

# Руководство по продажам продукции DAfmi

 **DAfmi**<sup>®</sup>

## ступеней к успеху



**От составителя:**

Уважаемые коллеги, Вы держите в руках первое руководство по продажам продукции DAfmi (редакция №005/2016 с изменениями и дополнениями). Оно состоит из 6 глав, каждая из которых логично вытекает из предыдущей и посвящена конкретному этапу продаж. Отсюда и его название — **«6 ступеней к успеху»**.

Цель руководства — помочь вам в продвижении нашей продукции на рынке автозапчастей. Мы постарались дать рекомендации, которые, надеемся, будут понятны и пригодятся вам во время работы.

Благодарим наших партнеров, сотрудников оптовых компаний, розничных продавцов, бренд-менеджеров и владельцев магазинов автозапчастей, одним словом, всех, кто после выхода руководства в редакции №001/2011 принял участие в ее усовершенствовании и доработке. Мы стремились учесть все ваши советы и подсказки. Будем очень признательны, если вы как представители нашего предприятия на передовой и в дальнейшем будете оказывать нам помощь в обновлении руководства. Свои пожелания и замечания вы по-прежнему можете:

- выслать по адресу: ООО «ДАФМИ», пр. Труда, 6, г. Днепрпетровск, 49126, Украина

или на e-mail: [yuriy.kozin@dafmi.com.ua](mailto:yuriy.kozin@dafmi.com.ua)

- сообщить по телефону: +38 056 744-9-744.

Дополнительную информацию о продукции производства «ДАФМИ» вы всегда можете найти на сайтах

[www.dafmi.com.ua](http://www.dafmi.com.ua) , [www.дафми.рф](http://www.дафми.рф) , [www.intelli-brake.com](http://www.intelli-brake.com) , [www.intelli-brake.ru](http://www.intelli-brake.ru) , [catalog.intelli-brake.com](http://catalog.intelli-brake.com)

а также в социальной сети: [www.facebook.com/DAfmi\\_ltd](https://www.facebook.com/DAfmi_ltd) , [www.twitter.com/#!/DAfmi\\_ltd](https://www.twitter.com/#!/DAfmi_ltd) , [www.vk.com/dafmi](https://www.vk.com/dafmi)

С уважением,

менеджер ООО "ДАФМИ" по рекламе и PR

Юрий Козин

# Содержание

Глава I. Подготовка к контакту с потенциальным покупателем.....	1
Глава II Установление контакта с потенциальным покупателем .....	2—3
Глава III Презентация продукции DAfmi.....	4—5
Глава IV Выявление потребностей потенциального покупателя.....	6
Глава V Вопросы и возражения.....	7—8
Глава VI Завершение сделки.....	9

## **Приложения:**

<i>Приложение 1</i> Что нужно знать о DAfmi.....	10—13
<i>Приложение 2</i> Часто задаваемые вопросы и ответы на них.....	13—20
<i>Приложение 3</i> Анкета потенциального покупателя (его структурный портрет).....	20
<i>Приложение 4</i> Язык выгоды.....	21—24
<i>Приложение 5</i> Типы покупателей (по потребностям, по поведению).....	25
<i>Приложение 6</i> Типы эмоциональной защиты покупателя и методы их снятия.....	26
<i>Приложение 7</i> Пакет рекламно-информационных и других материалов:	
- презентация предприятия DAfmi на CD	
- подборка на одной странице масштабированных изображений следующих документов:	
- новый сертификат о соответствии системы управления качеством стандартам ISO 9001:2008	
- новые сертификаты соответствия продукции	
- буклет	
- квартальный календарь	
- визитка	
- стандартный договор	
- подборка газет «Лидер»	
- презентация компании DAfmi в формате pdf	
- презентация DAfmi SM в формате pdf	
- презентация INTELLI в формате pdf.	

## Глава I. Подготовка к контакту с потенциальным покупателем



### ШАГ1

#### Ознакомьтесь со спецификой предприятия DAfmi

Как торговый представитель компании DAfmi (далее ТП) вы должны быть готовы даже в три часа ночи:

- рассказать о компании DAfmi (см. Приложение № 1 данного руководства)
- ответить на любой из часто задаваемых вопросов (см. Приложение № 2 данного руководства)
- аргументировать выгоду от сотрудничества с заводом и приобретения выпускаемой на нем продукции (см. презентацию компании DAfmi в главе III данного руководства).

#### • Наши рекомендации

Всегда имейте при себе информацию о компании в печатном и электронном виде, чтобы при необходимости предоставить ее потенциальному покупателю (далее ПП) для самостоятельного изучения. Это поможет вам предвратить большинство возможных возражений.

Но помните, что на изучение предоставленных вами материалов ПП может понадобиться время — а его всегда не хватает — поэтому прежде (а не после) чем их передавать, сделайте устную презентацию компании и товара. Успех во многом зависит от того, насколько профессионально и талантливо вы это сделали.



### ШАГ2

#### Досконально изучите своего ПП

Вы должны знать:

- кто ваш ПП (юридический статус, сфера деятельности)?
- какова бизнес-философия и имидж фирмы ПП?
- какова ее организационная структура?
- какое положение она занимает на рынке элементов тормозной системы?
- кто поставщики и покупатели фирмы ПП (есть ли среди них конкуренты)?
- при каких условиях компания ПП готова сменить поставщика?
- каковы ее финансовые возможности в настоящее время?
- какие условия осуществления закупок в компании ПП?
- каковы объемы и периодичность закупок?
- кто на фирме ПП принимает решение о покупке, смене или вводе дополнительного поставщика?
- какие у ПП потребности и почему сотрудничество с DAfmi будет ему выгодно?

Обработав собранную информацию, постарайтесь сформулировать для себя возможные побудительные мотивы ПП к смене или вводу дополнительного поставщика элементов тормозной системы. Таким образом Вы сможете выбрать наиболее подходящие методы и способы достижения цели применительно к конкретному ПП.

*Примечание.* Для удобства полученную информацию занесите в Анкету ПП (см. Приложение №3 данного руководства).

#### • Наши рекомендации

Настройтесь на предстоящую нелегкую работу

Повторяйте себе: « Я люблю себя, чувствую себя хорошо, я талантливее и удачливее многих, я смогу сделать это». Относитесь к себе позитивно, даже если ничего не получается. Самоуважение — отправная точка позитивных изменений в вашей жизни. Благодаря этому Вы увидите возможности для действия там, где другие видят только проблемы. Чтобы достичь успеха, вы должны понять, что пришли в этот мир, чтобы сделать в своей жизни нечто замечательное, раскрыть в себе неограниченные возможности.

Помните: главная задача ТП — хорошо представить товар и повысить вероятность его заказа!

## Глава II. Установление контакта с ПП



### ШАГ 1

Перед встречей позвоните ПП. Цель: получить его согласие на «первое свидание», определить время и продолжительность встречи, а также уточнить характер решаемых вопросов.

#### • Наши рекомендации

Не звоните ПП, пока вы не сделали то, о чем говорилось в главе II!  
В противном случае вы рискуете получить отказ еще до первой встречи с ним. **Набирая телефонный номер ПП, вы должны иметь 100%-ю уверенность, что сумеете привлечь внимание ПП, к встрече с которым вы подготовились, и вызвать у него заинтересованность.** Последнее полностью зависит от того, насколько полной была собранная вами информация о ПП и насколько правильно вы ее проанализировали.



### ШАГ 2

По телефону говорите уверенно. Стройте свой первый телефонный разговор с ПП, следуя приведенным ниже правилам:

- представляйтесь по имени и фамилии и говорите по телефону четко
- будьте приветливы, улыбайтесь, это улучшит звучание голоса
- слушайте внимательно и дайте ПП возможность высказаться!
- не перебивайте Вашего собеседника!
- всячески показывайте ПП, что Вы его слушаете. Давайте ему знать о том, что вы его понимаете (например, с помощью слов «да», «конечно», «я понимаю»)
- **в ходе телефонных переговоров делайте себе заметки** о них (это может понадобиться позже, чтобы избежать недоразумений).

#### Схема первого разговора ТП с ПП по телефону

Диалог	Хронометраж
<b>ТП:</b> - Здравствуйте, (имя, отчество ПП)! У вас есть возможность разговаривать?	5-7 сек
<b>ПП</b> (ответ зависит от обстоятельств)	5 сек
<b>ТП:</b> Звонит вам (ваше имя и фамилия), менеджер по продажам компании DAfmi. Мне рекомендовали вас как исключительно серьезного и удачливого предпринимателя (или сделайте комплимент ПП в соответствии с обстоятельствами), поэтому я хотел бы предложить вам взаимовыгодные условия работы с продукцией нашего предприятия.	15-20 сек
<b>ПП</b> (слушайте ПП внимательно, дайте ему возможность высказаться!)	15-20 сек
<b>ТП:</b> Буду очень признателен (благодарен), если вы сочтете возможным уделить мне 10 минут вашего времени, чтобы при личной встрече ответить на все ваши вопросы относительно нашей продукции и вариантах возможного сотрудничества. Когда и где мы можем продолжить разговор?	15-20 сек
<b>ПП</b> (назначает дату, место и время встречи или отклоняет)	5-7 сек
<b>ТП:</b> В случае согласия ПП на встречу: Очень вам признателен! Надеюсь на продуктивность нашей встречи! В случае отказа ПП: Когда я могу позвонить вам снова?	7-12 сек
<b>ПП</b> (ответ зависит от обстоятельств)	5-7 сек
<b>ТП:</b> До свидания! До встречи! (если назначена встреча)	5-7 сек

**Примечание.** В зависимости от обстоятельств первый разговор с ПП может быть гораздо короче или, напротив, более продолжительным.



### ШАГ 3

Идя на встречу, **имейте опрятный внешний вид** (он должен соответствовать статусу офиса, в который вы направляетесь):

- Наденьте выглаженный костюм (необязательно сверхмодный: важно, чтобы он был в приличном состоянии, не висел мешком, а брюки не напоминали засаленную старую гармошку)
- Избегайте слишком резких одеколонов и лосьонов после бритья.



- Будьте опрятны, аккуратны и педантичны. Это должно заставить ПП подумать, что столь же «подтянуты» вы будете и в делах.

- **Наши рекомендации**

- расслабьтесь, это необходимое условие для успешных продаж
- вспомните о цели, которой хотите достигнуть во время первого контакта
- **мысленно «просмотрите» основные моменты предстоящего диалога**
- представьте картину удачной встречи в деталях
- сделайте себе комплимент перед зеркалом
- отрегулируйте темп дыхания и сделайте паузу перед началом разговора.



#### **ШАГ 4**

**Подстройтесь к ПП** (оцените его состояние — готов ли он к встрече с вами или нет — и реакцию на приветствие).

Если состояние ПП вас не устраивает, проверьте, можете ли вы им управлять: воспользуйтесь контактом глаз или улыбкой.

