотреться с белыми окнами и окнами «под дерево». Можно напомнить клиенту, что наверняка он много внимания уделил выбору цвета самого фасада, крыши, забора и т.д., поэтому столько же внимание нужно уделить окнам. Это будет разумно.

Если клиент делает ремонт, привлекайте его внимание индивидуальностью. Говорите, что ремонт – это замечательная возможность установить окна, которые нравятся именно вам и наилучшим образом подходят под ваш новый интерьер. Убедите клиента, что если через месяц после завершения ремонта он обнаружит, что стандартные белые окна к его интерьеру совершенно не подходят, он будет очень расстроен и огорчен. При этом обратите внимание на то, что правильно подобранный цвет окон, который гармонично сочетается со всеми деталями интерьера, способен не только подчеркнуть изысканный вкус клиента, но и сделать его дом более теплым и уютным.

Если клиент хочет, чтобы все было красиво, стройте аргументацию на эмоциях. Показывайте фотографии красивых интерьеров с окнами «под дерево», и неудачные примеры с белыми пластиковыми окнами, обсуждайте эти интерьеры вместе с клиентом, пытаясь понять, что ему нравится, а что нет. Выбирайте слова с яркой эмоциональной окраской, описывая интерьер, который точно понравится клиенту. Обращайте его внимание на детали, например, как красиво и стильно смотрится фурнитура бронзового цвета на окнах цвета «темный дуб».

Правило №7 Добавляйте бонусы

Конечно, клиенту важна экономия, но еще важнее получить какие-то дополнительные преимущества и бонусы. Особенно большое значение это имеет при покупке дорогостоящих товаров. Поэтому продавая пластиковые окна «под дерево», дарите клиентам подарки: бесплатные дополнительные услуги (гарантийное обслуживание, вывоз мусора и уборка и т.д.), оконные аксессуары (например, заглушку от пыли и грязи, стильную ручку, москитную сетку и т.д.) или же сувениры с символикой вашей компании.

Важно

Вы сможете увеличить продажи окон ORTEX Premium Color, если будете руководствоваться всеми приведенными правилами вместе. Только так вы достигнете наилучших результатов. Внедрение технологий и правил продаж окон ORTEX Premium Color требует некоторой подготовки. Во-первых, необходимо хорошо изучить продукт, знать все его особенности и преимущества и уметь озвучивать их разным клиентам. Во-вторых, в офисе продаж необходимо оборудовать зоны ожидания и общения с клиентом, независимо от того, сколько посетителей одновременно находится в офисе, каждый должен чувствовать себя в нем комфортно. В-третьих, нужно подготовить рекламные материалы, фотографии и образцы, расположить их на видном месте и следить, чтобы они всегда были в наличии. И, в-четвертых, нужно четко определить, какой бонус предлагать клиенту, оценить, насколько он для него значим и способен ли повысить ценность приобретаемого окна.

Как это работает

Чтобы лучше понять, как работают эти правила, и как нужно предлагать пластиковые окна ORTEX Premium Color клиенту, рассмотрим несколько примеров.

Пример 1

Добрый день! Меня интересуют кашированные пластиковые окна.

Здравствуйте! Могу предложить вам окна ORTEX Premium Color. Это окна из 6-камерного ПВХ профиля шириной 70 мм с двухкамерным стеклопакетом толщиной 40 мм. Какой цвет кашированных окон вам нужен?

Что-нибудь темное.

В этом случае я советую вам обратить внимание на цвет «темный дуб» (*менеджер показывает цвета в каталоге или на образцах*). Преимуществом профиля ORTEX Premium Color является то, что это не просто ПВХ профиль с ламинационной пленкой, нанесенной с двух сторон, это профиль, окрашенный в массу. Соответственно, с внешней и внутренней стороны окно будет иметь цвет и текстуру «под дерево», а части профиля, которые видны, например, при открытой створке, будут цвета «шоколад».

Да, красивый цвет.

К окнам цвета «темный дуб» можно еще подобрать дизайнерскую ручку бронзового цвета, а декоративные накладки на петли такого же оттенка будут идти в подарок. Так ваше окно будет смотреться очень стильно.

