

ОБОСНОВАНИЕ ЦЕНЫ
(почему так дорого/дешево?)

«СЛОЖНЫЕ» ВОПРОСЫ	ПРИЕМ/РЕКОМЕНДАЦИЯ	ВОЗМОЖНЫЕ РЕЧЕВЫЕ МОДУЛИ
<p>Клиент НЕ ПОНИМАЕТ ЦЕНУ ВООБЩЕ (сколько это должно стоить, сколько обычно стоят такие товары/услуги, ему не с чем сравнивать, не известны аналоги).</p>	<p>Задать ценовые эталоны, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> • задать ценовую шкалу «от» и «до», • одной фразой обозначить закономерность: от чего зависит цена, • кратко сказать, что собой представляет самый дешевый (простой) вариант «от», • кратко назвать, что представляет собой самый дорогой («навороченный») вариант «до», • показать, что входит в данный (промежуточный) вариант <p>СХЕМА ОТВЕТА</p> <p>«Цены на такие товары/услуги бывают от... до... Все зависит от... (кратко называется один или несколько признаков). Вариант «от» — это обычно... (кратко называется несколько характеристик самого дешевого варианта). Вариант «до» — это ... В данном варианте... (кратко называется его отличие от других). Поэтому и цена соответствующая».</p>	<p>ПРИМЕР</p> <p>Менеджер агентства недвижимости:</p> <p>«Стоимость квартир такой площади на сегодняшний день колеблется от ... до... — в зависимости от района города, типа жилого фонда и общего состояния квартиры. Нижняя планка — это, как правило, квартиры на окраине города, в которых нет всех коммуникаций. Верхняя цена — это, как минимум, центр города, добротные сталинки с высокими потолками и только что сделанный ремонт. Ваш вариант где-то посередине...»</p> <p>ПРИМЕР</p> <p>Менеджер по продаже мобильных телефонов:</p> <p>«Цена зависит от набора функций. Если только звонить, посылать SMS, заводить будильник, использовать календарь и телефонную книжку, то это около... (называется нижняя граница цены). Более «навороченные» аппараты (с полифонией, голосовым набором, выходом в Интернет и пр.) стоят до... (называется верхняя граница цены). Вам какие функции нужны? Я помогу Вам сложить цену».</p>
<p>Клиент в целом ОРИЕНТИРУЕТСЯ В ЦЕНАХ (знает, сколько примерно стоят такие товары/услуги, знает их классификацию, может сравнить), но НЕ ПОНИМАЕТ, ПОЧЕМУ СТОЛЬКО СТОИТ именно этот аналог.</p>	<p>Не спорить, спокойно признать цену и объяснить, за счет чего цена ВЫШЕ (за марку/репутацию, за дополнительный сервис, дополнительную функцию, дополнительное свойство...).</p> <p>СХЕМА ОТВЕТА</p> <p>«Да, действительно, это дороже за счет... (называется «дополнительная опция»). Судите сами... (ПОДТЕКСТ: насколько это удобно, классно, полезно, что за это стоит переплатить)». Либо показать, за счет чего цена НИЖЕ (прямые поставки от производителя, скидки при закупке большими оптовыми партиями, дешевая рабочая сила и т.д.).</p>	<p>ПРИМЕР</p> <p>Менеджер по продаже вытяжного оборудования для кухонь:</p> <p>«Да, эта модель дороже за счет специальной индикации фильтра. Она напоминает о своевременной чистке фильтра. В другой модели это не предусмотрено: хозяин вытяжки сам планирует сроки чистки фильтра».</p> <p>ПРИМЕР</p> <p>Менеджер по продаже стройматериалов:</p> <p>«И те, и другие обои производятся на немецком оборудовании. Только эти выпускаются в России, а эти — в Германии. Качество практически одинаковое. Но есть Клиенты, которые предпочитают, чтобы производилось в Германии (пусть даже дороже)».</p>
<p>Клиент хочет «выбить» скидку, грозя уйти к тем, у кого «дешевле». Но цену снижать дальше некуда, ибо будет ниже себестоимости.</p>	<p>Предупредить Клиента о возможных неприятных последствиях (ЧТО Клиент недополучит) при пользовании «дешевым» вариантом.</p> <p>СХЕМА ОТВЕТА-1:</p> <p>«Не всегда «дешевле» значит «лучше». Судите сами: снижать цену можно только за счет... (показать структуру себестоимости). Никто не захочет работать себе в убыток. Такая цена может означать, что... (показать, что Клиент может недополучить там, где «дешевле»). Стоит ли рисковать? Серьезная работа — это от... (называется минимально возможная цена) и выше, поскольку... (называется проверяемый факт или, по крайней мере, факт, вызывающий у Клиента доверие). Все, что ниже этой цены — просто несерьезно».</p> <p>СХЕМА ОТВЕТА-2:</p> <p>«Когда Вам предлагают «дешевле», спросите: Что входит в эту цену? Входит ли в нее...? Не придется ли доплачивать за... (оформление, обслуживание, доставку, сопровождение и т.д.)? Какие дают гарантии? Намерены ли они и после сделки... (обслуживать, выполнять, осуществлять, проверять...)?»</p>	<p>ПРИМЕР</p> <p>Менеджер по продаже видеодомофонов:</p> <p>«Недобросовестные производители, в лучшем случае, ставят в паспортах свой «фирменный лейбл» вместо адреса. А покупателям советуют по всем вопросам обращаться к продавцу. Естественно, цена таких изделий невысока...»</p> <p>ПРИМЕР</p> <p>Менеджер по продаже сейфов:</p> <p>«Судите сами. Чтобы обеспечить требуемый класс защиты, сейфы производят из крупновских сталей марки «ИКС» и «ИГРЕК». Отпускная заводская цена листовой стали... \$. Даже при минимальных размерах сейфа каждый класс защиты увеличивает его стоимость примерно на 1000 \$. А если кто-то предлагает 4-й (!) класс защиты за 400 \$ (!) — то это отечественный ящик, сваренный в ближайшем металлоремонте».</p> <p>ПРИМЕР</p> <p>Специалист хозрасчетной стоматологической поликлиники:</p> <p>«Приличные брекеты на сегодня стоят от ... руб. Сюда входит себестоимость самого материала (называется материал), установка, подгонка, последующее ежемесячное обслуживание в течение 1,5-2-х лет. А тот, кто предлагает это сделать за ...руб., скорее всего, новичок в этом деле и проходит практику за счет Заказчика».</p>