Если ПП улыбается в ответ на вашу улыбку, начинает «раскрываться» (принимать более открытые позы), то представьтесь адекватно ситуации и переходите к вопросам и к выяснению его готовности вести с вами беседу. Если ПП находится в «глухой обороне» и есть проблемы с первым впечатлением, используйте официальное личное представление: *Я, Фамилия Имя, представитель компании DAfmi.*

Постарайтесь подстроиться к ПП по голосу (через громкость, скорость, интонацию), по позе (необходимо принять позу, близкую к той, что занимает ПП), по мимике (улыбка в ответ на улыбку ПП) и темпо-ритму (определить скорость, с которой работает ПП, перейти на его скорость).

- **Наши рекомендации**

- Все ваши движения должны быть размеренными
- Во время разговора не опускайте надолго глаза и не сидите в расслабленной позе (подтянутость — неотъемлемая черта бизнесмена)
- Для расположения собеседника склоните голову набок (наклон головы создаёт впечатление, что человек внимательно слушает)
- На переговорах не курите, не протирайте стекла очков (это может быть воспринято как затягивание времени или попытка уйти от ответа).



#### **ШАГ 5**

**Сформулируйте причину своего появления:** «Спасибо, что нашли время встретиться со мной и обсудить перспективы нашего взаимовыгодного сотрудничества».

Сошлитесь на рекомендателя, если он есть. Помните, что **ПП должен запомнить ваше имя и что вы представляете компанию DAfmi.**



#### **ШАГ 6**

**Уточните, сколько времени есть в распоряжении ПП:** «Сколько времени у нас для того, чтобы побеседовать?». Если ПП отводит от 10 минут — это замечательно! **Обращайтесь к ПП по имени на протяжении всей встречи.** Демонстрируйте дружелюбное отношение к нему.



#### **ШАГ 7**

**Сообщите ему план встречи:** «Я предлагаю Вам сначала послушать презентацию компании DAfmi, затем отвести время для ответов на вопросы, которые у вас наверняка появятся» и в конце встречи рассмотреть возможность нашего сотрудничества.

Если ПП отвечает: «Да!», сделайте презентацию компании DAfmi (см. главу III данного руководства).

- **Наши рекомендации**

**Если несмотря на все ваши старания, ПП отрицательно реагирует на ваше присутствие, лучше уйдите.** Перенесите встречу на другое время (примените творчество).

**Переходите к презентации продукции DAfmi (см. главу III)**

## Глава III. Презентация продукции DAfmi



### **ШАГ1**

Проведите презентацию с помощью персонального компьютера (далее ПК) или устно по предложенной ниже схеме. Говорите на языке выгоды. Ориентируйтесь на предполагаемые потребности ПП и используйте комбинацию ХПВ: характеристика, преимущество, выгода (см. Приложение №4 данного руководства).

- **Наши рекомендации**

Проводя презентацию с помощью ПК, избегайте разного рода речевых длиннот. Помните, **что далеко не каждую порцию информации нужно комментировать**. Большую часть презентации ПП может и должен воспринимать визуально (аудио + видео = двойное воздействие на ПП). Благодаря этому устная презентация, рассчитанная, скажем, на 10 минут, при использовании ПК должна занимать вдвое меньше времени.

Сделайте правильное вступление: «Я мог бы предложить Вам достаточно много информации о нас, но забываясь о Вашем времени, расскажу коротко: **DAfmi — это:**

**Удобное экономико-географическое положение завода и экспресс-доставка** выпускаемой на нем продукции **на протяжении 24 часов**, **что открывает для Вас** (обращаемся к ПП) **неограниченные возможности в построении своего бизнеса и получении прибыли**.

#### **Высокое качество**

**На предприятии действует система управления качеством, сертифицированная на соответствие правилам стандарта ISO 9001:2008**. То есть все материалы, поступающие на завод, проходят скрупулезный входной технологический контроль, а готовая продукция подвергается испытаниям на собственном динамометрическом стенде предприятия. **В результате Вы будете приобретать только качественный товар**.

#### **Широта ассортимента**

**Компания DAfmi выпускает более 400 наименований тормозных колодок для 2000 моделей автомобилей**. Это позволяет Вам при незначительных инвестициях удовлетворять потребности владельцев любых автомобилей. Так, на приобретение основных 25—30 позиций тормозных элементов для автомобилей зарубежного производства требуется менее одной тысячи долларов.

#### **Стабильные цены**

**Ценовая политика DAfmi** вполне предсказуема. Постоянное увеличение объемов производства **позволяет компании частично компенсировать удорожание рабочей силы, комплектующих и энергоресурсов**. **Это дает Вам возможность планировать свои расходы на закупку продукции DAfmi заблаговременно**.

#### **Оптимальное соотношение цены и качества товара**

**Поскольку тормозные колодки DAfmi выпускаются в Украине, то затраты на их производство значительно ниже, чем на изготовление импортной продукции**. В сочетании с приемлемым уровнем качества, который здесь обеспечивается благодаря использованию современного оборудования и новейших технологий, это позволяет достигать оптимального соотношения цены и качества.

#### **Гарантированная наценка**

**Компания DAfmi придерживается единых розничных цен на свою продукцию и принципиальна при предоставлении скидок**. **В результате Вы получаете гарантированную наценку, которая обеспечивает Вам достойную прибыль**.

#### **Продвижение и рекламная поддержка**

У DAfmi есть **свои сайты** (домены: [www.dafmi.com.ua](http://www.dafmi.com.ua) и [www.дафми.пф](http://www.дафми.пф), [www.intelli-brake.com](http://www.intelli-brake.com), <http://catalog.intelli-brake.com>, [www.intelli-brake.ru](http://www.intelli-brake.ru)), страницы в социальных сетях [www.facebook.com/DAfmi.ltd](http://www.facebook.com/DAfmi.ltd), [www.twitter.com/#!/DAfmi\\_ltd](http://www.twitter.com/#!/DAfmi_ltd), [www.vk.com/dafmi](http://www.vk.com/dafmi). На предприятии действует **система пресс-релизов**, выпускается **корпоративная газета**.

Компания принимает активное участие в главных отраслевых выставках СНГ и конкурсах по качеству продукции, размещает рекламу в специализированных СМИ, **располагает постоянно обновляемым онлайн-каталогом продукции [catalog.intelli-brake.com](http://catalog.intelli-brake.com)**, изготавливает P.O.S.-материалы для оформления розничных точек и раздаточный материал, проводит промоушн- и PR-акции. Так, например, по итогам НЕЗАВИСИМОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ НАГРАДЫ В СФЕРЕ ДОСТИЖЕНИЙ БРЕНДОВ АВТОКОМПОНЕНТОВ РОССИЙСКОГО АВТОРЫНКА бренд **DAfmi** единогласно признан Победителем в этом конкурсе и удостоен Премии «Автокомпонент года-2011», «Автокомпонент года-2012», «Автокомпонент года-2013» в номинации «Тормозные колодки года» для отечественных автомобилей. *Все это позволяет Вам экономить значительные средства на продвижении продаваемой вами продукции DAfmi.*

### **Интенсивное развитие предприятия и рост объемов производства**

Предприятие постоянно развивается. Наши ежегодные инвестиции в обновление основного оборудования достигают 1 млн долларов. **Продолжается рост объемов производства: сегодня они составляют более 7 млн тормозных колодок в год.** *Все это дает Вам реальные возможности в получении прибыли посредством продажи продукции DAfmi.*

### **Исследования и внедрение новых технологий**

Завод DAfmi имеет в своём составе **исследовательский центр**. Это позволяет DAfmi внедрять новейшие технологии, в частности технологию сохранения диска **SAVE DISC TECHNOLOGY**, и самостоятельно разрабатывать новые рецептуры фрикционных смесей, которые по потребительским свойствам зачастую превосходят продукцию многих зарубежных производителей. *Для Вас это означает, что на прилавках ваших магазинов всегда будут новинки от DAfmi: только за два последних года на нашем предприятии были разработаны две новые линейки тормозных колодок, которые позволяют снизить износ тормозного диска — INTELLI и DAfmi SM — и одна для потребителей качественной продукции класса «эконом» — DTC.*

### **Производство на базе комплектующих иностранного производства**

Комплектующие для DAfmi SM поставляют ведущие предприятия мира: каркасы и пластины NUCAP EUROPE SA (Испания) и Util (Италия), датчики износа Даусо (Италия) и Yale (Великобритания), изделия компаний Frimesco (Австрия), Same (Италия), «Уралхимпласт» (Россия) и другие. *Для Вас это означает дополнительную гарантию качества продукции DAfmi.*



#### **ШАГ 2**

**Постоянно отслеживайте реакцию ПП на вашу информацию:**

*Проявление у ПП большего интереса к товару через невербальные каналы (более активно рассматривается товар, взгляд дольше задерживается на деталях, мимика выражает задумчивость, появляются кивки головой, улыбка и т.д.).*

*У ПП возникает множество вопросов.*

*ПП становится увереннее и активнее.*

*ПП хочет все попробовать, более детально рассмотреть.*



#### **ШАГ 3**

**В конце презентации подведите итоги.**

**Выделите ключевые элементы темы разговора** (о чем говорили, к каким выводам пришли), наметьте план дальнейших действий, договоритесь о дате следующей встречи, подходящей как для ПП, так и для вас.

- **Наши рекомендации**

**Если вам не удалось достичь цели встречи с ПП с первого раза, то проанализируйте свои действия, определите и устраните причину неудачи, а через некоторое время — повторите попытку.** Учитывайте, что обстоятельства бизнеса вашего ПП постоянно изменяются, и в следующий раз ваше предложение может оказаться очень даже «ко двору».

**Переходите к выявлению потребностей ПП (см. главу IV)**



## Глава IV. Выявление потребностей



### Шаг 1.

**Получите обратную связь от ПП о его отношении к сотрудничеству с компанией DAfmi**

Дайте ПП возможность задать вопрос, используйте активное слушание. Следите за углом наклона корпуса ПП в вашу сторону — если он наклоняется к вам, значит, проявляет искренний интерес. Периодически спрашивайте о его чувствах и проговаривайте свои.



### Шаг 2.

**Определите желания и потребности ПП**

Желания ПП далеко не всегда совпадают с его действительными потребностями и нуждами. ПП как бы предоставляет вам первичную информацию о своих предпочтениях, надеясь, что вы как профессионал в области продаж элементов тормозной системы с помощью нужных вопросов поймете, что же ему на самом деле нужно и сделаете ему выгодное предложение.

- **Наши рекомендации**

Выясняя потребности ПП, дословно воспроизводите, цитируйте сказанное им:

- Итак, вы считаете, что ... (далее цитата)?

**Задавайте уточняющие вопросы во избежание искажений в понимании:**

- Не могли бы вы уточнить, что вы имеете в виду, когда говорите, что ...?

Высказывайтесь о фактах, интересных для ПП, с положительным настроем:

- Я уже много раз обращал внимание на ваш стиль ведения бизнеса...



