



Как увеличить продажи в кризис?

В феврале 2010 года в специализированной прессе оконного рынка появились первые фактические итоги работы за 2009 год, которые не вызвали особого удивления участников этого рынка, поскольку мало чем отличались от прогнозов весны/лета 2009 года.

Как и предполагалось, рынок сократился примерно на треть (30% падения относительно 2008 года в позитивных прогнозах и до 40% в негативных). Уже стали появляться первые прогнозы на 2010 год – либо стагнация, либо очень слабый рост. Одно известно наверняка: уровня продаж 2008 года в ближайшие два-три года ждать не стоит. Значит, конкуренция и борьба за потребителя в текущем году усилятся еще больше, компании будут стремиться удержать завоеванные в прошлом году позиции любыми способами. Самый простой – ценовой демпинг, похоже, уже практически исчерпан. Известны случаи, когда снижение реальной продажной цены идентичных оконных конструкций в 2009 по сравнению с 2008 годом достигало 30% (!), а среднее падение составило около 20 – 25%. Дальше двигаться в этом направлении вряд ли есть смысл, думаем, это последний порог разумного отказа от маржи. Необходимо искать другие пути привлечения клиента, например, за счет улучшения качества обслуживания, предоставления полной информации, открытости и прозрачности работы для потребителя. Такой подход, когда клиент понимает все, что происходит, люди очень ценят. Это касается не только частного сектора, но и корпоративных клиентов. Реализовывать такой подход в нашей отрасли можно очень просто – надо рассказать клиенту все стадии приобретения такого специфического продукта, как окно. Ведь для большинства людей вопрос приобретения нового окна сводится именно к его покупке, а качество установки, дополнительная отделка и самое главное – вариант монтажа – часто остаются за кадром. Покупатель не спросил – продавец не рассказал. Так многие и работают, а клиент в итоге остается неудовлетворенным. Зато дешево. Как мы уже отметили выше, еще дешевле – не лозунг 2010 года. А неудовлетворенный клиент – отсутствие рекомендаций сейчас и ухудшение имиджа в будущем.

Учитывая все вышеизложенное, а также существующую сейчас ситуацию на оконном рынке, наша компания предлагает своим клиентам взвешенную и отточенную политику продаж в сфере розничной торговли. Речь идет о монтаже СПК с учетом требований двух специализированных ГОСТов: 30972-2006 и 52749-2009, или «ПРАВИЛЬНОМ монтаже», как его еще называют. При этом, учитывая кардинальные изменения рынка СПК в первую очередь в ценовой области, мы предлагаем своим клиентам, работающим с частными заказчиками, **НОВУЮ КОНЦЕПЦИЮ – «МОНТАЖ ПО ВЫБОРУ»**, которая **НЕ ОБЯЗЫВАЕТ** компанию применять наши материалы в 100% монтажей, а только по выбору и желанию заказчика.

Информирование клиента о различных вариантах монтажа происходит в офисе продаж оконной компании, при этом информационная брошюра для частного клиента составлена так, что она не отрицает обычный вариант монтажа, например, просто «на пену и герметик», объясняя только, чем хорош монтаж по ГОСТ и почему он дороже обычного варианта. Сравнения двух вариантов монтажей не производится. Существующая сегодня практика работы показывает, что около 65% клиентов, ознакомившихся с данной брошюрой, просят менеджера оконной компании ответить на ряд вопросов и выбирают опцию «монтаж по ГОСТ», за что готовы заплатить дополнительные деньги.

Пособие для менеджера оконной компании по общению с клиентом на тему «монтаж по ГОСТ»!



Материалы для монтажа СПК по ГОСТ



Ни для кого не секрет, что очень часто менеджеры оконных компаний, принимающие заказы в офисах, ни разу не присутствовали при монтаже лично и мало знакомы с нюансами технологии установки окна. Для оперативного повышения грамотности менеджеров оконных компаний мы собрали и систематизировали большую часть возможных вопросов, которые задают частные заказчики менеджеру офиса продаж, в «Пособие по работе с частным клиентом», которое бесплатно передаем оконным компаниям. Для физической наглядности того, как будет произведен монтаж, мы бесплатно обеспечиваем офисы продаж макетами узлов примыкания СПК к строительным конструкциям, где наглядно показана технология применения ленточных герметиков.

Мы не просто предлагаем приобрести наш материал, а предоставляем полный пакет услуг оконным компаниям для обеспечения качественного монтажа, на который можно давать продленную гарантию.

