

МЫ БУДЕМ РАДЫ ЕСЛИ ВЫ ОБРАТИТЕСЬ К НАМ  
ЗА БОЛЕЕ ДЕТАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ

LG Hausys RUS  
125047 Москва,  
4-й Лесной переулок, д. 4, 8 эт.  
Тел. +7-495-663-39-58



The fire resistance formula of HI-MACS®  
HI-MACS® -FR also complies with the IMO  
standard module B+D and M1.

[www.lghausys.ru](http://www.lghausys.ru)  
[www.himacs.com](http://www.himacs.com)



HI-MACS® is a LG Hausys registered trademark for its Acrylic solid surfaces.

HI-MACS




LG Hausys

**HI-MACS®**  
Acrylic Solid Surface



## Содержание руководства

	<b>О компании</b> .....	<b>02</b>
	<b>Почему HI-MACS®</b> .....	<b>04</b>
	<b>Что такое акриловый камень?</b> .....	<b>06</b>
	<b>Преимущества акрилового камня</b> .....	<b>08</b>
	Результаты испытаний .....	10
	<b>Дизайнерские возможности</b> .....	<b>14</b>
	Сотрудничество со знаменитыми дизайнерами .....	14
	Кухни .....	22
	Ванные комнаты .....	28
	Апартаменты .....	34
	Бары и рестораны .....	36
	Учебные учреждения .....	38
	Офисы .....	40
	Фасады .....	42
	Общественные здания .....	44
	<b>Монтаж</b> .....	<b>44</b>
	Как добиться бесшовной поверхности .....	48
	<b>Техника продаж</b> .....	<b>50</b>
	Установление контакта с клиентом .....	50
	Выявление потребностей .....	51
	Правила постановки вопросов .....	52
	Возможные ошибки менеджера при общении с клиентом .....	53
	Презентация предложения .....	54
	Работа с возражениями .....	55
	Примеры ответов на возражения клиентов .....	56
	Заключение сделки .....	58
	Ошибки в речи менеджера .....	59
	Результат .....	60

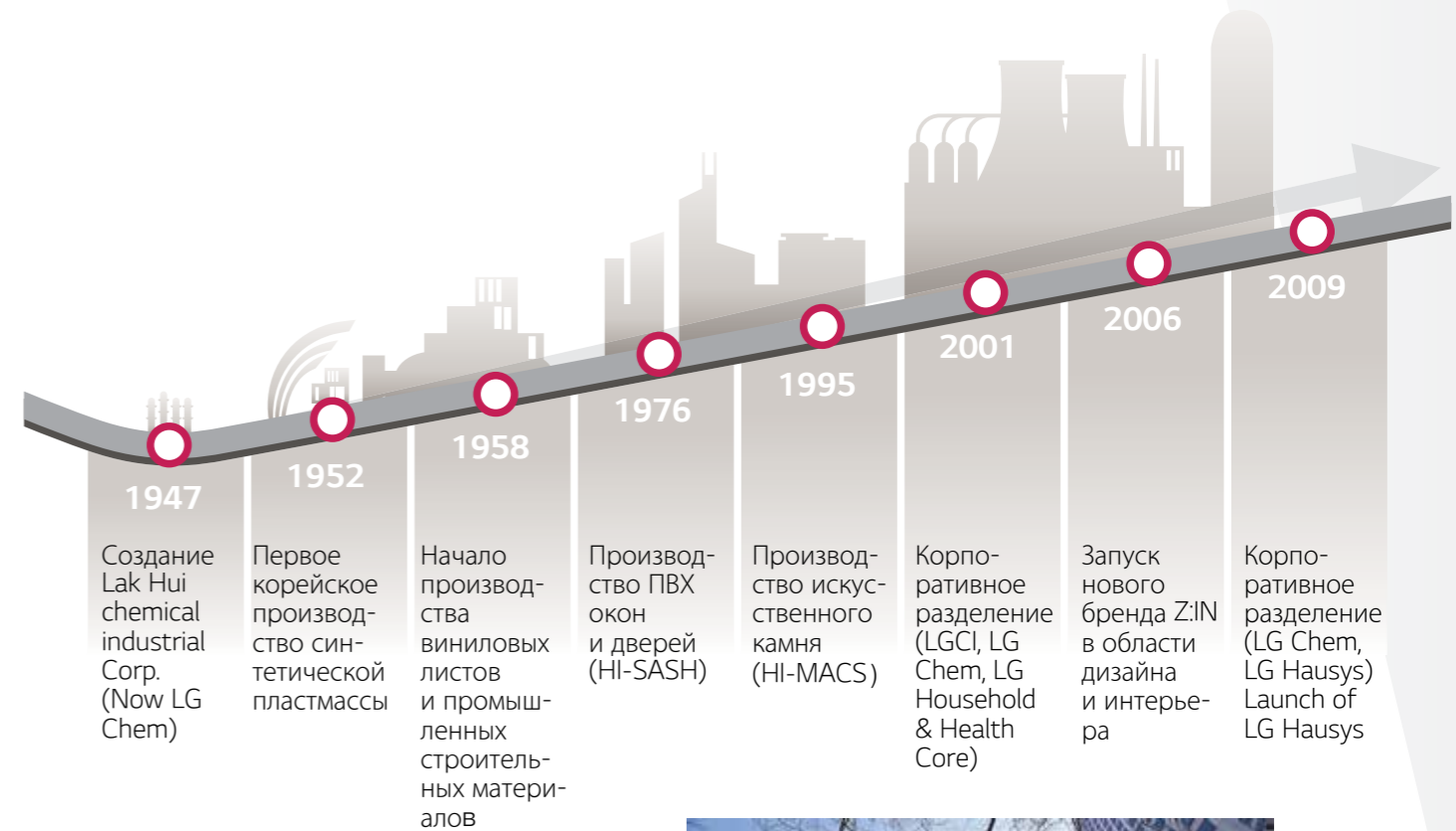
LG Hausys – международный концерн, специализирующийся на производстве широкого ассортимента высокотехнологичных строительных и отделочных материалов. Концерн занимает лидирующие позиции на внутреннем рынке в Южной Корее и активно развивается в других странах. Особенностью компании LG Hausys является то, что это одна из немногих компаний, которая предлагает полный спектр новейших материалов собственного производства, в том числе – акриловый камень HI-MACS®