### Шаг 3.

**Покажите значимость потребностей ПП для Вас.**

Ответы фиксируйте письменно на бумаге. **Подчеркивайте ценность решения проблемы ПП с помощью продукции DAfmi.** Подведите ПП к тому, что проблема может быть решена путем сотрудничества с компанией DAfmi.

- **Наши рекомендации**

В ходе первой встречи постарайтесь отнести вашего ПП к одному из типов по потребностям и поведению (см. Приложение 4 данного руководства).

Правильно сделанные выводы о типе ПП помогут вам не загружать его излишней информацией, а сделать точечную презентацию продукции DAfmi, то есть учитывающую особенности ПП как личности.

**В большинстве случаев при первой встрече ПП в той или иной форме задает вопросы, высказывает свои сомнения или возражения относительно увиденного и услышанного во время презентации. Для эффективной работы на этом этапе предлагаем воспользоваться нашими рекомендациями по работе с возражениями ПП (см. главу V)**

## Глава V. Вопросы и возражения

**Помните: любое возражение Потенциального Покупателя – это только ЗАПРОС, потребность в дополнительной информации о продукции DAfmi, а также о том, каким образом она поможет ПП удовлетворить его потребности!**

### • Наши рекомендации

Давайте ПП возможность выразить свое возражение наиболее полно, даже если оно кажется вам самым нелепым. Снимайте негатив ПП и его эмоциональную защиту (см. Приложение 5 данного руководства). Используйте приемы согласия и присоединения к возражениям ПП:

- по имени (будьте ориентированы на него, слушаете его с уважением и пониманием)
- по чувствам («Я очень рад, что вы меня об этом спросили...»)
- по значимости («То, что вы сейчас сказали, очень и очень важно...»)
- по интересу («Мне очень интересно то, о чем вы сейчас говорите...»)
- по поведению («Правильно ли я понимаю, что у вас есть сомнения по поводу...?»)

### Наиболее часто встречающиеся вопросы, возражения ПП и рекомендуемые ответы на них

Цена
<b>Являются ли Ваши цены конкурентоспособными?</b>
<i>Рекомендуемый ответ:</i> Наша продукция производится в Украине, поэтому в большинстве случаев она дешевле выпускаемой за пределами этой страны. Конечно, если речь не идет о ввезенной из Китая. Регулярно проводимый нашими специалистами анализ рынка тормозных колодок показывают, что в 8 из 10 случаев наша продукция на 15—25% дешевле сравнимых с ней по качеству импортных аналогов. К тому же ее цена существенно зависит от объемов закупки. Так наши постоянные покупатели имеют значительные скидки с прайс-листов. Кроме того, мы практикуем программы лояльности и проводим акции, которые позволяют приобретать нашу продукцию по более низкой цене.
Качество
<b>Что вы можете сказать о качестве вашей продукции?</b>
<i>Рекомендуемый ответ:</i> С 1991 года на «ДАФМИ» функционировала СУКП — система управления качеством продукции. С 2003-го на нашем предприятии успешно действует Система управления качеством, сертифицированная на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001: 2008. 11 лет подряд мы ежегодно проходим аудит и подтверждаем сертификат о соответствии требованиям ISO. Таким образом, в составе нашей компании всегда были и продолжают работать структуры, обеспечивающие эффективное управление качеством и поддержание его на стабильно высоком уровне. С 1997 года наш завод является поставщиком ЗАЗа (Запорожье, Украина). Это значит, <b>что выпускаемая нами продукция соответствует высоким требованиям автопроизводителя.</b> За все время деятельности нашего предприятия мы произвели и продали почти 126 миллионов тормозных колодок. Как вы думаете: купили бы у нас столько некачественной продукции?
<b>Каков ресурс эксплуатации ваших тормозных колодок?</b>
<i>Рекомендуемый ответ:</i> Тормозные колодки производства «ДАФМИ» рассчитаны как минимум на 30 тыс. км. Однако их фактический ресурс может быть меньше: к этому приводят ошибки при монтаже, использование чрезмерно изношенного или непроточенного тормозного диска, агрессивный стиль вождения конкретного водителя. Рекомендуем помнить и о правилах притирки.
<b>Говорят, ваши колодки чрезмерно изнашивают тормозной диск...</b>
<i>Рекомендуемый ответ:</i> Из мирового опыта эксплуатации автомобиля известно, что до предельного износа тормозного диска изнашиваются 3—4 комплекта тормозных колодок. Наши тормозные колодки абсолютно вписываются в этот норматив. А применение наших последних разработок, таких как технология сохранения тормозного диска (SAVE DISC TECHNOLOGY), и вовсе выводит наши тормозные колодки в лидеры по лояльности к тормозным дискам.

***Слышал, что ваши колодки издают шумы при торможении...***

*Рекомендуемый ответ:* Тормозная система современного автомобиля состоит из многих деталей и узлов. Каждый из них может быть причиной и / или способствовать возникновению шумов при торможении. В особенности, если речь идет не о новом автомобиле.

**Компании-производители с мировыми именами тратят огромные средства, чтобы исключить или уменьшить шумы. Естественно, это приводит к удорожанию их продукции. И, несмотря на это, даже им не всегда удается добиться поставленной цели.**

Наша компания прилагает значительные усилия, чтобы полностью исключить шумы при торможении. Мы исходим из того, что ваша безопасность обеспечивается в первую очередь эффективностью торможения. **Если вдруг когда-либо при эксплуатации наших тормозных колодок возникает шум, вспомните о возможных причинах его возникновения, изложенных выше. Но при этом будьте спокойными за свою безопасность!**

***Это правда, что ваши колодки загрязняют колесный диск?***

*Рекомендуемый ответ:* В процессе эксплуатации абсолютно всех тормозных колодок на колесных дисках образуются продукты их износа. Это результат износа обоих элементов тормозной пары — как диска, так и колодок. Однако по данным последних исследований, черная пыль на дисках является следствием износа прежде всего тормозных дисков. Анализ составляющих черной пыли показал, что значительную ее часть составляет именно металл. Современные качественные тормозные колодки содержат минимум металла. Например, в наших новинках — тормозных колодках DAfmi Semi Metllic и INTELLI – содержание стальных волокон снижено более чем в два раза, а в некоторых типах тормозных колодок INTELLI они отсутствуют вовсе.

**Реклама**

***Вы оказываете покупателям информационную поддержку?***

*Рекомендуемый ответ:* Все торговые представители DAfmi обеспечиваются рекламной продукцией. На предприятии действует система пресс-релизов, выпускается корпоративный бюллетень, проводятся технические семинары для покупателей, функционируют два сайта, содержащие много полезной для работы с продукцией информации, и официальные страницы в социальных сетях. Компания ежегодно принимает участие в главных отраслевых выставках СНГ, размещает рекламу в специализированных СМИ, проводит промоушн- и PR-акции. **Мы заботимся о том, чтобы наша продукция привлекала внимание потребителей. Поэтому если в процессе наших деловых отношений у вас возникнет потребность в таких мероприятиях, мы готовы их провести.**

**Поставщики**

***У меня есть свои поставщики...***

*Рекомендуемый ответ:* Мы ни в коем случае не настроены вмешиваться в ваши сложившиеся отношения с теми или иными поставщиками. **Мы хотели бы попытаться предложить вашему бизнесу что-то лучшее, чем вы имеете сегодня: или цену, или условия поставки, или ассортимент и т.д.** И я буду вам признателен, если в рамках этой встречи мы с вами найдем что-то интересное и выгодно отличающее нас от вашего нынешнего поставщика.

**Если в ходе встреч с ПП вы слышали вопросы или возражения, ответы на которые вызвали у вас затруднения, сообщите об этом нам, и мы подготовим для вас рекомендуемые ответы.**

**Переходите к завершению сделки (см. главу VI)**

## Глава VI. Завершение сделки

**Помните!** Ваша цель — не просто продать, а установить с ПП теплые, доверительные отношения и создать условия, при которых становится возможным построение стратегического, долгосрочного сотрудничества на взаимовыгодной прагматичной основе.

### • **Наши рекомендации**

Задавая ПП вопрос на завершение сделки, сделайте паузу и ждите пока он не ответит.. Постарайтесь создать атмосферу, в которой ПП сможет принять решение — сказать, в первую очередь себе, а затем уж и вам, «да» или нет». Продемонстрируем на примере **как делать не надо**.

Торговый представитель (далее ТП): Когда начнем работу?

*ПП думает.*

ТП (не выдерживает естественного для принятия решения напряжения и продолжает задавать вопросы): Ну, мне кажется, вас все устраивает.

*ПП продолжает думать.*

ТП («ломается» и начинает говорить то, чего не следует): Разумеется, мы можем еще раз проработать наше предложение и посмотреть, что еще можно улучшить.

*ПП (обрадованный тем, что решение сейчас принимать не надо, и понимающий, что можно добиться еще каких-нибудь уступок): Да, проработайте ваше предложение еще раз и предложите мне новый вариант. Сколько у вас уйдет на это времени?*

Идеально, если после беседы с вами ПП сам спрашивает, как он может получить продукцию DAfmi. Это самый благоприятный исход переговоров. Стремитесь к этому.

**Если ПП сомневается или по какой-либо другой причине не делает заказ, возьмите паузу и будьте готовы снова пройти все описанные выше этапы продаж.**

**Если ПП отказал, это не значит, что он отказал вам навсегда, даже если он так говорит. Отказал конкретный представитель данной компании, отказал в данное время, в данной собственной ситуации, учитывая данную вашу ситуацию. Сколько переменных? Четыре! Представитель может поменяться (даже владельцы компаний, как мы знаем, меняются) меняется время, внешняя ситуация и ваши возможности.**

Поэтому сделайте разумную паузу во времени и повторите свои попытки стать поставщиком ПП

**Никогда не сдавайтесь!**

**Никогда не опускайте руки!**

**Боритесь за ПП до последнего!**

**Успехов Вам и удачи!**

## Приложения

### Приложение 1 Что нужно знать о DAfmi

#### Репутация DAfmi как производителя и поставщика

Завод DAfmi — крупнейший производитель элементов тормозной системы. Производственная мощность предприятия составляет 7,2 млн. штук тормозных колодок 150 тыс. штук тормозных шлангов в год.

Благодаря высокому качеству продукции предприятия торговые марки DAfmi и INTELLI приобрели широкую известность не только в странах СНГ, но и за его пределами. Так исторически сложилось, что продажи продукции DAfmi и INTELLI ориентированы преимущественно на экспорт: за пределы Украины отгружается до 70% производимых изделий. Сегодня они востребованы на рынке автозапчастей (AM) в Беларуси, Болгарии, Грузии, Казахстане, Латвии, Молдове, России, Узбекистане, Украине, Швеции, а также стран Ближнего Востока и Латинской Америки. Дистрибьюторская сеть компании насчитывает более 100 официальных представителей. Функционирует представительство в РФ.

#### История DAfmi

Предприятие DAfmi (Dnepropetrovsk—Australia friction materials industry) было основано 31 января 1991 года на базе Южного машиностроительного завода, известного благодаря производству ракет стратегического назначения. За более чем два десятилетия компания проделала нелегкий путь от производителя колодок дискового тормоза до крупнейшего в СНГ поставщика целого комплекса элементов тормозной системы.