Основные преимущества работы с нами:

- бесплатное обеспечение рекламными материалами, пособиями и макетами;
- возможность предлагать клиентам «узаконенный» монтаж по ГОСТ без предварительных доплат, которые могут ухудшить финансовую ситуацию компании;
- возможность предлагать своим клиентам несколько вариантов монтажа — наличие дополнительного конкурентного преимущества в виде прозрачности работы с частным заказчиком;
- дополнительный доход за счет перепродажи монтажных материалов;
- возможность давать продленную гарантию на монтаж, отсутствие рекламаций;
- повышенная гарантия, отсутствие дополнительных расходов на гарантийный ремонт;
- бесплатное обучение сотрудников, консультации технической службы ГК Робитекс в режиме он-лайн по любым вопросам применения материалов;
- бесплатное содействие в разработке нестандартных узлов примыканий СПК с использованием наших материалов в любом типе строений.

Итог — удовлетворенный клиент, получивший высококачественный продукт. А это дополнительный вклад в рост объемов продаж, в стабильность имиджа компании. Старт этой программы состоялся совсем недавно, в ноябре 2009 года, но многие московские и региональные оконные компании уже успели оценить преимущества нового подхода к концепции «монтаж по ГОСТ — по выбору клиента». Несмотря на некоторые успешно решаемые затруднения в реализации программы, например «вписывание» наших наглядных пособий в стиль оформления офисов розничных продаж (соответствие профиля, который перерабатывает

компания, профилю, применяемому в образце, размеры уже имеющих там макетов и др.), количество желающих сотрудничать с нами постоянно растет.

Необходимо отметить, что одним из основных элементов, позволяющих реализовать такую программу, является безупречное качество не только продукции, но и обслуживания клиентов. За время работы на рынке, а это уже без малого 15 лет, ГК Робитекс ставила на первое место именно качество и относилась к нему, как к ключевому элементу успеха в бизнесе. Именно такой подход к контролю качества продукции и обслуживанию клиентов поспособствовал решению провести сертификацию системы менеджмента качества в одной из самых известных сертификационных компаний с мировым именем — в компании DNV. Успешная сертификация в 2007 и последующая ресертификация в январе 2010 года, проведенная DNV, стала для нас сигналом о том, что система менеджмента, ориентированная на достижение максимально возможного качества продукта и услуг, на самом деле работает и соответствует мировым стандартам.

Такой аудит «выворачивает» наизнанку все «внутренности» компании, все процессы, происходящие в ней. И это очень хорошо, ведь взгляд сертификационной компании можно условно сравнить с взглядом профессионального клиента», который легко может понять, соответствует ли внешний лоск фирмы ее внутреннему содержанию. Достаточно ли надежна система контроля качества на всех уровнях. Наличие сертификата подтверждает это. Такой сертификат — своеобразный паспорт компании, дающий клиентам полную уверенность в стабильности работы своего партнера — немаловажное условие для устойчивого бизнеса. Есть и эмоциональный фактор — приятно видеть имя Робитекс в перечне сертифицированных фирм на интернет-сайте компании DNV в окружении многих известных мировых брендов.

Постоянно действующая страничка Группы компаний «Робитекс»

Этапы установки оконного блока по ГОСТ



1 — Нанесение праймера на поверхности четверти и откоса, контакт тирующие с гидропароизоляционными материалами и монтажной пеной. Необходимо для удаления грязи и пыли, улучшения адгезионных свойств лент.



2 — Фиксирование внутренней пароизоляции на раме конструкции.



3 — Наклейка паропроницаемого гидроизоляционного материала Робибанд ПСУЛ на внешний контур конструкции.



4 — Установка коробки оконного блока в проем и фиксация конструкции согласно требованиям ГОСТа.

Окна являются одним из самых заметных и важных элементов нашей квартиры и играют ключевую роль в создании комфортного микроклимата внутри помещений, являясь при этом базовым элементом для создания уюта и комфорта.

⚠ Соблюдение требований ГОСТов на установку окон ЯВЛЯЕТСЯ СТРАХОВКОЙ от возможных проблем с Вашим окном. ⚠

При выборе современных окон существует множество нюансов, информацию о которых можно получить в различных изданиях или интернете, но, к сожалению, далеко не все покупатели являются специалистами в этой области.



