



# Алхимия продаж

в картинках



---

# КОМПЬЮТЕРЫ



Если человек пришел в магазин, то это обеспеченный человек. Стесненный в средствах пошел бы на рынок.



Обеспеченный человек знает, что **время – деньги!**

Он приходит в магазин не за тем, чтобы экономить деньги, а чтобы сэкономить **время**. Он мог бы пойти на рынок и поискать более дешевый вариант, но **время дороже!**



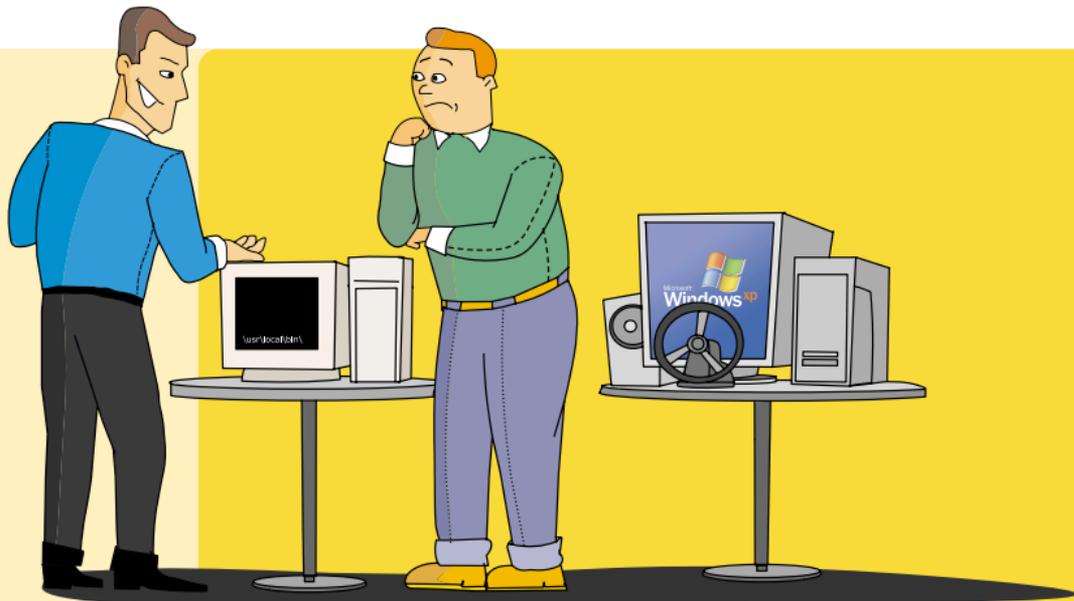
Покупка компьютера с предустановленной операционной системой позволяет клиенту сэкономить время: компьютер полностью готов к использованию – «включил и работай»!



**Не спрашивайте клиента, какой компьютер ему нужен.**

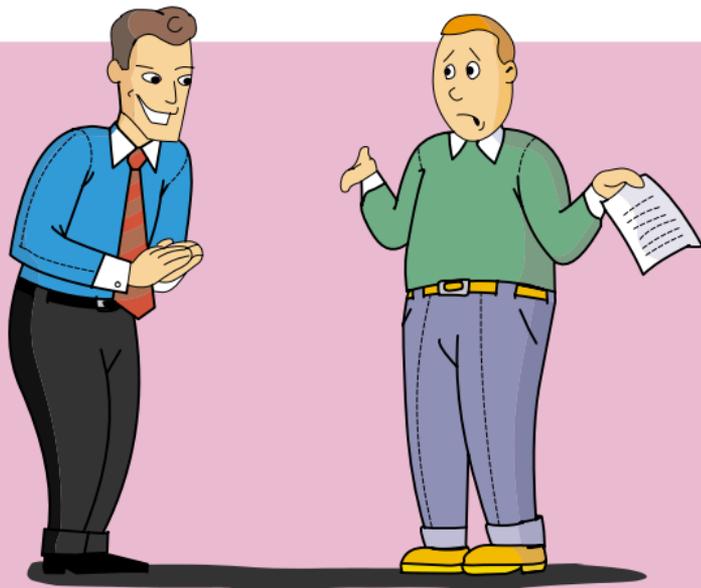
Лучше спросите, как он планирует его использовать.

