

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ (FAQ)

 **Вопрос клиента: Какие смесители у вас есть?**

 **Продающий ответ:**

"Мы предлагаем три бренда смесителей, которые отвечают разным потребностям и бюджету наших клиентов:

✓ **Neptun (Выше среднего сегмент)** – это сочетание семейных традиций, тепла и домашнего уюта. Neptun существует с 2005 года, и не одно поколение казахстанцев ежедневно использует наши смесители. За 20+ лет мы реализовали более 2 миллионов единиц продукции! Корпус из высококачественной латуни, гарантия 10 лет на корпус, 1 год на аксессуары, устойчивое к царапинам покрытие PVD.

✓ **Aquadeus (Средний сегмент)** – молодой, дерзкий и амбициозный казахстанский бренд сантехники. Мы учли все локальные запросы и особенности клиентов, сделав акцент на самый трендовый дизайн и широкую палитру цветов:

- **Хром** – классика для всех регионов.
- **Графит** – супер-тренд для Астаны и Алматы.
- **Золото** – любимый цвет в южном и западном регионах.
- **Благородный черный** – идеально для Восточного и Северного Казахстана. Корпус из нержавеющей стали и цинка, гарантия 5 лет на корпус, 1 год на аксессуары.

✓ **Titan (Эконом сегмент)** – корпус из цинка, гарантия на заводской брак, надежный бюджетный вариант.

"У нас есть 4 оптовых склада в Алматы, Астане, Шымкенте и Караганде, что позволяет доставлять заказы максимально быстро. Какая категория вас интересует?"

 **Вопрос клиента: Какие условия оплаты?**

 **Продающий ответ:**

"Мы предлагаем гибкие варианты оплаты, чтобы сделать сотрудничество максимально удобным:

- **Полная предоплата** – фиксируем цену и оперативно отгружаем товар.
- **Отсрочка платежа** – оговаривается индивидуально для постоянных проверенных клиентов.
- **Полный пакет документов** - все цены включают НДС.

 **Вопрос клиента: Какая минимальная партия закупки?**

 **Продающий ответ:**

**"У нас нет ограничений по минимальной партии – вы можете заказать любое количество смесителей, даже одну штуку."*

Кроме того, в городах, где у нас есть **оптовые склады (Алматы, Астана, Шымкент, Караганда)**, мы предоставляем **бесплатную доставку**, даже если вы закажете всего один смеситель.

Для других городов условия доставки зависят от объема заказа и транспортной компании.

Какой объем вам удобнее заказать сейчас?"*

 **Вопрос клиента:** Есть ли у вас сертификаты качества?

 **Продающий ответ:**

"Смесители не подлежат обязательной сертификации в Казахстане, но у нас есть официальное письмо-подтверждение от центра сертификации, которое мы можем предоставить по запросу. Все наши товары соответствуют международным стандартам качества."

 **Вопрос клиента:** Как быстро вы доставляете заказы?

 **Продающий ответ:**

"Благодаря 4 оптовым складам в Алматы, Астане, Шымкенте и Караганде, мы обеспечиваем быструю доставку по всей стране:"

-  По Алматы – в течение 24 часов.
-  В крупные города Казахстана – 2-3 дня.
-  В регионы – 3-5 дней.

"В какой город вам требуется доставка?"

 **Вопрос клиента:** Есть ли у вас маркетинговая поддержка для оптовых клиентов?

 **Продающий ответ:**

"Да, мы активно поддерживаем наших оптовых клиентов! В рамках маркетинговой программы мы предлагаем:"

 **Бонусную систему** – до 6% от суммы оплаченных заказов можно забрать товаром, или 5% – подарками.

 **Брендованную одежду** – фирменные футболки, кепки, жилетки для продавцов.

 **Торговые стенды и витрины** – помогаем оформлять торговые точки, предоставляем брендованные стенды.

 **Витрина** – предоставляем смесители на витрину на выгодных условиях.

"Мы заинтересованы в вашем росте, поэтому делаем все, чтобы продажи шли активно!"

ВОЗРАЖЕНИЯ И ОБРАБОТКА

 **Возражение клиента:** "Ваши смесители дороже, чем у других."

 **Продающий ответ:**

"Цена – это не просто цифра, а ваши будущие выгоды. Давайте разберем, что вы получаете:"

✓ **Neptun** – латунный корпус, гарантия 10 лет, продано более 2 млн смесителей за 20 лет. Бренд хорошо узнаваем, его легко продавать!