Обращаем Ваше внимание, что монтаж новых окон является достаточно сложной задачей. При несоблюдении установленных требований, некачественная установка способна причинить в будущем много дорогостоящих проблем, т.к. срок службы и надёжность окна на 70% зависит от качества монтажа и выбранных для него материалов.

На сегодняшний день в России существуют два дополняющих друг друга документа, регламентирующих технологию монтажа современных окон. Это ГОСТ 30972-2002 и ГОСТ Р 52749-2007. Соблюдение требований ГОСТов на установку окон ЯВЛЯЕТСЯ СТРАХОВКОЙ от возможных проблем с Вашим окном.

Принцип правильного монтажа достаточно прост. Применение специальных защитных материалов, водоотталкивающих паропроницаемых лент ПСУЛ и пароизоляционных лент обеспечивает защиту утеплителя (монтажной пены) от возможного разрушения. Более детальное описание технологии защиты монтажного шва смотрите на обороте.

Несоблюдение технологии монтажа, описанной в ГОСТ ПРИ ОПРЕДЕЛЕННЫХ УСЛОВИЯХ (например, неработающая вентиляция в помещении и высокая влажность), МОЖЕТ привести к появлению серьезных дефектов, таких как плесень на откосах и створках, образование трещин в местах примыкания оконной рамы к проёмам зданий, всевозможные протечки и промерзание откосов.

СДЕЛАЙТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ВЫБОР!

Этапы установки оконного блока по ГОСТ



5 — Установка диффузионной ленты Робибанд НФ под отлив с задельной



6 — Заполнение пазов полиуретановой пеной монтажного зазора по периметру конструкции.



7 — Через 10-15 минут после окончания заполнения удалить защитную пленку с ленты Робибанд МН или ВС внутренней пароизоляции для пароизоляции монтажной пены.



8 — Для улучшения звукоизоляционных свойств конструкции (опционально) выполняется установка Робибанд ПСУЛа под отлив. Установка отлива.



Сегодняшний кризис негативно повлиял не только на объемы продаж, но и на ассортимент продаваемой продукции в разрезе ее качества. Под давлением пониженного спроса и повышенной конкуренции происходит постепенное замещение качественной продукции более дешевыми аналогами. На примере наших материалов это особенно заметно в товарной группе «паропроницаемые саморасширяющиеся уплотнительные ленты». ПСУЛ используются для герметизации наружного контура мест примыкания СПК и строительных конструкций. Поскольку это самое подверженное негативным влияниям внешних природных факторов место, к данному материалу предъявляются очень высокие требования. Соответствовать им может только продукт, произведенный из высококачественного сырья. Правда, при этом он получается дорогостоящим. Пользуясь тем, что внешний вид лент ПСУЛ различного качества практически неразличим, некоторые недобросовестные продавцы выдают дешевые товары, предназначенные для использования только вне агрессивных сред (например, внутри помещений в качестве дверного уплотнителя), за продукт, отвечающий требованиям внешней эксплуатации. При этом, конечно же, декларируется невысокая цена. Что происходит с таким продуктом через пару лет эксплуатации догадаться не трудно.

Под давлением рыночных факторов, сопротивляться которым очень сложно, наша компания также создала подобный продукт. Разница в том, что мы честно говорим о крайне ограниченной возможности его применения в наружных зонах монтажного шва.

Чтобы защитить потребителя от дешевых продуктов соответствующего качества, Робитекс совместно с НИИ «Мосстрой» в прошлом году приступил к созданию специальной установки для испытаний ПСУЛов на соответствие требованиям государственных стандартов. В этом году мы планируем завершить работу по созданию установки, передать ее в НИИ «Мосстрой», где будут проведены первые открытые независимые испытания. Начнем с себя, чтобы подтвердить декларируемые показатели продуктов. Уверены, что добросовестные компании, предлагающие качественные товары, с удовольстви-

ем к нам присоединятся. И качество вновь вернется на рынок. Несмотря на пессимистические прогнозы развития оконной отрасли в 2010 году, компании, производящие качественную продукцию и предлагающие качественные услуги, будут в выигрышном положении, поскольку качество ценилось всеми и во все времена. Недаром те, кто заботился о нем всегда, оказывались впереди.



Группа компаний «РОБИТЕКС»
121354, Москва, ул. Дорогобужская, д. 14, стр. 11
Тел.: (495) 223-6491 (многоканальный)
E-mail: info@robitek.ru
www.robitek.ru
www.robiband.ru