Предприятие развивается. В настоящее время завод DAfmi расположен на производственной площадке в 10 000 кв. м, из которых 4000 кв. м приходится на производственный корпус, а 2000 кв. м — на административно-бытовой комплекс. Численность персонала постоянно растет и сегодня составляет порядка 120 человек. На предприятии созданы надлежащие условия для работы, быта и отдыха: функционируют новые санитарно-бытовые помещения, комнаты приема пищи, производственный и административный корпуса в зимнее время отапливаются, круглый год горячая вода.

#### Миссия DAfmi

Деятельность предприятия DAfmi подчинена раз и навсегда сформулированной миссии, которая выгодно отличает его от конкурентов и позволяет на протяжении двух десятков лет демонстрировать постоянный рост производственных показателей. **Мы создаем высококачественные и конкурентоспособные элементы тормозных систем, которые обеспечивают безопасность водителей при эксплуатации транспортных средств. Мы отлично знаем свою работу, постоянно развиваемся и намерены стать безусловным лидером на рынке автокомпонентов.**

#### Организационная структура DAfmi





## Специфика DAfmi

### ПРОДУКЦИЯ

В активе предприятия безасбестовые колодки дискового и барабанного тормоза (более 400 наименований для 2000 моделей автомобилей), тормозные шланги (220 типов), тормозные диски, тормозные элементы для комбайна «ДОН», тракторов производства ЮМЗ и ХТЗ, а также специальные фрикционные изделия для промышленного оборудования — металлообрабатывающего, кузнечно-прессового и подъемно-транспортного. Выпускаются колодки дискового тормоза для грузовиков и полуприцепов.

Тормозные колодки производства DAfmi представлены четырьмя линейками: DAfmi SM, INTELLI, DAfmi HD, DTC.

**DAfmi Semi Metallic** — последняя разработка компании. В этих полуметаллических колодках дискового и барабанного типа удачно соединены необходимые для комфортности торможения свойства стальных, минеральных волокон и компонентов растительного происхождения. Благодаря этому они обеспечивают комфорт торможения, характерный для фрикционных изделий с антишумовыми пластинами и мастикой. Многократно доказано, что тормозные колодки **DAfmi SM** обеспечивают минимальный износ тормозного диска (износ тормозных колодок **DAfmi SM** на уровне ведущих производителей элементов тормозных систем в Японии, Корее, Китае и странах Европы), при этом уменьшают загрязнение колесных дисков. Примечательно, что ресурс тормозных колодок стал значительно больше, а коэффициент трения достаточно стабильным при температуре до 700°C, причем как в сухих, так и влажных условиях эксплуатации. И вдобавок: автомобиль, укомплектованный тормозными колодками **DAfmi SM**, обеспечивает достаточно комфортное торможение с любой скоростью.

*Внимание!* При производстве DAfmi SM используется передовая технология SAVE DISC TECHNOLOGY, позволяющая сохранять тормозной диск.

**INTELLI** — тормозные колодки дискового и барабанного типа, которые также обеспечивают бережное отношение к тормозному диску автомобиля. Последнее стало возможным благодаря использованию в фрикционной смеси изделия более современного материала — минеральных волокон (!) — вместо широко применяемой стальной стружки. Тормозные колодки INTELLI демонстрируют эффективное торможение и высокую стабильность технических характеристик в процессе замедления движения современных скоростных автомобилей. Благодаря оригинально подобранному составу фрикционной смеси, коэффициент трения тормозных колодок INTELLI остается оптимальным при нагреве тормозной системы вплоть до 400°C и сопоставим с показателями фрикционных изделий, содержащих керамические волокна (до сегодняшнего дня такая продукция не была представлена на нашем рынке из-за ее высокой стоимости). Тормозные колодки INTELLI не оставляют продуктов трения на тормозном диске.

При производстве этой продукции также используется передовая технология SAVE DISC TECHNOLOGY, позволяющая сохранять тормозной диск. В 2012 году по итогам независимых испытаний тормозных колодок для автомобиля FORD Focus II на базе «НАМИ» (г. Москва) тормозные колодки INTELLI были признаны лучшими по дискоберегающим свойствам.

**DAfmi HD** — тормозные колодки для грузовиков. Их ассортимент охватывает все наиболее распространенные в странах СНГ большегрузы. В составе фрикциона DAfmi HD отсутствуют медьсодержащие компоненты, запрещенные в Европе. Их функции в данных изделиях выполняют так называемые зеленые материалы, которые в гораздо меньшей степени подвержены тепловому износу и более защищены от эксплуатационного старения. Данное преимущество DAfmi HD гарантирует грузовикам любого тоннажа эффективное торможение и долговечность их тормозной системы.

Колодки дискового тормоза DAfmi HD — это целый комплекс технических и маркетинговых достижений:

- высокая эффективность торможения и стабильный коэффициент трения при замедлении автомобиля с высокой скорости
- на холоде, в условиях сырости и агрессивной солевой среды
- увеличенный до 70—80 тыс. км ресурс тормозных колодок за счет применения в составе фрикционной смеси стальной шерсти и минеральных волокон
- комфортное торможение: при замедлении автомобиля шумов и вибрации нет
- гарантия надежности и безопасности вождения даже в экстремальных условиях эксплуатации
- повышенная прочность фрикционной накладки при больших температурных нагрузках
- строгое соответствие требованиям грузового транспорта, подтвержденное испытаниями в реальных условиях.

Тормозные колодки DAfmi HD протестированы на шести грузовиках Scania Series 4 и восьми автомобилях Mercedes Actros 1844 в ходе регулярных перевозок грузов из Украины в страны СНГ, Европы и обратно.

**DTC** — еще одна новинка от DAfmi. Эти тормозные колодки разработаны в полном соответствии с требованиями автопроизводителей и прошли многочисленные испытания как на динамометрическом стенде DAfmi, так и в независимых испытательных центрах Запорожского автомобильного завода и «НАМИ» (Москва). По результатам испытаний тормозные колодки DTC получили сертификат соответствия требованиям Технического регламента «О безопасности колесных транспортных средств», который действует в РФ с сентября 2010 года.

Использование инноваций при создании тормозных колодок DTC, в частности применение современных фрикционных смесей, в которых отдельные дорогостоящие импортные компоненты заменены качественными отечественными, позволило производителю сформировать более чем привлекательную цену этих изделий.



Предполагается, что новая линейка станет достойным дополнением к продукции, выпускаемой на DAfmi, и позволит расширить бизнес клиентов компании теперь и в сегменте «эконом». Пока ассортимент тормозных колодок DTC включает позиции для наиболее популярных в странах СНГ автомобилей: ВАЗ 2101-2107 (код D656TC), ВАЗ 2108-2109 (код D743TC), ВАЗ 2110 (код D140TC), ВАЗ 2121 (код D301TC), ГАЗ 3302 (код D443TC).

Основные характеристики новинки:

- безопасное и эффективное торможение в любых погодных условиях и дорожных ситуациях
- стабильный коэффициент трения при многократном торможении
- эффективная эксплуатация на протяжении 30 тыс. км
- малый износ тормозного диска.

Тормозные колодки производства DAfmi — это:

- высокий уровень безопасности, достигнутый за счет улучшения фрикционных характеристик тормозных колодок
- стабильность тормозного момента (коэффициента трения) в широком диапазоне температур
- экономия за счет повышения износостойкости тормозных колодок
- комфортность при торможении: исключены вибрации, шумы и писк колодок
- притирка к тормозному диску и эффективное торможение после 500 км пробега с момента установки
- характеристики изделия соответствуют правилам R90 ЕЭК ООН и требованиям SAE
- ресурс тормозных колодок — не менее 30 тыс. км
- эксплуатационные характеристики соответствуют показателям колодок европейского производства — Remsa, Ferodo и т.п.

**Тормозные шланги DAfmi** — это:

- широкий ассортимент, состоящий из **220** наименований для **2000** моделей автомобилей
- двойной обжим, обеспечивающий надежность крепления с резиновым рукавом
- **удлиненный фитинг**, его размеры соответствуют геометрии оригинальной продукции, которая поставляется на конвейер PEUGEOT, RENAULT и CITROEN
- резиновый рукав производства компании NELSON, который отличается **повышенной стойкостью** к озону, что достигается благодаря специальному составу наружного слоя оплетки шланга.

Тормозные шланги DAfmi изготавливаются по лицензии фирмы Nelson (Великобритания) на собственном участке по сборке тормозных шлангов.

Изделия проходят **100%-й контроль на герметичность**. Каждая партия проверяется на разрушающее давление, усилие «выскальзывания» наконечников и циклическую выносливость при вращении. Выдерживают **давление 65,1 МПа и нагрузку 2400 Н, в четыре раза** превышающие показатели, предусмотренные в Технических Условиях.

**Тормозные диски и барабаны DAfmi**

Изготавливаются по спецзаказу на европейском предприятии, сертифицированном по **ISO 9001**, соответствуют требованиям **АвтоВАЗа** и **Правилам R13 ЕЭК ООН** (сертификат соответствия № UA1.032/0001985-06).

Совместные тесты тормозных дисков и колодок DAfmi-plus показали, что, по сравнению с результатами тестов оригинальных дисков, **процент износа** тормозного диска **снижен** на 20%. **Комфортность торможения** при этом **соответствует ожиданиям самых придирчивых водителей**.

## ПОСТАВКИ

- С 1997 года завод осуществляет поставку тормозных колодок на сборочный конвейер (ОЕ) и в сервисную сеть автомобилей «Таврия», «Славута» и ZAZ Lanos, известного в Российской Федерации как Chevrolet Lanos, производства ЗАЗа (Запорожье, Украина)
- Тормозные шланги DAfmi отгружаются на сборочный конвейер (ОЕ) и в сервисную сеть автомобилей «Таврия» и «Славута» Запорожского автозавода.

## КАЧЕСТВО

- Тормозные колодки DAfmi испытываются на собственных динамометрических инерционных стендах в условиях, максимально приближенных к реальным условиям эксплуатации автомобиля
- Система управления качеством на предприятии сертифицирована на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001:2008
- В собственной лаборатории завода проводится полномасштабный входной контроль сырья, а также приемочный контроль качества готовых изделий и анализ характеристик применяемых материалов
- Вся продукция сертифицирована в России и Украине.

## ТЕХНОЛОГИИ

При производстве элементов тормозной системы DAfmi используется:

- европейский комплекс для приготовления смесей и прессования тормозных колодок, а также линии порошковой окраски и струйной маркировки
- технология SAVE DISC TECHNOLOGY, подразумевающая использование фрикционных смесей, в которых функцию армирования выполняют не стальные волокна, а новейшие материалы минерального и растительного происхождения.

Последние требуют особых условий прессования тормозных колодок и специальной обработки на дорогостоящем оборудовании: указанные процессы гарантируют формирование нужных дискоберегающих свойств фрикционной накладки на молекулярном уровне и учитывают самые современные требования мирового автомобилестроения.