LG работает уже более 65 лет с целью улучшения жизненного пространства

Материнская компания LG Group с **1947** г.

**LG Hausys** =  +   
House + System



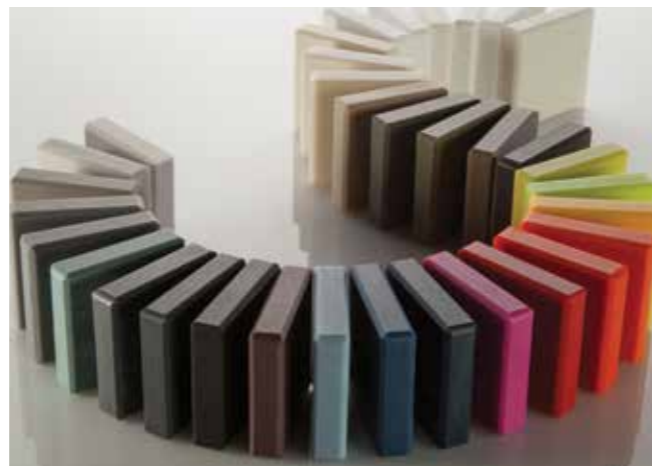
## Хорошие идеи нуждаются в материале для воплощения в реальность.

HI-MACS® идеальный материал для столешниц и других рабочих поверхностей где требуется прочность, гибкость и долговечная красота. Постоянно расширяющаяся коллекция цветов и стилей HI-MACS® приводит в восторг дизайнеров интерьеров, архитекторов, коммерческих застройщиков и домовладельцев.

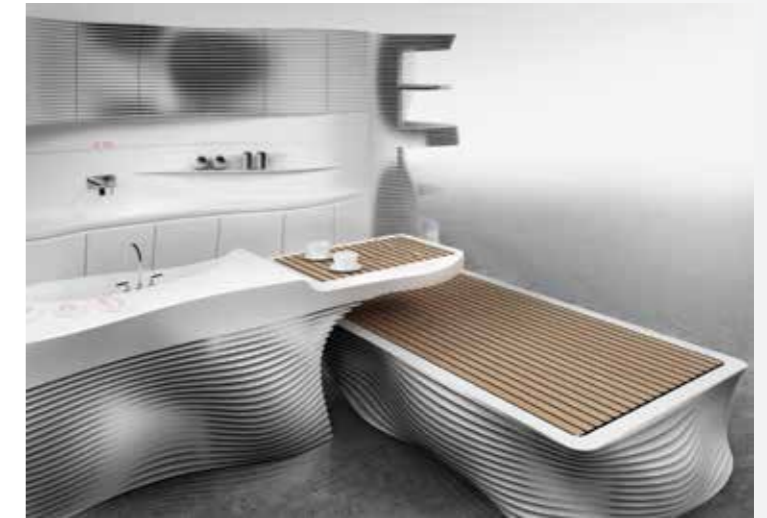


**1.** LG – это одна из самых технологичных компаний в мире. Химики и инженеры компании LG создали инновационный продукт – натуральный акриловый камень HI-MACS®, способный выдерживать максимальные нагрузки в ходе эксплуатации.

**2.** Коллекция HI-MACS® насчитывает более 100 различных декоров. Имеются как традиционные цвета, так и уникальные, которые есть только у HI-MACS.



**3.** LG имеет собственный дизайнерский центр, а также сотрудничает со многими известными архитекторами и дизайнерами для разработки новых коллекций. Многие конкуренты пытаются копировать наши цвета, но чаще всего у них ничего хорошего не получается, потому что это реально технологически сложно.



**4.** HI-MACS® имеет традиционные цвета и эксклюзивные коллекции. Если для Вас главный приоритет цена – то выбирайте пожалуйста материал из классических традиционных коллекций: Solid, Sand&Pearls, Quartz, Granite. В этом случае Вы можете быть уверены в оптимальном соотношении цены и качества. Если Вам хочется удивить своих гостей каким-то современным эксклюзивным дизайном и Вы готовы в это немного инвестировать, то предлагаем Вам коллекции Volcanics, Sparkle, Marmo, Galaxy, MIDAS. Это по настоящему креативные продукты, которые сделают Вашу кухню модной, красивой, современной.



