

## POZOR NA ŠMEJDY !!!

**Varování před firmou Ekoplast RA! Vetřou se k Vám do domu a vnutí předražené služby často zaskočeným důchodcům. Nedají jim čas na rozmyšlenou a nutí je objednat služby hned. Níže je manipulativní manuál obchodních techniků. Prosím vyvěste ve vchodě, a co nejvíc rozšiřte. Sice obesíláme BD, SVJ, OI , úřady. .atd. v ČR i SR, ale "nádor" rychle roste.**

### Text obhlídky

Haló efekt – pod tímto se rozumí časový interval 5 až 10 minut kdy obhlížející navodí příjemnou atmosférou klienta, tzn. Pochválí např. květiny, lustr, byt, barvu omítky a najde si společnou řeč s klientem.

### Představení sebe a firmy

**OT :** „Takže dovolu,te, abych se Vám ještě jednou představil. Jmenuji se...pocházím z ... a pro společnost EKOPLAST RA pracuji už nějaký čas. Abych Vám trochu přiblížil, čím se zabýváme: není to samotná výroba plastových oken a jejich montáž, ale jejich SERVIS.“

Kolegyňka, co tady byla, Vám říkalo co?“

**KLIENT :** „Něco ve smyslu, že budete měřit, kontrolovat, úniky tepla a podobně.“

**OT :** „Jasně rozumím, takže Vám hned vysvětlím o co jde. Dnes jsem k Vám přišel, abych Vám bezplatně zkontroloval všechna Vaše okna a zároveň Vám změřím úniky tepla ve Vaší domácnosti. Co myslíte, je důležité mít dokonale utěsněná okna ?“

**KLIENT :** „No asi ano.“

**OT :** „Přesně tak! Máte pravdu, pokud Vaše okna dokonale netěsní, únik tepla Vás může stát za rok od 2 000 do 3 000 Kč . Co Vy na to ? Je to dost ?“

**KLIENT :** „No tak jo, není to málo.“ / „No, to až tolik nebude.“

**OT :** „Jasně, bavíme se stále kolem těchto čísel, u každého to může být trochu jinak. No, dáte mi za pravdu, že pokud nejsou těsné, peníze Vám utíkají ven oknem, že?“

**KLIENT :** „No, tak ano. To máte pravdu.“...a jiné odpovědi klienta.

**OT :** „Zároveň Vás chci poprosit, aby to nebyl monolog z mé strany, ale opravdu, když Vás bude něco zajímat, budu rád, když se zeptáte.“

### Postup při prohlídce

**OT :** „Takže bych se chtěl Vás zeptat jaké staré okna máte. Kolik let mají?“

**KLIENT :** „ 7 let.“ .....a jiné odpovědi klienta.

**OT :** „Rozumím. Děkuji.“ ( OT si uvedené informace zapisuje ) „Děláte údržbu Vašich oken nejméně dvakrát ročně? To znamená mazání těsnění, kování a podobně?“ V případě, že klient odpoví ano, OT klienta pochválí. V případě, že klient odpovídá záporně, tak : „Věděli jste o tom, že Vaše by se mělo správně minimálně dvakrát do roka promazat?“

**KLIENT :** „To jsem netušil.“

**OT :** „No a právě proto jsem tady! Takže Vás mohu poprosit pojdme k Vašemu oknu.“ A právě v tomto okamžiku přichází OT k prvnímu oknu, které otevírá a zkontroluje těsnění, zda nemá znaky poškození. „Pokud se na okně pravidelně před zimou a po zimě nemažou těsnění, tak přibližně po čtyřech letech začnou tvrdnout. Chci se Vás zeptat, může to gumové těsnění dokonale těsnit, pokud je již takto tvrdé?“