И предложите оптимальный для него вариант.



**Никогда не предлагайте самый дешевый товар.**

Это не принесет вам ничего, кроме морального удовлетворения, а вы все же работаете в коммерческой организации.



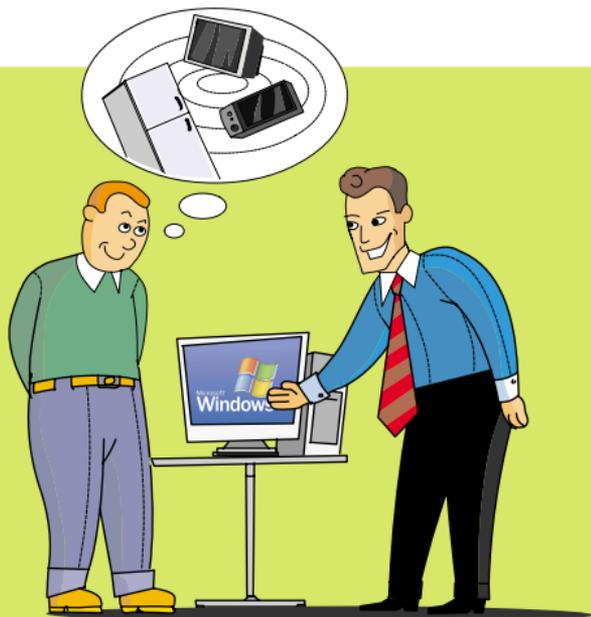
**Не ограничивайте для себя возможности продаж и не унижайте клиента вопросом, на какую сумму он рассчитывает.**

Покупая компьютер, клиент рассчитывает решить определенные задачи, а не избавиться от минимально возможной суммы и остаться с проблемами.



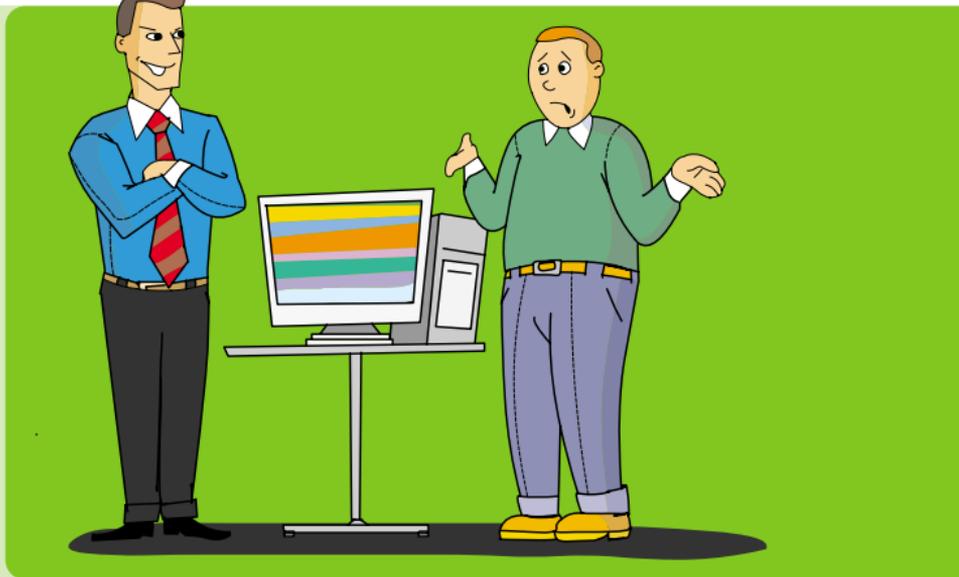
Никогда не спрашивайте клиента, нужна ли ему операционная система.

Она ему нужна: без нее компьютер работать не будет.



Если клиент сам не спрашивает об операционной системе, это вовсе не значит, что она ему не нужна.

Скорее всего, он считает, что она – часть компьютерной системы и должна быть там всегда. Так разве клиент не прав?