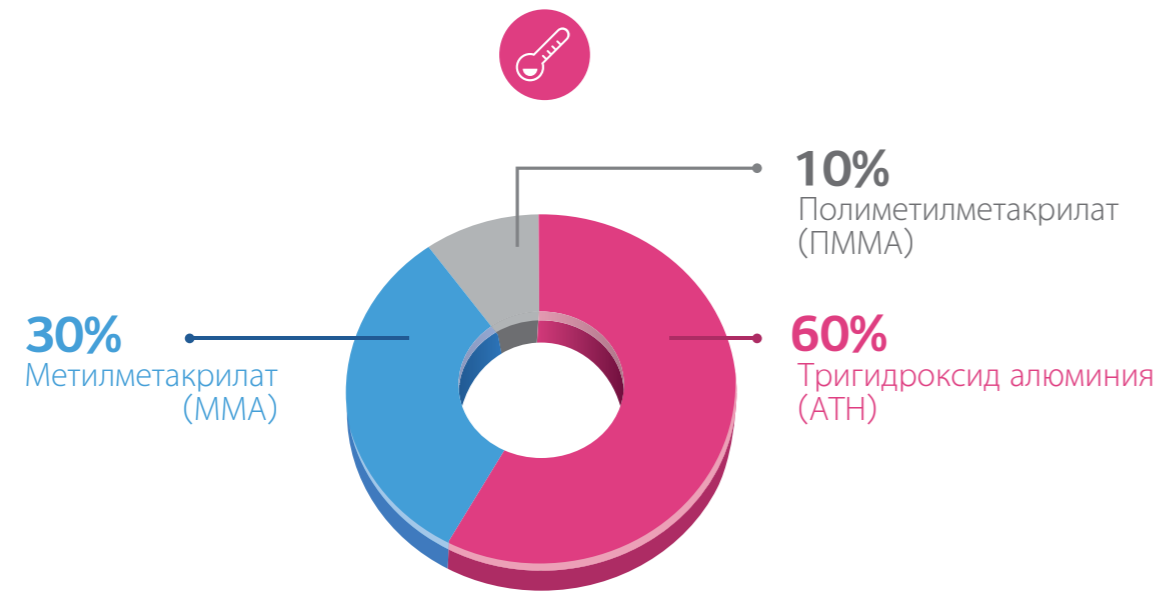
**5.** LG – очень серьезная международная компания которая заботится о своей репутации. Покупая продукты от LG вы можете быть уверены в их безопасности и экологичности. HI-MACS® на 80% состоит из натуральных минералов, акрил используется в качестве связующего. К тому же LG использует в производстве самый чистый медицинский акрил, из которого делают, например, зубные пломбы или сердечные клапаны.

# Что такое акриловый камень?

## HI-MACS®

- это композитный материал из акриловой смолы, минерального наполнителя и пигмента.
- это идеальный материал для столешниц и других рабочих поверхностей, где требуется прочность, гибкость и красота. Столешница играет серьезную роль в создании единого стиля кухни. Кроме того, рабочая поверхность испытывает немалую нагрузку, поэтому она должна быть надежной и практичной, сохраняя первоначальный привлекательный вид.

## Состав HI-MACS®



Прочнее натурального камня



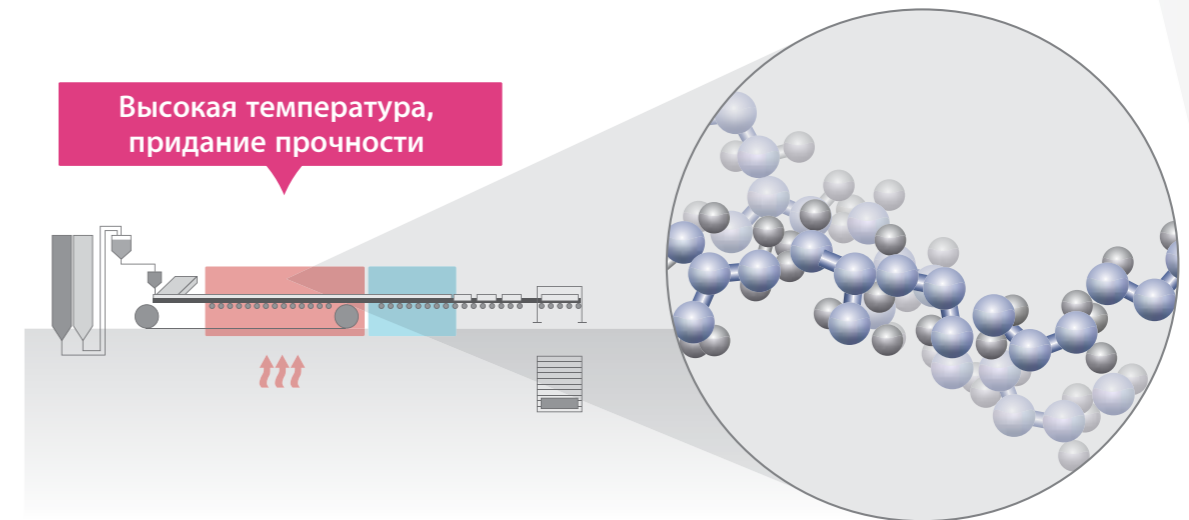
Независимо от того, царапины это или пятна, они могут быть полностью устранены и изделие примет первоначальный вид