Так как клиент использовал профессиональную терминологию – назвал окна «кашированными», то менеджер ведет с ним диалог на таком же профессиональном языке и делает акцент на технических характеристиках окна (количество камер и ширина профиля, количество камер и ширина стеклопакета). Также менеджер пытается продать дополнительные товары (дизайнерская ручка) и предложить бонус (декоративные накладки на петли в подарок).

Пример 2

Здравствуйте! Мне нужны пластиковые окна, но только чтобы они выглядели как деревянные. Есть у вас такие?

Конечно! Окна ORTEX Premium Color – это как раз то, что вам нужно. Смотрите (*менеджер показывает образцы или подводит клиента к полноразмерному окну*). Эти окна не только повторяют цвет, но и имитируют текстуру различных пород дерева. Потрогайте сами. Кроме того, эти окна и внутри окрашены в коричневый цвет. Соответственно, даже открытое окно будет смотреться красиво и гармонично.

Да, мне нравится. А эта текстура не сотрется со временем?

Нет. Это надежное и долговечное покрытие, которое устойчиво к различным воздействиям, не требует специального ухода и сохраняет свой внешний вид в течение всего срока эксплуатации. Также обращаю ваше внимание на то, что такие окна не только красивые, но и теплые. Они надежно защищают от холода и уличного шума. Пластиковые окна ORTEX Premium Color представлены в двух стандартных цветах «золотой дуб» и «темный дуб» (*менеджер показывает каталог с цветами или образцы*). Какой цвет вам больше подходит?

«Золотой дуб».

Отличный выбор. Давайте, сделаем ваши окна еще красивее и подберем для них ручку золотого цвета и такие же декоративные накладки на петли?

Можно посмотреть.

Также при покупке окна ORTEX Premium Color в подарок вы получите заглушку от пыли и грязи. Эта простая деталь позволит вам всегда сохранять ваше окно в чистоте. Видите это отверстие (*показывает образец*), в нем всегда скапливается пыль и грязь, вычистить которую бывает достаточно трудно. Заглушка устанавливается в это отверстие и предотвращает попадание пыли.

Так как клиент назвал кашированные окна «пластиковые окна, которые выглядят как деревянные», менеджер, общаясь с ним, старается использовать простые и понятные слова и выражения. Также менеджер предлагает дополнительные товары (ручку и декоративные накладки на петли) и обещает бонус (заглушку от пыли и грязи в подарок).

Пример 3

Добрый день! Помогите мне подобрать пластиковые окна.

Здравствуйте. С удовольствием вам помогу. Скажите, куда вы хотите установить пластиковые окна в квартиру или частный дом?

В частный дом.

Из какого материала изготовлен ваш дом (деревянный, кирпичный и т.д.), есть ли у него какая-нибудь декоративная облицовка?

У меня кирпичный дом.

В данном случае я предлагаю вам выбрать окна ORTEX Premium Color. Это окна из 6-камерного ПВХ профиля, они обладают прекрасной теплоизоляцией, что позволит вам сократить затраты на отопление. Согласитесь, для частного дома это очень важно. Кроме того, эти окна представлены в двух стандартных цветах «золотой дуб» и «темный дуб» и имитируют текстуру дерева. Такие окна очень красиво смотрятся именно в частных домах. Что скажете?

Да я, если честно, планировал приобрести белые окна.

Конечно, белые окна – это классика. Но посмотрите, как окна других цветов способны преобразить кирпичные дома (*менеджер показывает фотографии домов из кирпича с окнами «под дерево»*). У вас кирпич какого цвета? И какого цвета крыша?

Кирпич желтый, а крыша темно-коричневая.

Если вы возьмете окна цвета «темный дуб», ваш дом будет смотреться очень стильно (*менеджер показывает фотографию дома, похожего на дом клиента*). Видите, такие окна преображают и украшают фасад.

Да, вы правы, так дом смотрится эффектнее. Но такие окна наверно очень дорогие?

Конечно, они стоят несколько дороже, но так как вам нужно несколько окон, мы сделаем вам хорошую скидку.