**KLIENT :** „No, asi ne.“ V tomto okamžiku dává OT klientovi nové.

**OT :** „Toto je nové silikonové těsnění, co říkáte, je to rozdíl ?“

**KLIENT :** „No ano, je to rozdíl.“

**OT :** Takže takto by to mělo vypadat. Toto těsnění není gumové, ale silikonové a na rozdíl od Vašeho má dvojnásobnou životnost. Co říkáte, bylo by super mít takové těsnění namísto toho Vašeho ?“

**KLIENT :** „No to ano, ale kolik to stojí?“

**OT :** Pane...to Vám vše vysvětlím, když skončíme. No teď Vám zkontroluji Vaše okno a zjistíme, Jak Vám ty okna těsní.

V tomto okamžiku OT přistupuje k obhlídce. Cílem je hlavně prodat těsnění, proto pečlivě vysvětluje nevýhody starého a přednosti nového těsnění. Dělá si před klientem poznámky. Okna drhnou skoro vždy, jsou popadané, vysvětlí klientovi, že časem to bude stále horší a horší až dojde k ulomení a poškození samotného kování a okna a oprava v tomto případě bude finančně náročná a servis je jediná prevence, pohrozí vypadnutím okna a zejména zdůrazní nutnost těsnosti.... Po kompletní obhlídce všech oken v domácnosti se OT znovu usadí do obývacího pokoje.

### **Uzavření obchodu**

**OT** : „Takže na závěr se Vás ještě chci zeptat pane...jednu věc. Chcete tedy dělat něco s Vašimi okny?“

**KLIENT** : „No ano chci.“...a jiné odpovědi klienta

**OT** : Úplně nejjednodušší a nejlevnější způsob co se dá dělat s Vašimi okny je to, že s nimi neuděláte nic. Ale to neřeší žádný problém. Co myslíte, za pár let bude stav Vašich oken lepší, nebo horší ?“ **KLIENT** : „Asi horší.“

**OT** : „Přesně tak, samo se nic neopraví. Taková trošku radikálnější možnost je ta, že si okna necháte vyměnit. Jestli se můžu zeptat, kolik jste za okna platili když jste je kupovali?“ **KLIENT** uvádí cenu. „No určitě to nebyla malá částka a měnit je asi nechcete. Jestli Vás můžu požádat, zkuste se podívat na okno, jestli je nějak poškozené.“ **OT** otevírá křídlo a ukáže klientovi. „Taková poslední možnost, co s tím oknem uděláme je to, že okno přetěsníme kvalitním silikonovo-pěnovým těsněním. Okna postupně nastavíme na jednotlivých pantech a přítlačích. Seřadíme kování, kameny na rámech a v neposlední řadě je promažeme abychom předešli ulomení kování a poškození okna. Takže pane..., co Vy na to ?“

**KLIENT** : „Ale co to bude stát?“

**OT** : „V pořádku, rozumím Vám. Poznačím si to a přepočítám Vám to.“ OT si to napíše a předstírá, že počítá. „Mám napsané, že cena trojpokojového bytu je 15 600.-Kč. Co Vy na to ?“ Otáčí desky s připnutým papírem na klienta se sumou.

**KLIENT** : „To je příliš hodně. Na to nemáme.“.....a podobné odpovědi klienta.

**OT** : Pane...chápu Vás a máte pravdu, těch 15 600Kč není určitě málo peněz, ale jestli jen trochu chcete zkusíme to vyřešit. Chci se zeptat ještě na něco a potom už to nechám na Vás jak se rozhodnete. Jen Vás prosím, neřešte cenu, kterou jsem Vám říkal, jako bych nic neřekl. Pochopil jste kde máte problém s Vašimi okny?

**KLIENT** : „No ano.“ **OT** : Viděli jste např. v té kuchyni nebo ložnici jak Vám ty okna zadržávají ?“ **KLIENT** : Ano.“ **OT** : A povězte, chcete mít ty okna v pořádku?