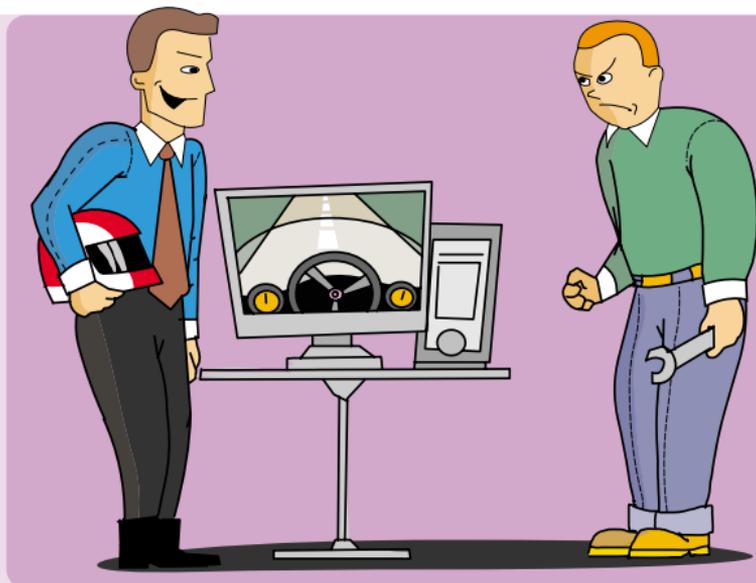
**Никогда не предлагайте удалить операционную систему с компьютера.**

Клиент все равно ее установит. Только, скорее всего, она уже не будет лицензионной.



**Никогда не давайте покомпонентную раскладку в цене и не выделяйте из общей цены компьютерной системы стоимость программного обеспечения.**

Когда вы покупаете телевизор, вам ведь не рассказывают, сколько стоит кинескоп, а сколько ящик, в который он вставлен?



Если клиент задает вопрос: «Почему у вас так дорого, а там дешево?» – не препирайтесь и не занимайтесь сравнением; опишите преимущества вашего изделия в комплексе.

Если клиент задает такие вопросы, возможно, это пока не ваш клиент, и не стоит тратить на него много времени! Кратко объясните, что «там дешевле, потому что собирают все на коленке и софт стоит пиратский». А вы таким не торгуете!



Никогда не устанавливайте на продаваемые компьютеры программное обеспечение с пиратских дисков.

Без комментариев.



Не приносите пиратские диски в офисы и торговые залы своих компаний.

В офис, как и в дом, могут прийти разные гости, и не всегда – приятные.



**Всегда имейте в торговом зале полностью готовый к работе компьютер с предустановленной лицензионной операционной системой Microsoft® Windows® XP.**

Это не позволит покупателю заскучать и удалиться в соседний магазин, пока вы будете устанавливать операционную систему на компьютер, который он мог бы купить у вас.



**Выясните потребности клиента «вокруг» компьютера, предложите ему комплексное решение.**

Начальство будет довольно комплексным характером сделки, да и клиент уйдет от вас тоже полностью удовлетворенным.



**Старайтесь вместе с операционной системой предложить также и прикладное программное обеспечение.**

Обязательно расскажите, что есть доступная по цене коробочная версия популярного пакета приложений Microsoft Office – стандартный выпуск 2003 для учащихся, преподавателей и членов их семей!



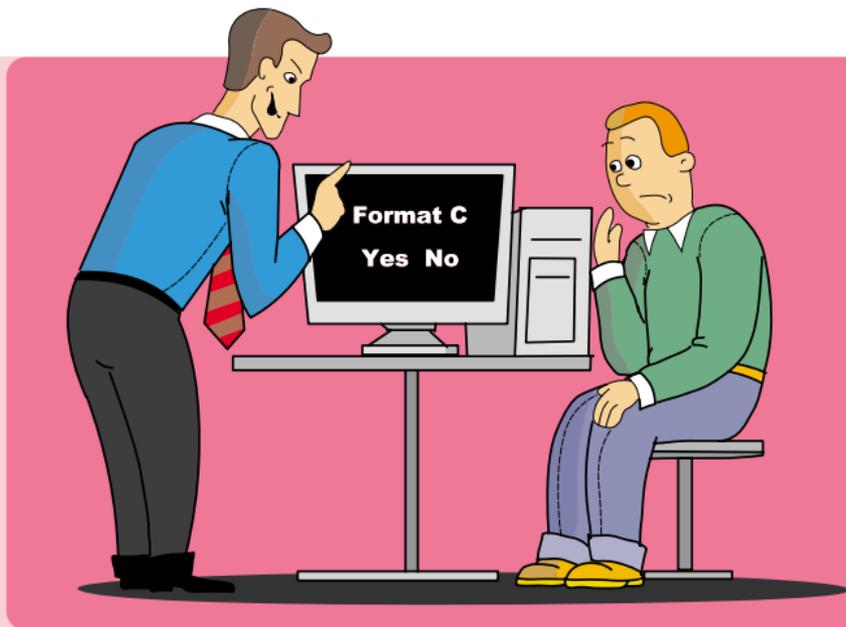
Если на компьютер предустановлена операционная система Windows, требующая активации, то обязательно предупредите об этом клиента. Предложите активировать для него программное обеспечение.