- тормозные шланги собираются с помощью современного импортного оборудования.



## Планы компании DAfmi на будущее

Компания DAfmi постоянно стремится к тому, чтобы технологический уровень и качество ее продукции соответствовали европейскому, а имеющиеся проблемы были ликвидированы при помощи современных решений. В планах завода на будущее — распространение технологии сохранения тормозного диска в сочетании со стабильностью фрикционных характеристик и комфортностью торможения на все существующие и новые линейки тормозных колодок предприятия.

Своими первоочередными задачами специалисты DAfmi считают исследование характеристик тормозных колодок ведущих мировых производителей, разработку новых составов фрикционных смесей и поиск более эффективных материалов для модификации имеющихся рецептур

## Политика в области качества

- сохранение лидирующей позиции на рынке элементов тормозных систем за счет увеличения доли производства конкурентоспособной продукции
- осуществление перспективного развития производства, проведение реконструкции и модернизации производственных объектов
- систематический анализ текущих и перспективных требований и ожиданий потребителей и объективная оценка удовлетворенности нашей продукцией
- повышение стабильности технологических процессов и качества продукции
- построение долгосрочных взаимовыгодных отношений с поставщиками
- диверсификация производства за счет освоения 4х типов дисковых колодок для грузового транспорта и освоение 2х наименований колодок барабанного тормоза для иномарок.
- обеспечить улучшение внешнего вида и стабильность качественных характеристик тормозных колодок для иномарок
- внедрение прессов комплекса ВУ 6730А1.
- увеличить объем выпуска барабанных колодок до 10 000 комплектов в месяц
- освоить технологию комплектации тормозных колодок антишумовыми пластинами
- получить одобрение дисковых тормозных колодок «ДАФМИ» на соответствие требованиям ОАО «АвтоВАЗ».
- внедрить постоянно-действующую систему дорожных испытаний тормозных колодок «ДАФМИ» с целью получения объективных результатов потребительских свойств.

## Приложение 2 Часто задаваемые вопросы и ответы на них

### Что такое SAVE DISC TECHNOLOGY?

Эта технология подразумевает использование фрикционных смесей, в которых функцию армирования выполняют не стальные волокна, а новейшие материалы минерального и растительного происхождения. Последние требуют особых условий прессования тормозных колодок и специальной обработки на дорогостоящем оборудовании: указанные процессы гарантируют формирование нужных дискоберегающих свойств фрикционной накладки на молекулярном уровне и учитывают самые современные требования мирового автомобилестроения.

### Иногда от продавца можно услышать: «днепропетровские колодки». Что это значит?

Покупатель оценивает изделие, ассоциируя его с конкретной торговой маркой. Поэтому добросовестный продавец акцентирует внимание покупателя на ТМ, под которой изготавливается та или иная продукция, а не на физико-географическом положении ее производителя.

### Можно ли на основании внешнего осмотра тормозных колодок сделать вывод об их качестве?

Категорически — нет.

Качество тормозных колодок невозможно оценить «на вкус, запах и цвет» или путем пробных торможений, как иногда рекомендуют «знатоки».

Часто оказывается, что красивая вещь не соответствует нашим представлениям о высоком качестве. Но о нем могут свидетельствовать такие показатели как известность торговой марки, наличие трех знаков сертификации на упаковке и др.

### Кого можно считать конкурентом DAfmi?

Известного российского производителя, который, как и DAfmi, располагает всеми необходимыми технологическими системами, позволяющими создавать продукцию очень хорошего и, что немаловажно, стабильного качества. Системы управления качеством на DAfmi и у нашего конкурента сертифицированы на соответствие требованиям ISO 9001. Оба предприятия поставляют нарабатываемую продукцию автомобильным заводам.

### Зависит ли цена тормозных колодок от их качества?

Конечно, да. За качество всегда и везде нужно платить. Не покупайте самые дешевые тормозные колодки. Выбирая между импортным и отечественным товаром, учтите, что стоимость импортного продукта (при аналогичном качестве) в значительной степени зависит от таможенных пошлин, доставки и более высокой зарплаты рабочих.

## На полках магазинов и на автобазарах можно увидеть тормозные колодки 10—15 производителей. Как принять правильное решение о покупке? Надо ли учитывать рекомендации продавца?



Да, если он вызывает у вас доверие.

Наш совет: действуйте в соответствии с приведенным ниже алгоритмом.

1. Исключите из перечня рассматриваемых тормозные колодки, изготовленные производителями, о которых Вы ничего не знаете.
2. Оставшиеся тормозные колодки хорошо известных украинских и зарубежных брендов расположите в порядке убывания цены, **исключив самые дешевые и наиболее дорогие.**
3. Из оставшихся **выберите те, на упаковке которых надписи выполнены на украинском (и/или русском) языке и есть обозначения, свидетельствующие о сертификации колодок в Украине и России, а также знак «Система управления качеством сертифицирована на соответствие требованиям ISO 9001».**
4. Хорошо, если на упаковке есть надпись SAVE DISC TECHNOLOGY. Это говорит о том, что при производстве тормозных колодок используется передовая технология, позволяющая сохранять тормозной диск
5. **Поздравляем вас с покупкой качественных, а, следовательно, надежных, то есть гарантирующих безопасность, тормозных колодок.**

## Что означает слово «aftermarket» (AM) применительно к тормозным колодкам?

Это обозначение тормозных колодок, которые изготовлены по технической документации предприятия, где они выпускаются, а не производителя автомобилей, как в случае с оригинальными фрикционными изделиями. Данная продукция продается под торговой маркой производителя тормозных колодок.

Кроме того, понятия «Original Equipment» (OE) и «After Market» (AM) используются при регламентации уровня безопасности в международных стандартах тормозных колодок соответствующих классов. Для этого была введена система национальной и международной сертификации с признанием ее результатов во многих странах. AM-тормозные колодки испытываются на соответствие требованиям правила 13 ЕЭК ООН.

Основное требование указанного стандарта предписывает допустимый максимум различий в характеристиках (не более 15%) колодок для OE (оригинальных поставок на конвейер) и AM (продукции для вторичного рынка). AM-тормозные колодки обладают приемлемым качеством, ценой и составляют подавляющую часть рынка запчастей для автомобилей. Однако, как известно, товар товару рознь, поэтому, делая выбор в пользу той или иной торговой марки, рекомендуем поступать в соответствии с приведенным выше алгоритмом.

## Иногда тормозные колодки называют оригинальными (OE)? Что это значит?

Оригинальными (известны в странах Европы как OE-original equipment) называют тормозные колодки, изготовленные в соответствии с технической документации производителя автомобиля, которые поставляются на конвейер при сборке, сохраняют постоянство характеристик на протяжении всего гарантийного срока и, соответственно, рекомендуются для последующих замен.

Оригинальное изделие в несколько раз дороже предназначенного для вторичного рынка, но обладает аналогичными качественными характеристиками. Это обусловливается как повышенными затратами при их производстве, так и надбавкой за право реализовать продукцию под брендом производителя автомобиля (оригинальные тормозные колодки продаются под товарным знаком автопроизводителей, а не предприятия, на котором непосредственно изготавливаются).

Несмотря на достаточно активное использование торговой марки, производитель автомобиля не может гарантировать минимальный пробег тормозных колодок, поскольку он во многом зависит от стиля вождения, состояния тормозной системы и других условий эксплуатации.

## Испытывалась ли продукция DAfmi в европейских сертификационных центрах, и каковы результаты испытаний?

Да, такие испытания проводились. Например, при выводе на рынок линейки тормозных колодок DAfmi-T7. Для окончательной проверки на соответствие европейским требованиям тормозные колодки тестировались в испытательном центре TUV Automotive GmbH (Гарчинг, Германия). В соответствии с результатами испытаний Департамент тормозных систем — TUV Sud Group (испытательный центр TUV Automotive GmbH) — выдал заключение с исходящим номером — TA-DB/Gar. В частности, в данном заключении сказано: «Тормозные колодки DAfmi для передней оси автомобилей модели OPEL Astra были протестированы компанией TUV Automotive и соответствуют требованиям правила ECE R90».

## На упаковке тормозных колодок имеются различные символы. Что они означают?



Чтобы получить представление о качестве продукта, мы всегда изучаем маркировку на его упаковке. Что же могут значить все эти символы?



— тормозные колодки сертифицированы в Украине (цифры обозначают государственный номер органа сертификации)



— сертификат соответствия требованиям Технического регламента Таможенного Союза ТР ТС 018/2011 «О безопасности колесных транспортных средств».



— система управления качеством предприятия сертифицирована на соответствие международному стандарту ISO 9001.

При отсутствии указанных знаков сертификации следует серьезно задуматься о качестве предлагаемого продукта.

### Как происходит отбор испытательных образцов?

Уполномоченный представитель государственного органа по сертификации производит отбор образцов продукции непосредственно со склада предприятия-производителя, а испытания проводятся в специальной независимой аккредитованной лаборатории.

### Что такое сертификация тормозных колодок?

Сертификация — это процедура проверки тормозных колодок на соответствие технической документации и государственным стандартам. Сертификации подвергаются как непосредственно тормозные колодки, так и отдельные системы управления деятельностью предприятия. Например, система управления качеством продукции, менеджмент предприятия, система обеспечения соответствия продукции требованиям производителя автомобиля и пр.

Сертификация бывает обязательной и добровольной. Многие страны имеют свои национальные системы сертификации, однако существуют и международные, в частности международная система стандартов ISO. Есть договора о взаимном признании национальных свидетельств о сертификации. Они действуют между Украиной и Россией, Украиной и Беларусью.

### Каково оптимальное соотношение срока эксплуатации тормозных колодок и тормозных дисков?

Оптимальной принято считать замену 3—4 комплекта тормозных колодок на протяжении эксплуатации одного комплекта тормозных дисков с износом последних до минимальной маркированной толщины.

Однако это — усредненные данные, которые в значительной степени зависят от стиля вождения, условий эксплуатации автомобиля, а также своевременного и качественного технического обслуживания последнего.

### Какими методами контролируются характеристики тормозных колодок?

Характеристики тормозных колодок контролируются при помощи стендовых и дорожных испытаний этой продукции. Добросовестный производитель, а это всегда хорошо известное, современное предприятие, использует для проверки своей продукции инерционный динамический стенд либо осуществляет дорожные испытания тормозных колодок на автомобилях, специально оснащенных измерительным оборудованием. Недостатком обоих методов является невозможность проконтролировать качество каждой выпускаемой единицы, поскольку такие испытания по своей сути являются разрушающими, и в дальнейшем тормозные колодки не могут быть использованы. Эти испытания позволяют получить представление о качестве продукции, которая изготавливается при соблюдении определенных параметров и технологических условий производства.

### Сколько специалистов DAfmi задействовано при организации контроля за соблюдением технологии производства и управлении качеством продукции?

Технологическое сопровождение производства и разработку новых фрикционных составов осуществляет технический департамент компании DAfmi, который сегодня насчитывает пять опытных специалистов в этой области. Все разработки защищены патентами стран СНГ.