Менеджер задает клиенту вопросы, чтобы выявить его потребности. Узнав, что окна нужны в частный дом, он стремится получить больше информации об этом доме (из какого материала, цвет фасада, цвет крыши). Затем он показывает фотографии подобных домов с окнами ORTEX Premium Color, чтобы убедить клиента, что дома с такими окнами выглядят красивее, и предлагает бонус в виде скидки.

Пример 4

Добрый день! Помогите мне подобрать пластиковые окна.

Здравствуйте. С удовольствием вам помогу. Скажите, куда вы хотите установить пластиковые окна в квартиру или частный дом?

В квартиру.

Чем вас не устраивали старые окна? Почему решили установить новые?

Делаем ремонт в квартире и сразу решили поменять окна, чтобы по несколько раз все не выносить и не убирать.

Тогда предлагаю вам остановить свой выбор на окнах ORTEX Premium Color. Это надежные окна из 6-камерного ПВХ профиля шириной 70 мм. Они долговечны и прослужат вам в течение многих лет. Кроме того, это не стандартные пластиковые окна, а окна с имитацией текстуры дерева и представлены они в двух стандартных цветах «золотой дуб» и «темный дуб». Соответственно, вы сможете выбрать такой цвет окон, который лучше всего подойдет в ваш обновленный интерьер.

Да я не планировал покупать окна «под дерево».

Я вас понимаю, белое окно универсальное и классическое. Но если вы делаете ремонт, то есть смысл подобрать окно, которое будет наиболее гармонично смотреться с интерьером комнаты. Вы уже знаете, какой цвет стен, напольного покрытия, мебели у вас будет?

Примерно знаю. Светлые стены, а кухонный гарнитур, стол и стулья деревянные светло-коричневые. Может, действительно, есть смысл рассмотреть окна в тон мебели?

Конечно! Это будет выглядеть очень стильно и гармонично. Вы можете взять окна цвета «золотой дуб» (*менеджер показывает образец*) и они будут прекрасно сочетаться с вашей мебелью. Смотрите сами (*менеджер показывает фотографию интерьера с деревянной мебелью и окном «золотой дуб» и для сравнения такой же интерьер с белым окном*).

Действительно, белые окна к такому интерьеру совсем не подходят. Буду брать коричневые.

Менеджер задает клиенту вопросы, чтобы выявить его потребности. Узнав, что окна нужны в квартиру, где делают ремонт, он стремится понять, как будет выглядеть интерьер после ремонта (какой цвет стен, пола, мебели и т.д.). Это позволит предложить клиенту такие окна ORTEX Premium Color, которые наилучшим образом подойдут в обновленный интерьер. А чтобы убедить клиента, показывает фотографии подобного интерьера с окнами предложенного цвета.

Пример 5

Добрый день! Помогите мне подобрать пластиковые окна.

Здравствуйте. С удовольствием вам помогу. Скажите, куда вы хотите установить пластиковые окна в квартиру или частный дом?

В квартиру.

Чем вас не устраивали старые окна? Почему решили установить новые?

Они старые, грязные, ничем не отмываются, весь внешний вид комнаты портят. Хочется, чтобы чисто и красиво было.

Думаю, что вас очень порадует внешний вид окон ORTEX Premium Color. Они сохраняют все преимущества пластиковых окон, но выглядят как окна из дорогих пород дерева. Смотрится очень стильно и красиво *(менеджер показывает клиенту образцы, полноразмерное окно, фотографии, рекламные материалы)*.

Да действительно очень красиво.

Кроме того, подходят под любой интерьер, делая его более ярким и выразительным. А если дополнить такое окно дизайнерской ручкой и декоративными накладками на петли, то окно станет центральной фигурой интерьера. Ну как вам?

Мне нравится.

Менеджер задает клиенту вопросы, чтобы выявить его потребности. Узнав, что для клиента важен внешний вид пластиковых окон, менеджер предлагает ему окна ORTEX Premium Color, доказывая на примере фотографий различных интерьеров, что такие окна выглядят очень стильно и красиво, и обращает внимание клиента на детали, способные украсить окно.



www.ortex.org