Если у клиента нет доступа в Интернет, то это оптимальный для него вариант активации. Покажите клиенту, что вы цените его время.



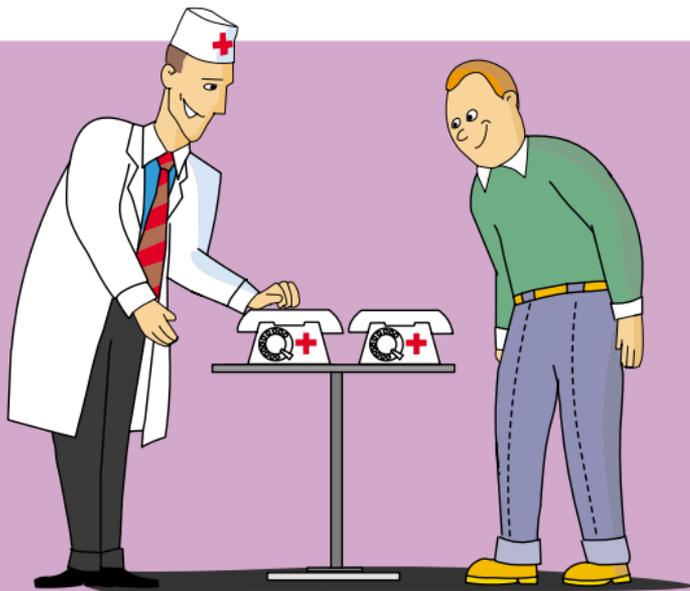
Не забудьте проверить, прикреплена ли к корпусу компьютера с предустановленной лицензионной операционной системой Windows наклейка сертификата подлинности, и передать покупателю оригинальный информационный носитель и документацию.

**Покупатели бывают разные. Для некоторых ваша «забывчивость» – не аргумент.**



Если клиент отказывается покупать лицензионное программное обеспечение и при этом просит продемонстрировать работоспособность компьютера, перед передачей компьютера клиенту полностью удалите установленное на него в целях тестирования программное обеспечение (отформатируйте жесткий диск).

При этом объясните клиенту, что если он установит на компьютер нелегальное программное обеспечение, он наверняка рискует столкнуться с проблемами в его работе. Особенно часто сбои случаются при подключении к Интернету.



Сообщите клиенту о «двойной технической поддержке» лицензионного ПО на компьютере – со стороны производителя компьютера и со стороны Microsoft.

Клиент не останется один на один со своими проблемами. Разумеется, если он не совершит описанной выше ошибки.



**Расскажите клиенту об условиях гарантии и возврата товара.**

Упомяните, что в случае если компьютер приобретается без предустановленного лицензионного программного обеспечения, ваша сервисная служба может отказать клиенту в поддержке, когда он обратится с проблемой, связанной с работой ПО.



Не пугайтесь вопросов типа «Зачем мне платить за Windows, если я могу взять ее бесплатно?!»

Расскажите клиенту о преимуществах приобретения компьютера с предустановленным программным обеспечением Microsoft Windows. Вам ведь есть что сказать!

**© 2004 Корпорация Microsoft. Все права защищены.**

Данный проспект носит исключительно информационный характер. КОРПОРАЦИЯ MICROSOFT НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ НИКАКИХ ПРЯМЫХ ИЛИ КОСВЕННЫХ ГАРАНТИЙ В СВЯЗИ С ДАННЫМ ДОКУМЕНТОМ. Владелец товарных знаков Microsoft, Microsoft Windows, зарегистрированных на территории США и/или других стран, и владельцем авторских прав на их дизайн является корпорация Microsoft.