Контроль за соблюдением стандартов при производстве продукции — это забота отдела управления качеством (3 специалиста). Следует отметить, что система управления качеством на DAfmi сертифицирована на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001.



## Каковы гарантии постоянства характеристик, а соответственно, и качества тормозных колодок DAfmi?



Такие гарантии может дать только производитель с высокими показателями технологического развития. Чудес не бывает — на примитивном оборудовании невозможно выпускать качественную продукцию.

Хорошо известное современное предприятие, располагающее соответствующими специалистами, оснащенное импортным оборудованием и работающее по системе управления качеством, сертифицированной на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001, уже по определению производит продукцию хорошего и стабильного качества. Если такое предприятие является еще и поставщиком автомобильных заводов, то можно быть полностью уверенным в надежности выпускаемой на нем продукции.

## От каких параметров технического процесса зависит качество тормозных колодок?

Тормозная колодка — это продукт, стабильное качество которого зависит от:

- постоянства характеристик компонентов фрикционной смеси (обычно порядка 20—25 компонентов)
- постоянства параметров технологического процесса (температура, применяемое давление, время изготовления и пр.)
- класса технического оборудования (ручное/автоматизированное)
- совершенства системы управления производственными процессами.

Соблюдение всех перечисленных условий возможно только на современном, хорошо оснащем и правильно управляемом предприятии.

## Несколько слов о компании DAfmi ...

Компания DAfmi — крупнейший в СНГ производитель элементов тормозной системы. Дата основания — 31 января 1991 года. Образованная как совместное украинско-австралийское предприятие на базе Южного машиностроительного завода, известного благодаря производству ракет стратегического назначения, в 2005 году компания становится самостоятельным юридическим лицом.

Завод DAfmi расположен на производственной площадке в 10 000 кв. м, из которых 4000 кв. м приходится на производственный корпус, а 2000 кв. м — на административно-бытовой комплекс.

Все технологические операции производственного процесса здесь осуществляются на современном европейском оборудовании. Собственный динамометрический инерционный стенд позволяет контролировать качество выпускаемой продукции в условиях, максимально приближенных к реальной эксплуатации.

Компания является поставщиком таких автомобильных заводов как ЗАЗ (Запорожье) и АМО ЗИЛ (Москва). Располагает функциональной дилерской сетью в Беларуси, Болгарии, Грузии, Казахстане, Латвии, Молдове, России, Узбекистане, Украине а также странах Ближнего Востока и Латинской Америки. Дистрибьюторская сеть компании насчитывает более 100 официальных представителей. Есть представительство в РФ.

## Что помимо производства фрикционных изделий входит в компетенцию DAfmi?

С момента учреждения предприятия в 1991 году и до сегодняшнего дня компания DAfmi специализируется исключительно на производстве элементов тормозных систем для различных видов наземного транспорта. Такая сосредоточенность позволила ей осуществить крупные инвестиции в свое развитие, стать передовым европейским предприятием и приобрести широкую известность как в СНГ, так и за его пределами.

## Что такое миссия организации?

Миссия организации — это основная цель и причина ее существования. Миссия должна раскрывать смысл деятельности предприятия, в котором проявляется его отличие от других организаций.

## Какова миссия DAfmi?

Мы создаем высококачественные и конкурентоспособные элементы тормозных систем, которые обеспечивают безопасность водителей при эксплуатации транспортных средств. Мы отлично знаем свою работу, постоянно развиваемся и намерены стать безусловным лидером на рынке автокомпонентов.

## Сколько тормозных колодок изготовлено на DAfmi с момента его основания?

За 20 лет успешной деятельности на рынке компания наработала более 100 000 000 дисковых и барабанных тормозных колодок. Автомобили, укомплектованные продукцией предприятия, преодолели расстояние в 750 млрд км, что в 5000 раз (!) больше, чем расстояние от Земли до Солнца.

## Принимает ли DАfmi участие в работе отраслевых международных мероприятий?



Специалисты компании DАfmi принимают активное участие в следующих мероприятиях:

- Международный симпозиум «Ярофри» в России
- Международная конференция «BRAKING» в Англии.
- Фрикционный коллоквиум (Sumitomo Bakelite Friction Colloquium) в Испании

## На каких выставках и когда можно ознакомиться со всем ассортиментом продукции ТМ DАfmi, а также получить консультацию специалистов предприятия?

Компания DАfmi традиционно принимает участие в отраслевых украинских и российских выставках международного масштаба: УКРАИНА: Киевский международный автосалон SIA (Salon International de l'Automobile), который ежегодно открывает двери для посетителей в конце мая РОССИЯ: Московский международный автосалон MIMS (Moscow International Motor Show), проводится ежегодно в конце августа.

## Каковы инвестиции предприятия DАfmi в собственное развитие?

В соответствии с годовым КОМПЛЕКСНЫМ ПЛАНОМ ТЕХНИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ, ежегодно из прибыли компании выделяется часть суммы на проведение мероприятий, направленных на развитие предприятия. За 22 года в модернизацию завода инвестировано порядка 14,7 млн евро. В распоряжении компании несколько новейших прессовых комплексов (каждый производительностью 14 тыс. комплектов тормозных колодок в месяц), три станка для шлифовки колодок (и скосов на них), прорезки пазов и окраски готовых изделий, линия для сборки, сварки и наклейки фрикционной накладки барабанного тормоза, динамометрический стенд для проведения испытаний (аналогичный только на ZAZe) и другое современное оборудование.

## Какие виды энергии задействованы при движении и торможении автомобиля?

Во время движения автомобиль накапливает кинетическую энергию, величина которой зависит от веса и скорости движения машины. Чтобы остановить автомобиль, водителю необходимо нажать на педаль тормоза. В этот момент тормозные колодки прижимаются к тормозному диску, и возникающая при этом сила трения уменьшает скорость движения автомобиля до необходимой. При торможении в зоне контакта тормозных колодок и тормозного диска происходит процесс преобразования кинетической энергии автомобиля в тепловую.

## Приведите примеры, демонстрирующие величину кинетической и тепловой энергии в разных режимах торможения.

При движении автомобиля со скоростью 100 км/ч и последующем одноразовом торможении до полной остановки температура поверхности тормозного диска достигает 180÷200°C.

При спуске автомобиля по горному серпантину и многократных пробных торможениях поверхность тормозного диска разогревается до температуры 500°C и более.

Вывод:

Для разных условий эксплуатации автомобилей и разных стилей вождения специалисты компании DАfmi разработали несколько линеек тормозных колодок. Так, сегодня на рынке востребованы линейки DАfmi SM, INTELLI и DTC.

**DАfmi SM** — полуметаллические колодки дискового и барабанного типа, в которых удачно соединены необходимые для комфортности торможения свойства стальных, минеральных волокон и компонентов растительного происхождения. Благодаря этому они обеспечивают комфорт торможения, характерный для фрикционных изделий с антишумовыми пластинами и мастикой. Многократно доказано, что тормозные колодки **DАfmi SM** обеспечивают минимальный износ тормозного диска (износ тормозных колодок DАfmi SM на уровне ведущих производителей элементов тормозных систем в Японии, Корее, Китае и странах Европы), при этом уменьшают загрязнение колесных дисков. Примечательно, что ресурс тормозных колодок стал значительно больше, а коэффициент трения достаточно стабильным при температуре до 700°C, причем как в сухих, так и влажных условиях эксплуатации. И вдобавок: автомобиль, укомплектованный тормозными колодками **DАfmi SM**, обеспечивает достаточно комфортное торможение с любой скорости.

*Внимание!* При производстве DАfmi SM используется передовая технология SAVE DISC TECHNOLOGY, позволяющая сохранять тормозной диск.

**INTELLI** — тормозные колодки дискового и барабанного типа, которые также обеспечивают бережное отношение к тормозному диску автомобиля. Последнее стало возможным благодаря использованию в фрикционной смеси изделия более современного материала — минеральных волокон (!) — вместо широко применяемой стальной стружки. Тормозные колодки INTELLI демонстрируют эффективное торможение и высокую стабильность технических характеристик в процессе замедления движения современных скоростных

автомобилей. Благодаря оригинально подобранному составу фрикционной смеси, коэффициент трения тормозных колодок INTELLI остается оптимальным при нагреве тормозной системы вплоть до 400°C и сопоставим с показателями фрикционных изделий, содержащих керамические волокна (до сегодняшнего дня такая продукция не была представлена на нашем рынке из-за ее высокой стоимости). Тормозные колодки INTELLI не оставляют продуктов трения на тормозном диске. При производстве этой продукции также используется передовая технология SAVE DISC TECHNOLOGY, позволяющая сохранять тормозной диск. В 2012 году по итогам независимых испытаний тормозных колодок для автомобиля FORD Focus II на базе «НАМИ» (г. Москва) тормозные колодки INTELLI были признаны лучшими по дискосберегающим свойствам.



**DAfmi HD** — последняя разработка компании. Отличительной чертой новой продукции является то, что медьсодержащие материалы в них заменены более эффективными экологически чистыми компонентами, которые сегодня принято называть *зелеными*. Вопрос охраны окружающей среды во всех странах мира остается очень острым. Поэтому производители тормозных колодок, так же как и производители современных авто, стремятся выпускать продукцию, безвредную для здоровья человека и внешней среды.

Кроме того, новый продукт сегодня лучший по соотношению цена—качество. DAfmi HD — это:

- Высокая эффективность торможения и стабильный коэффициент трения при замедлении автомобиля с высокой скорости, на холоде, в условиях сырости и агрессивной солевой среды
- Увеличенный до 70—80 тыс. км ресурс тормозных колодок за счет применения в составе фрикционной смеси стальной шерсти и минеральных волокон
- Комфортное торможение: шумы и вибрация при замедлении автомобиля отсутствуют
- Гарантия надежности и безопасности вождения даже в экстремальных условиях эксплуатации
- Повышенная прочность фрикционной накладки при больших температурных нагрузках
- Строгое соответствие требованиям грузового транспорта, подтвержденное испытаниями в реальных условиях.

**DTC** — тормозные колодки, разработанные в полном соответствии с требованиями автопроизводителей и прошли многочисленные испытания как на динамометрическом стенде DAfmi, так и в независимых испытательных центрах Запорожского автомобильного завода и «НАМИ» (Москва). По результатам испытаний тормозные колодки DTC получили сертификат соответствия требованиям Технического регламента «О безопасности колесных транспортных средств», который действует в РФ с сентября 2010 года.

Использование инноваций при создании тормозных колодок DTC, в частности применение современных фрикционных смесей, в которых отдельные дорогостоящие импортные компоненты заменены качественными отечественными, позволило производителю сформировать более чем привлекательную цену этих изделий.