Идеально подходит для мест, где безопасность является главным критерии выбора



Благодаря непористой поверхности HI-MACS® применяется в ванных комнатах и других помещениях с высокой влажностью

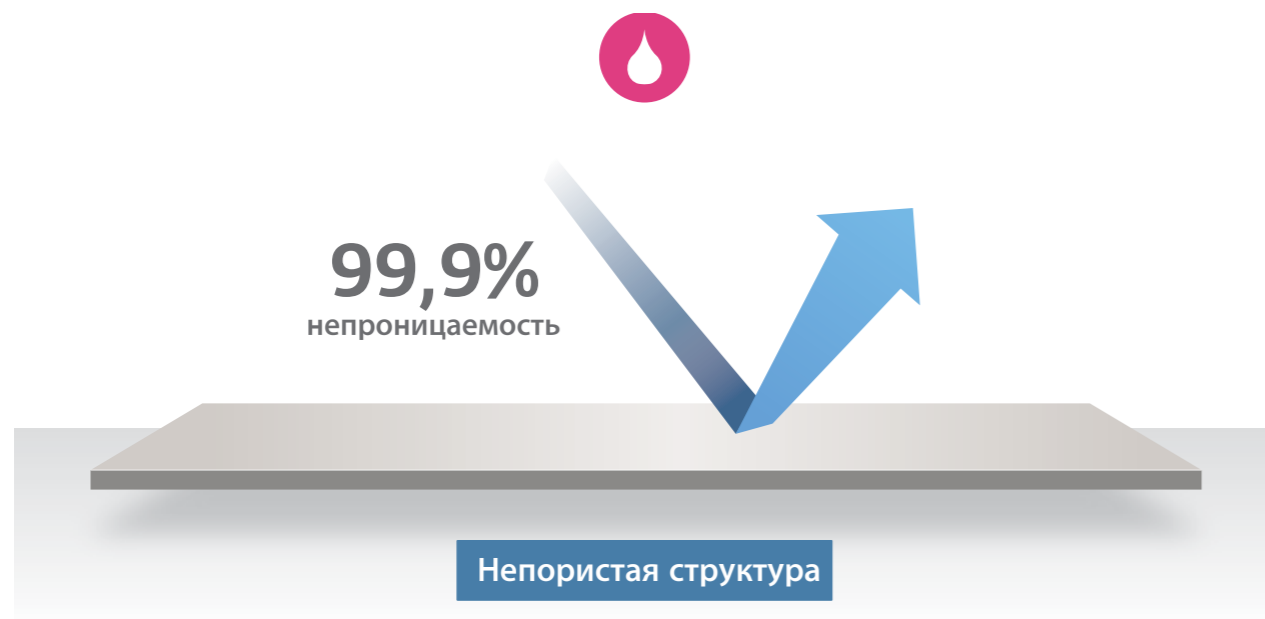


В отличие от продукции других компаний, HI-MACS® проходит технологический процесс отверждения при высокой температуре, который придает поверхности отличные прочностные характеристики, а также облегчает процесс 3D проектирования и реставрации.

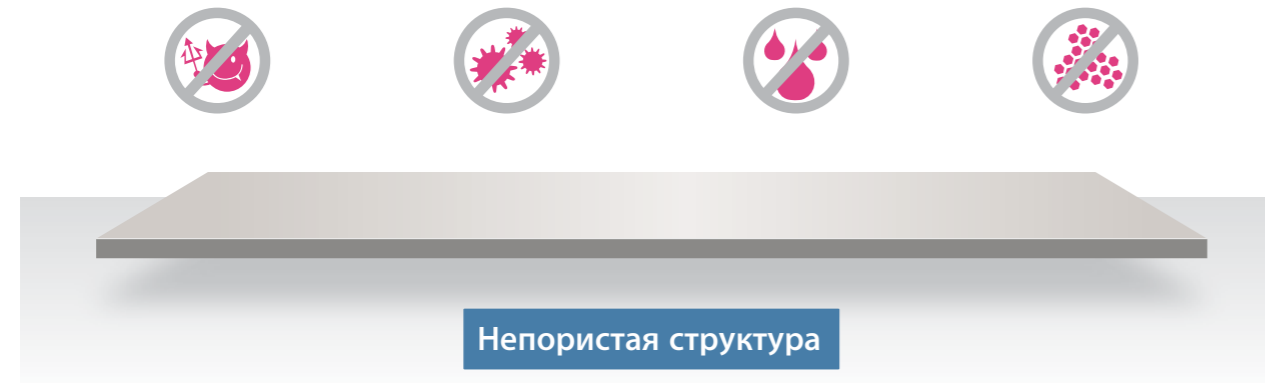
# Преимущества акрилового камня

- Экологически чистый состав (на 80% состоит из природных материалов).
- Устойчивость к царапинам, механическим воздействиям, ударам.
- Из-за своей непористой структуры ничего не выделяет и не впитывает.
- Устойчив к бактериальным и грибковым образованиям
- Легкость в чистке, загрязнения смывается мыльной водой.
- Теплостойкость.