✓ **Aquadeus** – казахстанский бренд, разработанный под локальные запросы, трендовые цвета и формы, гарантия 5 лет.

✓ **Titan** – цинк, надежнее пластиковых аналогов, но при этом очень доступная цена.

 **Плюс у нас бонусная система!** Вы можете получить до 6% от суммы оплаченных заказов товаром или 5% подарками. А если у вас точка продаж – мы предоставим брендованную витрину, стенды и рекламные материалы!"

"Давайте рассчитаем вашу выгоду!"

 **Возражение клиента:** "Мы работаем с другим поставщиком, нас всё устраивает."

 **Продающий ответ:**

*"Отлично, значит, у вас уже есть опыт! Но хочу уточнить, насколько вам удобно работать с вашим текущим поставщиком? У нас есть **4 склада в ключевых городах**, что позволяет экономить на логистике и быстрее получать товар."*

"Можем отправить вам тестовую партию, чтобы вы оценили качество и удобство работы с нами?"

 **Возражение клиента:** "Ваши Neptun слишком дорогие, мне достаточно среднего сегмента."

 **Продающий ответ:**

*"Neptun – это премиальный продукт, рассчитанный на **15+ лет службы**. Он ассоциируется с теплом и уютом в казахстанских семьях. Однако если вам нужен трендовый, но более доступный вариант – рекомендую **Aquadeus**. Это казахстанский бренд сантехники, который учитывает **локальные запросы и тренды**: графит, золото, хром, черный – у нас самые популярные расцветки и самый модный дизайн!"*

"Какой вариант вам больше подходит?"

 **Возражение клиента:** "У конкурентов дешевле, а выгода какая?"

 **Продающий ответ:**

"Да, у кого-то может быть дешевле, но у нас вы получаете больше преимуществ:"

 **Бонусная программа** – до **6%** суммы заказов товаром, **5%** – подарками.

 **Маркетинговая поддержка** – брендированная одежда, торговые стенды, витрины.

 **Быстрая доставка** – **4 оптовых склада** в ключевых городах.

 **Гарантии** – **Neptun 10 лет, Aquadeus 5 лет**.

"Вы готовы работать с теми, кто просто дешевле, или вам важны условия, которые действительно увеличат вашу прибыль?"

 **Возражение клиента:** "Зачем переплачивать за латунь?"

 **Продающий ответ:**

"Латунные смесители (Neptun) служат до **15 лет, а цинковые – 7-8 лет."*

*Латунь не окисляется, не ржавеет и выдерживает высокие температуры. Neptun – это проверенный бренд в Казахстане, который мы продаем с **2005 года**, и его выбирают как крупные строительные компании, сетевые магазины, так и обычный обыватель.*

"Вы ищете смесители на долгий срок без замены или рассматриваете более бюджетный вариант?"

 **Возражение клиента:** "Давайте я подумаю."

 **Продающий ответ:**

"Конечно! Давайте я отправлю вам коммерческое предложение, а также **рассчитаю вашу выгоду по бонусной системе – сколько товаров или подарков вы можете получить при вашем объеме заказов."*

*Когда вам будет удобно обсудить детали?"**

 **Возражение клиента: "Нам не нужна такая большая партия."**

 **Продающий ответ:**

***"У нас нет минимального объема заказа, вы можете взять от 1 штуки."**

Если у вас розничная точка, мы можем **предоставить витрину на ответственное хранение** – вам не нужно закупать большой объем сразу, а клиенты смогут видеть продукцию вживую."*

 **Возражение клиента: "Вы можете поддержать нашу точку продаж?"**

 **Продающий ответ:**

"Конечно! Мы предоставляем полную маркетинговую поддержку:

- ✓ **Брендовые витрины** – красивые, стильные стенды.
- ✓ **Одежду для продавцов** – брендовые футболки, куртки.
- ✓ **Рекламные материалы** – каталоги, плакаты, POS-материалы.
- ✓ **Бонусную систему** – возможность получать **6% товаром или 5% подарками**.

"Мы инвестируем в ваших клиентов, чтобы они выбрали именно вашу точку! Вам интересно такое сотрудничество?"