Предполагается, что новая линейка станет достойным дополнением к продукции, выпускаемой на DAfmi, и позволит расширить бизнес клиентов компании теперь и в сегменте «эконом». Пока ассортимент тормозных колодок DTC включает позиции для наиболее популярных в странах СНГ автомобилей: VA3 2101-2107 (код D656TC), VA3 2108-2109 (код D743TC), VA3 2110 (код D140TC), VA3 2121 (код D301TC), ГАЗ 3302 (код D443TC).

Основные характеристики новинки:

- безопасное и эффективное торможение в любых погодных условиях и дорожных ситуациях
- стабильный коэффициент трения при многократном торможении
- эффективная эксплуатация на протяжении 30 тыс. км
- малый износ тормозного диска.

**Тормозные колодки производства DAfmi — это:**

- высокий уровень безопасности, достигнутый за счет улучшения фрикционных характеристик тормозных колодок
- стабильность тормозного момента (коэффициента трения) в широком диапазоне температур
- экономия за счет повышения износостойкости тормозных колодок
- комфортность при торможении: исключены вибрации, шумы и писк колодок
- притирка к тормозному диску и эффективное торможение после 500 км пробега с момента установки
- характеристики изделия соответствуют правилам R90 ЕЭК ООН и требованиям SAE
- ресурс тормозных колодок — не менее 30 тыс. км
- эксплуатационные характеристики соответствуют показателям колодок европейского производства — Remsa, Ferodo и т.п.

**Как можно описать главную функцию тормозных колодок?**

Использование в этом случае исключительно слова «тормозить» было бы некорректным. Главная задача производителей — обеспечить тормозной путь при экстренном торможении, который не превышает предусмотренного конструктором для данной скорости автомобиля.

Изготовитель обязан контролировать соблюдение соответствия технических характеристик тормозной колодки заданному конструктором параметру. В процессе производства такое соответствие проверяется путем испытаний на динамометрических стендах. Для современного легкового автомобиля средних размеров тормозной путь при движении со скоростью 100 км/час составляет 40÷50 м. Однако эти данные нельзя считать абсолютно точными величинами. На длину фактического тормозного пути значительное влияние может оказывать неудовлетворительное техническое состояние автомобиля в целом и тормозной системы в частности.

### **Какие технические параметры являются показателями того, что тормозная колодка способна эффективно и многократно тормозить:**

#### **а) в условиях рядовой эксплуатации**

#### **б) в режиме экстренного торможения?**

1) коэффициент трения между тормозной колодкой и тормозным диском.

В зависимости от назначения тормозной колодки коэффициент может варьироваться в диапазоне от 0,27 (для тормозной колодки легкового автомобиля общего применения) до 0,47 (для тормозной колодки спортивной машины, остановка которой предполагает высокий износ тормозного диска). При повышении температуры в зоне контакта колодки и диска до 400°C коэффициент трения не должен уменьшиться более чем на 15%, а при соответственном снижении температуры — должен восстановиться до первоначального значения

2) прочность соединения фрикционной части с опорной пластиной (не менее 2,5 МПа). От этого показателя зависит срок службы тормозной колодки в целом

3) сжимаемость и теплопроводность тормозной колодки, твердость фрикционной накладки

4) термостойкость

5) постоянство характеристик изделия при производстве его партиями по несколько миллионов штук.

### **В чем выгода потребителя, который приобрел товар, изготовленный на предприятии с сертифицированной системой управления качеством?**

Это дает потребителю уверенность в том, что приобретенный им товар соответствует его запросам и ожиданиям.

### **Маркируется ли продукция, изготовленная на предприятии с системой управления качеством, сертифицированной на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001?**

Да, предприятие, получившее Сертификат о соответствии системы управления качеством стандарту ISO 9001 : 2008, имеет такое право. Поэтому индивидуальные упаковки для тормозных колодок производства DAfmi маркируются знаком ISO 9001 с надписью «Высокое качество». Наличие этого знака означает, что продукция данного предприятия производится в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001.

### **Кто выдает производителю сертификат соответствия системы управления качеством и все ли сертификаты имеют одинаковый статус?**

Сертификаты соответствия системы управления качеством во всем мире выдают органы по сертификации, аккредитованные в системе ISO. Имя органа, выдавшего сертификат, принципиально важно. Если с его именем ассоциируются такие понятия как педантичность, принципиальность, известность и даже признание в других странах, то престиж такого сертификата значительно выше. Например, компания DAfmi имеет сертификат, выданный QSCert-Ukraine B.V., Benešov, Czech Republic. Клиентами этой организации стали многие известные в странах СНГ предприятия.

### **Зачем производителю нужен сертификат соответствия системы управления качеством требованиям международного стандарта ISO 9001?**

Этот сертификат можно сравнить с дипломом о высшем образовании, который не гарантирует успешной карьеры, но дает для этого все возможности. Он означает, что обладатель диплома (сертификата соответствия системы управления качеством требованиям международного стандарта) владеет достаточными знаниями и потенциалом в области управления качеством и способен производить высококачественную продукцию. Сертификат говорит о том, что система управления предприятием позволяет получать предсказуемый результат, направлена на удовлетворение потребностей клиентов и постоянное совершенствование деятельности компании.

### **Могут ли предприятия работать без сертификации по ISO 9001 в Украине, за рубежом?**

Ни в Украине, ни за рубежом сертификация системы менеджмента качества предприятия на соответствие ISO 9001 сегодня не является обязательной. В этом смысле сертификация — дело сугубо добровольное и расценивается предприятиями как хорошая возможность укрепить свой имидж как надежного партнера со стабильным бизнесом.

### Приложение 3 Анкета ПП

Юридический статус \_\_\_\_\_

Местонахождение \_\_\_\_\_

Сфера деятельности \_\_\_\_\_

Когда была создана компания ПП \_\_\_\_\_

Бизнес-философия и имидж фирмы ПП \_\_\_\_\_

Организационная структура компании ПП \_\_\_\_\_

Положение фирмы ПП на рынке элементов тормозной системы

Поставщики и клиенты фирмы ПП \_\_\_\_\_

Кто поставлял элементы тормозной системы ПП ранее и какова история отношений с ним

ПП готов сменить поставщика или ввести дополнительного при условии, что

Финансовые возможности компании ПП в настоящее время

Наличие у ПП элементов тормозной системы, выпущенных конкурентом

Условия осуществления закупок в компании ПП? \_\_\_\_\_

Частота и объем закупок \_\_\_\_\_

Темпы роста фирмы \_\_\_\_\_

ФИО ответственного работника, принимающего решения о покупке, его должность, все, что максимально возможно знать об этом человеке (хобби, семья, дата рождения и т.д.) \_\_\_\_\_

Периодичность возникновения особенных потребностей в элементах тормозной системы

**Какие собственные проблемы решит ПП, когда я достигну своей цели и продам ему продукт?**

Почему наши предложения выгодны ПП? \_\_\_\_\_

Почему ПП лучше работать с нами, а не с конкурентами? \_\_\_\_\_

Что ПП потеряет, если откажется от наших предложений? \_\_\_\_\_



## Приложение 4 Язык выгоды

«Язык выгоды» — это термин, используемый в продаже, часто его еще называют «язык покупателя». Понимание и использование в работе с ПП «языка выгоды» является для ТП жизненно необходимым навыком. Довольно часто успешный ТП отличается от неудачного только пониманием и умением применять на практике «язык выгоды». ТП, не использующие в общении с ПП «язык выгоды», продают «вслепую», полагаясь на удачу, но их шансы на успех очень близки к нулю.

Помните! ПП не приобретают товары или услуги, они приобретают обеспечиваемые ими решения.

ТП при общении с ПП должен не только описывать товар, но и ясно пояснить, какие цели он поможет ему достичь. Что толку рассказывать ПП о том, что заводу DAfmi 22 года и что он находится в Украине? Если вы внимательно присмотритесь к тому, что происходит на рынке, то обнаружите, что компании трубят о чем-то одном, а ПП не слышат их, поскольку их слух «настроен» на кое-что другое...

### Давайте для начала усвоим три истины:

1. ПП (по большому счету) наплевать на товар или услугу, все, что его интересует, это ответ на следующие вопросы:

В чем моя выгода?

А мне что с этого?

Что мне это даст?

Каждый раз, когда ТП начинает рассказывать о своей фирме или презентовать свой продукт, он обязан предоставить ПП ответы на эти вопросы... Не дожидаясь их появления.

Представьте себе, что у ПП в голове есть маленький компьютер, который пропускает все сказанное ТП через эти три вопроса. Не найдя на них ответ, мозг ПП отбрасывает полученную от ТП информацию, как лишнюю и ненужную.

Выглядит это следующим образом:

ТП	ПП
Наша фирма работает на рынке 22 года!	Да хоть 200!..
В этих тормозных колодках стальные волокна заменены минеральными!	Ну и ...? Мне это точно не надо.
Мы имеем сертификат ISO!	И что теперь?
И т.д.	

2. ПП не обязаны быть экспертами по вашему товару, и имеют право не понимать предназначение простейших (на ваш взгляд) свойств товара. ПП вообще ничего не интересует до тех пор, пока он не слышит ответы на перечисленные выше вопросы. У всех ПП эти вопросы крутятся в голове, но они их не задают вслух. Почему? Да потому что никто не хочет показаться некомпетентным.

ТП, зная, что любой ПП задает себе эти вопросы, сам называет или показывает ПП потенциальные выгоды и пользу от предлагаемого сотрудничества и от использования продукта.

Одинаковые продукты приобретаются ПП по различным (по их личным) причинам.

Задавая вопросы, ТП должен находить то, что хочет и к чему стремится ПП, и показать, как использование предлагаемого продукта поможет ему достичь / получить / приблизить желаемое.

ПП будет готов принять положительное решение о приобретении вашего продукта, если вы сумеете показать ему, как продукт позволит ПП иметь то, чего ему так хочется (получить дополнительное удобство; ощутить себя звездой; сократить расходы; сэкономить время и т.д.).

ПП совершают покупки по своим причинам, а не по причинам ТП.

3. Клиенты принимают решение о покупке, опираясь на свое восприятие ценности предлагаемого им продукта.

Ценность - это то, что получает ПП в обмен на заплаченные за продукт деньги. Для разных ПП ценность представляют различные аспекты товара. Для одного ПП ценность представляет то, что товар принесет ощутимую прибыль, для другого – отсрочка оплаты, а для третьего - то, что эта новинка 2012-го года. Как узнать, кому что важно? Для этого и существуют вопросы для определения потребностей ПП и критериев принятия решения о покупке.

### **Все товары и услуги содержат в себе три составляющие части:**

1. Характеристика – это черта или свойство, присущее продукту (предприятию). «Что-то», что характерно или свойственно именно ему. Отвечает на вопрос: Каковы характеристики данного продукта?

Простое перечисление характеристик фирмы или продукта называется «языком товара» и является самым неэффективным способом общения с ПП. Почему? Потому что характеристики продукта или предприятия ПП ни о чем не говорят, и он может неправильно интерпретировать значение той или иной характеристики.