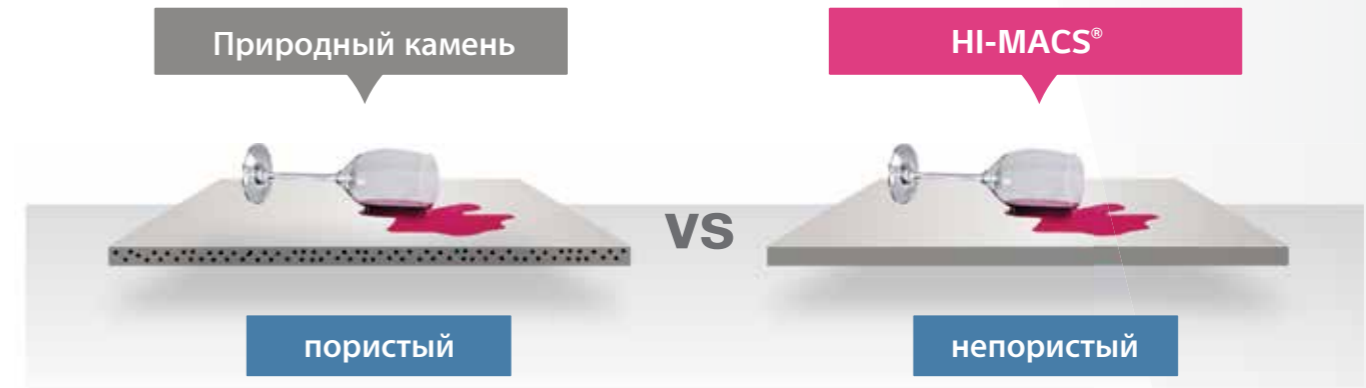
Гигиеничная поверхность за счет непористой структуры



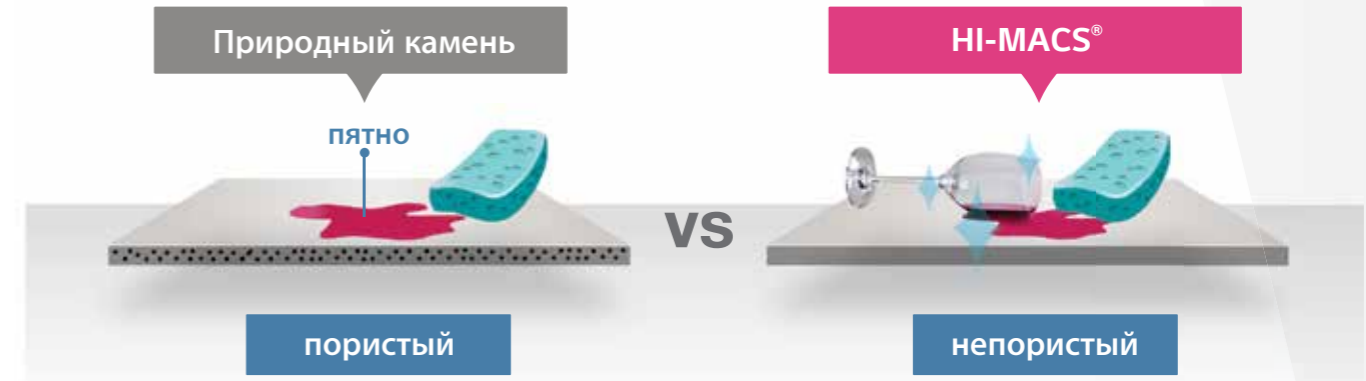
непроницаем для вирусов    непроницаем для грязи    непроницаем для химикатов    непроницаем для бактерий