**KLIENT** : „No ano, chci.“

**OT** : „Jestli to správně chápu, tak jediný problém jsou peníze, jinak by jste to chtěl ?“

**KLIENT** : „Ano, ano, ale kolik to teda stojí ?“

**OT** : „Pane.....a v případě, že Vám udělám dobrou cenu, tak si to dáte od nás vyservisovat?“

**KLIENT** : „No ano, no záleží jaká bude ta cena.“

**OT** : Rozumím. Zkusím to přepočítat. Chci se zeptat, Vy jste se přihlásil u kolegyně do seznamu pro bezplatnou kontrolu, je to tak, že ?“

**KLIENT** : „Ano, zapsali jsme se.“

**OT** : „Tak v tomto případě uvedená v rámci této kontroly dnes vzpomínaná cena neplatí.“ OT škrtně cenu uvedenou na papíře. „Tato cena platí při objednání servisu oken přímo na firmě.“ OT píše novou cenu, po slevě na papír a dává ji do kroužku. „Takže dnes po odečtení slevy máte tento byt ne za předešlých 15 600Kč, ale za 14 000Kč. Samozřejmě v ceně je zahrnutá kompletní revize, to znamená servis, nastavení, mazání, vycentrování oken a hlavně přetěsnění oken silikonovo-pěnovým těsněním na křídlech a rámu, které jste měli možnost během dnešní bezplatné prohlídky vidět. Takže pane....může to takto být?“

**KLIENT** : „Ano.“

**OT** : „Takže na které to ulici bydlíte ?“ V tomto bodě OT plynule sepisuje objednávku. V případě, že se klient zeptá, co to píše, odpoví – **OT** : „No objednávku, aby Vám to přišli hoši co nejdřív vyservisovat.“

**KLIENT** : „Ale je to i tak dost peněz.“

**OT** : „Chápu Vás a máte vlastně pravdu a jsem v konečném důsledku rád, že nad tím takto přemýšlíte a že neděláte unáhlené závěry. Ale dnešní prohlídka se Vám líbila?“

**KLIENT** : „No ano, líbila.“

**OT** : „Viděl jste sám kde máte problémy?“

**KLIENT** : „Ano, viděli jsme.“

**OT** : „A v případě, že to uděláme tak, že to bude menší částka najednou, tak si to dáte vyservisovat?“

**KLIENT** : „Ano, ale jak jako naráz?“

**OT** : „Tak chci Vám jen říci, že jsem se tu u Vás dnes dobře cítil, běžně se to sice nedělá, ale tuto Vaši objednávku ve výši 14 000Kč rozdělíme na půlku a to tak, že byt vyservisujeme na dvakrát. První část co nejdříve a tu druhou potom za měsíc. Takto bych to dnes pro Vás mohl udělat Tak zkusíme to takto pane...? Pokud ano, tak sepíší tuto objednávku v plné výši a do popisu uvedu přesně, které pokoje v tomto bytě budou vyservisované v první části a které ve druhé části.“

### **Potvrzení objednávky**

**OT** : „Takže pane ...., dřív než dopíšu tuto objednávku ( odkládá pero na objednávku ) se Vás chci zeptat ještě na jednu důležitou věc. Dnes jsem se u Vás dobře cítil a vidím, že jste dobře pochopil, kde máte problémy s Vašimi okny. Tak letos se mi stalo v jedné domácnosti, kde také věděli, že mají problém s okny..no, představte si, NEVÍM, JESTLI TO BYLA MOJE CHYBA, ale hodinu před servisem nezavolali ani mně, ani technikovi, ale volali přímo na firmu a servis zrušili. Proto se Vás ptám, zdali jste na 100% rozhodnutý, že chcete mít okna v pořádku a budete se o ně starat. Můžeme se takto domluvit?“ V té chvíli vstává a podává ruku klientovi na znak dohody.

Cílem je uzavření objednávky včetně přetěsnění. V krajním případě alespoň seřízení. Na každých oknech se najde chyba a minimálně 1 500Kč se najde v každé domácnosti.