Для иллюстрации достаточно привести несколько примеров:

<b>Характеристика продукта / организации</b>	<b>Реакция ПП (он так может подумать, но вслух об этом не скажет)</b>
В тормозных колодках INTELLI нет стальной шерсти.	Ага, значит, тормозят неважно.
Мы недавно закупили и установили новое производственное оборудование	Ну и что? Так вот почему у вас такие высокие цены.
Мы занимаем большую часть рынка...	Какое это имеет значение? Значит, будут диктовать свои условия.

ПП не должен читать ваши мысли и пытаться догадаться, к чему это вы говорите и на что намекаете. К тому же большинство характеристик содержат в себе специфическую терминологию отрасли или конкретного продукта. Назвав характеристику, вы должны двигаться дальше, т.е. переходить ко второй составляющей товара или услуги.

2. Преимущество – это то, что «характеристика»:

- позволяет делать,
- делает возможным,
- обеспечивает,
- предоставляет.

Здесь речь идет о действии, о функции, выполняемой характеристикой товара или услуги. Отвечает на вопрос: Что характеристика делает / позволяет делать / обеспечивает / предоставляет?

Характеристика продукта / организации	Преимущество продукта / организации
В тормозных колодках INTELLI нет стальной шерсти	Значит, меньше изнашивается тормозной диск
Мы недавно закупили и установили новое производственное оборудование	Вся продукция изготавливается по новым технологиям и в новых пресс-формах.
Мы занимаем большую часть рынка...	Значит, наша продукция востребована.

ТП пытается сообщить ПП отличие или (как ему кажется) достоинство продукта, и все же ПП может воспринять его как что-то бесполезное или ненужное. Возникает вопрос, как же все-таки заинтересовать ПП в товаре? ТП должен сообщить ПП о третьей составляющей своего продукта.

3. Выгода – это то, что получает / извлекает для себя ПП благодаря преимуществу, обеспечиваемому характеристикой.

Выгода должна решать проблемы ПП, облегчать или улучшать их жизнь, экономить их время или средства, а иначе это не выгода. Как упоминалось ранее, это единственное, что интересует ПП.

Отвечает на вопрос: Что это дает ПП? Какие решения ПП извлекает для себя?

Только услышав о выгоде, ПП получает ответы на свои вопросы»:

**Что мне это даст?**

**А мне что с этого?**

Давайте снова обратимся к нашим примерам:

Преимущество товара	Выгода для ПП
В тормозных колодках INTELLI нет стальной шерсти	Значит, реже буду менять тормозной диск и сэкономлю средства.
Мы недавно закупили и установили новое производственное оборудование	Вся продукция полностью соответствует требованиям автопроизводителей
Мы занимаем большую часть рынка...	Значит, продукция пользуется спросом и всегда продается

Обратите внимание на тот факт, что практически любая характеристика сама по себе не привлекательна и не обеспечивает заинтересованность ПП. Плавный переход от характеристики к преимуществу и от преимущества к выгоде обеспечит появление интереса ПП к вашему продукту.

«Вечный конфликт» между ТП и ПП состоит в том, что ТП предпочитают рассказывать ПП о характеристиках продукта или представляемой ими организации.

ПП от этого «ни горячо и ни холодно», потому что их интересует прежде всего выгода. Получается, что ПП и ТП как бы кружат на разных орбитах и друг друга не понимают.

Одна из причин описанного выше непонимания между ПП и ТП кроется в том, что практически во всех компаниях обучение торгового персонала сводится к заучиванию ТП характеристик или свойств товара / услуги. Получается, что руководство изначально «программирует» ТП на поражение, закладывая в них «язык товара», а не «язык выгоды».

### Дополнительные рекомендации:

1. Перед тем как расписывать ПП предлагаемые выгоды, следует выявить его потребности. Профессиональные ТП не заикаются о выгоде до тех пор, пока не выяснят потребности, пожелания и предпочтения ПП.

Зачем начинать расхваливать продукт, не выяснив предварительно, что важно для ПП, что он ожидает от продукта и какие его критерии принятия положительного решения?\*

\*Исключение составляют «холодные звонки» по телефону к ПП. ТП в первую очередь называет несколько выгод сотрудничества с его фирмой или от использования его продукта, чтобы заинтересовать человека на другом конце провода в продолжении беседы.

2. Предлагайте те выгоды, которые интересуют (важны) для ПП

Презентуя товар, ТП должен привлекать внимание ПП в первую очередь к тем выгодам продукта, которые удовлетворяют его потребности, соответствуют его пожеланиям.

ПП не приобретает товары, собирая всевозможные выгоды про запас, они приобретают решения своих текущих потребностей и проблем.

ТП должен подключать свой разум для уточнения потребностей ПП, а не быть просто «выдавателем товара».

3. Презентуя свой продукт или фирму, используйте комбинацию **ХПВ (характеристика, преимущество, выгода)**. Для лучшего понимания ПП выгоды и пользы от вашего предложения называйте подряд все три составляющие продукта, начните с характеристики и, назвав преимущество, переходите к выгоде. Это должно звучать как одно неразделимое предложение (имеется в виду, цельная фраза). Например: *Тормозные колодки INTELLI не содержат стальной шерсти (Характеристика), что позволяет в 2-4 раза снизить износ тормозного диска (Преимущество), и вы сможете сэкономить на частой замене тормозного диска (Выгода)*.

Прежде чем отправляться на встречу к ПП или снять телефонную трубку для звонка ПП, вы должны разработать «язык выгоды» вашей организации и предлагаемых ей товаров.

Компания, в которой вы работаете.

Характеристика	Преимущество	Выгода
1.	1.	1.
2...	2...	2...
10.	10.	10.

Если вам не хватило 10 пунктов таблицы для описания всех Х, П, В, то продолжите выполнение этого задания на отдельном листе. Теперь составьте «язык выгоды» для одного из продаваемых вами продуктов.

Продаваемый вами продукт (товар или услуга).

Характеристика	Преимущество	Выгода
1.	1.	1.
2...	2...	2...
10.	10.	10.

Ну как, заполнили обе таблицы? А теперь обратите внимание на то, насколько различны между собой характеристики и выгоды, и на то, что характеристика сама по себе ничего не говорит ПП.

Если вы продаете несколько продуктов, создайте «язык выгоды» для них всех. Если вы продаете сотни или тысячи наименований товаров, создайте «язык выгоды» для групп товаров и представляемых брендов (торговых марок).

**Приложение 5 Типы ПП**  
**Типы ПП по потребностям**

Потребности ПП	Ключевые фразы и слова
<b>Безопасность</b>	«Я привык...» «Меня не раз подводили...» «Я опасаюсь, что...» «Спокойно работать», «гарантия», «рекомендации», «без риска», «без проблем...»
<b>Новизна</b>	«Ну, это все предлагают...» «Чем вы отличаетесь от ...» «Интересно», «риск», «новый ассортимент...»
<b>Достижение результатов в своем виде деятельности</b>	« Мы подняли», «придумали», «сделали», «достигли...», «расширить бизнес», «завоевать», «укрепиться», «быть впереди», «обогнать конкурентов...»
<b>Признание, партнерские отношения</b>	«Я хочу доверять...» «справедливость – вот самое главное...» «Контакт», «отношения», «преданность», « верность...»
<b>Уважение</b>	«А вы кто такие?» «Я работал с такими фирмами...» «Мой опыт», « наша репутация», «известность...»
<b>Комфорт</b>	« Я не люблю напоминать...» «Я плачу деньги за...» «Удобно», «быстро», «точные сроки», «условия...»

**Типы ПП по поведению**

Типы	Аналитик	«Надсмотрщик»	Экспрессивный	Любезный
Характеристики	Контролирует чувства, рационален, дисциплинированный, ориентируется на задачу, формальный, независимый, имеет незначительную восприимчивость	Очень решительный, ориентируется на конкуренцию, готов пойти на риск, берет на себя ответственность, директивный	Имеет высокую восприимчивость, выражает свои чувства, дружелюбен, без формальностей, открытый, эмоциональный, недисциплинированный, ориентируется на отношения	Менее решительный, сотрудничает, боится риска. «попутчик, недирективный
Особенности социального поведения	Техническое образование Консервативный стиль одежды Любит заниматься индивидуальными видами деятельности в свободное время	Техническое образование Консервативный стиль одежды Любит групповые виды деятельности	Гуманитарное мышление Небрежный или экстравагантный стиль одежды Неорганизованный офис Любит групповые виды деятельности	Гуманитарное мышление Небрежный или экстравагантный стиль одежды Любит заниматься индивидуальными видами деятельности в свободное время



**Приложение 6 Типы эмоциональной защиты ПП и методы их снятия**

Тип защиты	Пример защиты	Пример снятия
<p>Демонстрация собственного превосходства («Ты мне не нужен, потому что я лучше тебя»)</p>	<p>«Кто вам дал наш телефон? Почему вы нам вообще звоните?»</p>	<p>«Мы вам звоним, потому что много слышали о вас как о серьезной организации. Компания DAfmi – тоже серьезное предприятие, и поэтому наше с вами сотрудничество обещает быть продуктивным» («Да, ты действительно лучший. Именно поэтому я тебе нужен»)</p>
<p>Мягкий уход: согласие и отсрочка беседы («Я тебя выслушал, только оставь меня в покое поскорее»)</p>	<p>«Да, спасибо за информацию. Мы будем думать. Всего хорошего. Сами перезвоним»</p>	<p>Конечно, важно подумать. Скажите, а что в рассказанном мной о компании и продукции DAfmi было для вас особенно интересно? Что бы вам хотелось услышать еще? («Ты ведь меня выслушал. Теперь я имею право послушать тебя, верно?»)</p>
<p>Жесткий уход и ссыла на обстоятельства, например, на занятость («Существуют весомые причины, по которым я не могу разговаривать с тобой»)</p>	<p>«Я занят, и не могу сейчас обсуждать этот вопрос»</p>	<p>«Я понимаю, что вы заняты. Я готов подстроиться к вам. Как вам удобнее: вы поговорите со мной позже сами или поручите мне поговорить с кем-то из ваших подчиненных?» («Да, причины действительно весомые. Чем я могу тебе помочь?»)</p>
<p>Негативизм: спор со всем предлагаемым, агрессивное отвержение. («Что бы ты ни говорил, я заранее не принимаю»)</p>	<p>«Мы сотрудничать с вами не собираемся»</p>	<p>«Вы не заинтересованы? А с чем это связано? А если мы предложим вам подходящий вариант? По-прежнему не заинтересованы? Вы заметили, что считаете неинтересными все мои предложения? С чем это связано? («Ты заранее не принимаешь все, о чем я говорю. Почему? Я что-то делаю не так?»)</p>
<p>Игра: все обращает в шутку, острит, балагурит, отклоняется от темы («Ну, пошутили, посмеялись, и хватит!»)</p>	<p>«А может, возьмете нас в партнеры и осуществите поставку как вашим дилерам?»</p>	<p>«Эксклюзив на поставку продукции DAfmi в вашем регионе? Да для вас что угодно! У компании DAfmi возможности неограниченны». («Так пошутили-посмеялись, что захотелось всерьез и надолго»)</p>