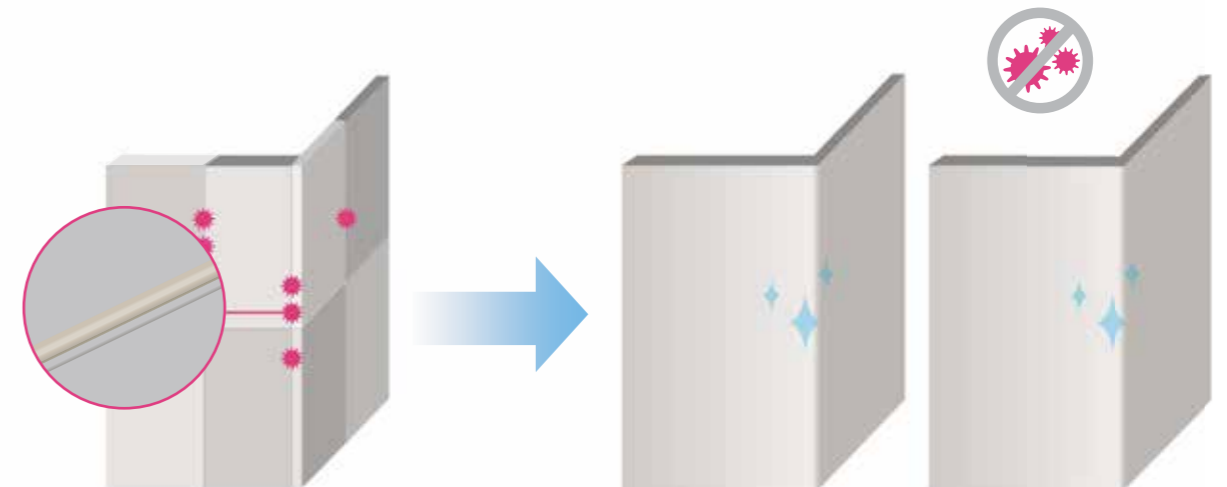
## Природный камень vs HI-MACS®



Бесшовная поверхность упрощает процесс уборки



Бесшовное гладкое соединение двух пластин. отсутствие зазоров, в которых может скапливаться грязь

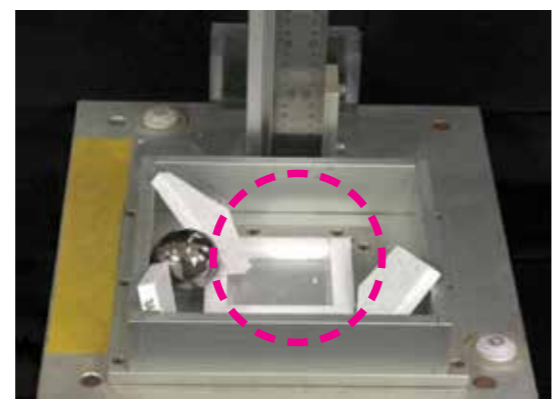
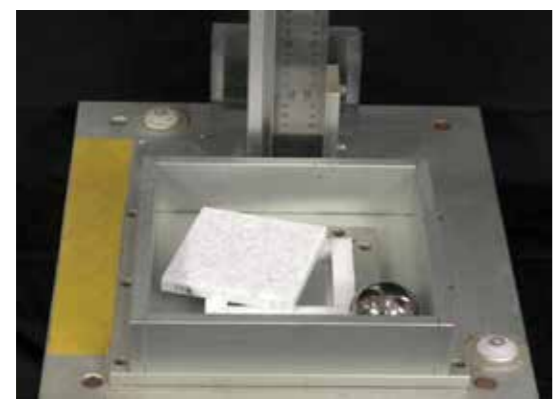


Тест на ударпрочность

Падение металлического шара весом 0,5 кг с высоты 90 см

HI-MACS®

аналог



без изменений

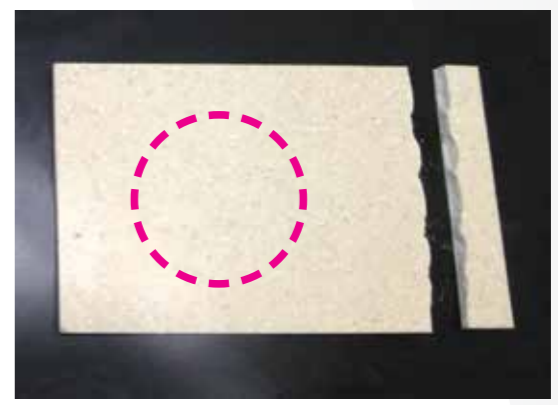
раскололся

Тест на термопластичность

1 час 170°C

HI-MACS®

аналог



Цвет не изменился  
Приобрел необходимую форму

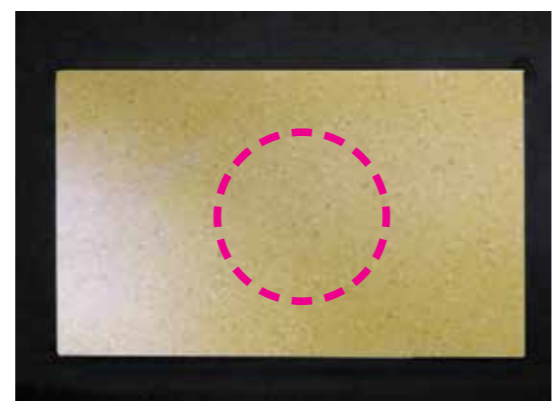
Пожелтел  
Раскололся

Тест на термостойкость

1 час 170°C

HI-MACS®

аналог



без изменений  
 $\Delta E : 1.61$

пожелтение  
 $\Delta E : 22.87$

Тест: горячая сковорода

280°C 10 минут

HI-MACS®

аналог



$\Delta E : 0.27$

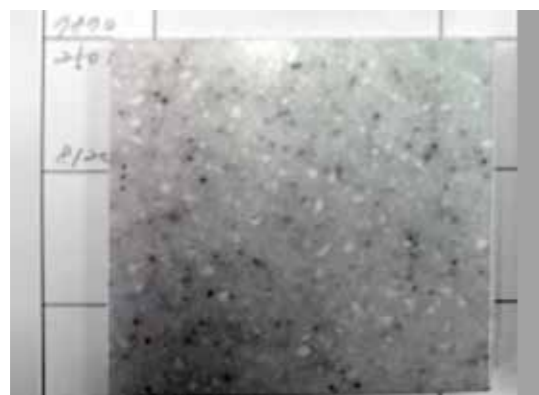
$\Delta E : 3.72$

## Тест на воздействие УФ и влаги

Везерометр 250 часов QUV = 375 дней

HI-MACS®

аналог



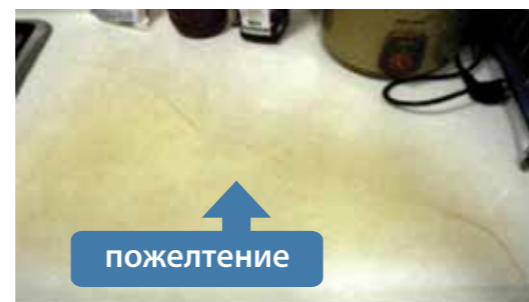
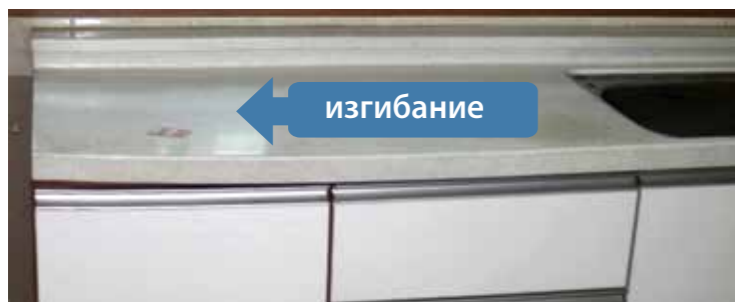
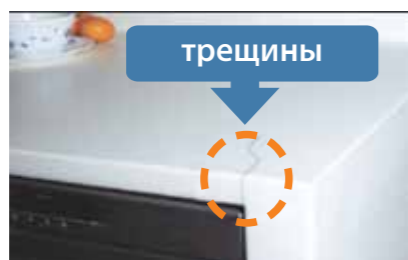
ΔE : 0.62



ΔE : 16.91

## Претензии по качеству к аналогу – 1 год после установки

Аналогичные продукты имеют много претензий по качеству, таких как трещины, изгибание, изменение цвета и т.п.



Сравнительная таблица

Характеристики	HI-MACS®	Аналог
Основной состав	– Приблиз. 30% Метилметакрилат + 10% Полиметилметакрилат	– приблиз. 35% насыщен-ный полиэстер (термоак-тивный) + 5% Метилметакрилат
Гигиеничность	– Экологический сертификат (NSF) – Безвреден для человека	– Сертификат не подтверж-ден – Остатки стирола
Прочность	– Высокий показатель – Предел прочности: 6.643 Kgf/m <sup>2</sup>	– Может расколоться или поврежден после удара – Предел прочности: 3.247 Kgf/m <sup>2</sup>
Твердость	– Высокий показатель – Твердость по Барколу: 61	– Возможны царапины – Твердость по Барколу: 50
Изменение цвета (после года эксплуатации)	– нет видимых изменений – ΔE : 0.62	– Пожелтение – ΔE : 16.91
Изменение цвета при нагреве (1 час 170°C)	– очень низкий показатель (без видимых изменений) – ΔE : 1.61	– высокий показатель (пожелтение) – ΔE : 22.87
Огнестойкость	– Класс B1 (трудновоспламеняемый)	– Не классифицирован – По расчетным данным класс B2 (умеренновоспла-меняемый)
Термопластичность	– пригоден, соответствует требованиям	– Не рекомендуется



# ДИЗАЙНЕРСКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ

## Сотрудничество со знаменитыми дизайнерами

Karim Rashid



Карим Рашид – известный промышленный дизайнер и приверженец новых технологий. Все, что он делает, – абсолютно нестандартно. Все, что он предлагает миру, принимается на ура. «...Человек, однажды поживший в моём интерьере, уже никогда не сможет вернуться в традиционную обстановку, потому что дизайн от Карима Рашида раз и навсегда покажет ему, что такие простые и прагматичные вещи, как окно с правильно падающим светом, или особая высота потолка, или многофункциональная мебель – есть жизненно необходимые вещи. Правда, я осознаю, что окончательный переход к предложенной мною среде обитания – это дело будущего...» – Карим Рашид.

*Karim*



### Sparkle Restroom

**Design:** Karim Rashid

**Fabricator:** Daemyung ATM

**Materia:** HI-MACS® Kandy PinkSparkle



Key Lime P100



Kandy Pink P103



Kanada Violet P104



Kreemy Grey P101



Kopp P105



Kold Silver P102



Koal P106



### Sparkle Furniture

**Design:** Karim Rashid

**Fabricator:** LMG Mosaic

**Materia:** HI-MACS®, Kandy Pink Koal, Kanada Violet, Key Lime, Kreemy Grey, Kopp

### PinkSparkle Restroom

**Design:** Karim Rashid  
**Fabricator:** Daemyung ATM

**Materia:** HI-MACS® Key LimeP100



# ДИЗАЙНЕРСКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ

## Сотрудничество со знаменитыми дизайнерами

Marcel Wanders



Марсель Вандерс – один из самых харизматичных и модных промышленных дизайнеров современности. Все его проекты, поражающие неожиданным замыслом и технологиями, нарасхват у мировых топ-брендов. Дизайн от Вандерса – развлекательный и провокационный. Вандерс мешает эпохи, создавая ультрасовременные предметы с историческими корнями. «Творческий принцип элементарный: я хочу делать предметы, на которые приятно смотреть и о которых интересно поговорить» – Марсель Вандерс.

marcel wanders



S025 Fiery Red



S028 Alpine White



S107 Mazarin Blue



S106 Lemon Squash



# ДИЗАЙНЕРСКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ

## Сотрудничество со знаменитыми дизайнерами

Zaha Hadid



Заха Хадид – одна из самых оригинальных, необычных и самых успешных современных архитекторов мира. Можно сказать, что Заха Хадид – это современный Гауди. Этого автора зовут настоящим гением, а её здания и строения самых необычных форм находятся во многих странах мира и до сих пор продолжают строиться по сумасшедшим планам талантливого творца. В 2004 году стала первой в истории женщиной-архитектором, награждённой Притцкеровской премией. Сильное влияние на нее как архитектора оказал русский архитектурный авангард 1920-х годов и творчество Казимира Малевича, но ее творческий язык остается ярко оригинальным.

51,1



Alpine White S028

Black S022



# ДИЗАЙНЕРСКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ

## Сотрудничество со знаменитыми дизайнерами

### Ron Arad



Работая с формой и передовыми технологиями, Рон Арад зарекомендовал себя как один из самых влиятельных дизайнеров современности. С начала 80-х годов он заявил себя как лидер постиндустриализма и создатель скульптурной мебели.

Рон Арад всегда избегал штампов. Он не хотел, чтобы критики называли его дизайнером или архитектором, и в каждой из этих областей заработал репутацию бунтаря, постоянно подвергающего сомнению установленные методы.

«Я боюсь скуки, фундаменталистов и филистимлян. Боюсь темноты и смерти. Я работаю, чтобы избежать всего этого» – Рон Арад.

Нестандартное использование материала, оригинальность концепций, экспериментирования с новыми технологиями породили уникальный дизайнерский стиль, который вдохновляет дизайнеров и внедряется в индустриальную отрасль.



Fiery Red S025



Alpine White S028



Вкусная еда может получиться только из качественных ингредиентов и ключевую роль здесь играет поверхность, которая с ними соприкасается. Благодаря непористой грязеотталкивающей поверхности, HI-MACS® идеально подходит для работы с продуктами питания и даже бытовые химические вещества не могут нанести вред материалу столешницы из HI-MACS®. Кулинария превращается в удовольствие!



## “Swing”

Название раскрывает идею дизайнера: кухня в виде белоснежного острова с мягкими волнообразными линиями.

## Leaf

**Location:** Amsterdam, Netherlands  
**Design:** Culimaat High End Kitchens, Netherlands, culimaat.nl  
**Material:** HI-MACS®, Alpine White

## Air kitchen

**Location:** Showroom Cotes Mill, UK  
**Design:** DeVOL kitchens Ltd, UK, devolkitchens.co.uk  
**Fabrication:** DeVOL kitchens Ltd.  
**Material:** HI-MACS®, Alpine White



## Дверцы шкафа вместо столешницы

HI-MACS® широко известен, как выдающийся материал для самых сложных решений в кухонной мебели. Например, данный вариант в отличии от традиционных конструкций создает элегантный винтажный дизайн кухни, где все дверцы изготовлены из HI-MACS. Исключительная простота за этим приятным на ощупь, теплым материалом стала главной причиной этого выбора

## The Sky is the limit

**Location:** Namuur, Belgium

**Design:** Xavier Bonte, Belgium

**Fabrication:** TMA Productions, Belgium,  
tma-productions.be

**Material:** HI-MACS®, Alpine White,  
Mazarin Blue, Opal



Данная многофункциональная деталь интерьера раскрывается только для пользователя, когда мягкие линии перевоплощаются в полноценную кухонную мойку.

## Компактность космической мебели

Кухня в будущем вполне возможно будет выглядеть именно так. Неудивительно, что HI-MACS® с его превосходными характеристиками и функциональностью был выбран для данного проекта.



## Private kitchen

**Location:** Nassj, Sweden

**Design and Fabrication:**  
LG Collection,  
Sweden, lgcoll.se

**Material:** HI-MACS®, S212  
Light Green  
S28 Alpine White



## Свежий цвет для кухни

Иногда цвет является решающим фактором, поэтому важно, что HI-MACS® доступен в 94 цветах. Например, светло-зеленый и Alpine White для этого минималистического дизайна весенней кухни.

## The Sky is the limit

**Location:** Namuur, Belgium

**Design:** Xavier Bonte, Belgium

**Fabrication:** TMA Productions, Belgium, tma-productions.be

**Material:** HI-MACS®, Alpine White, Mazarin Blue, Opal



## DSQUARE Kitchen

**Location:** Korea

**Material:** HI-MACS®, M203 Lucca



Благодаря непористой грязеотталкивающей поверхности, HI-MACS® идеально подходит для работы с продуктами питания и даже бытовые химические вещества не могут нанести вред материалу столешницы из HI-MACS®.



## Residential Kitchen

**Location:** Melbourne, Australia

**Fabrication:** S & A Cabinets

**Material:** HI-MACS®, Taos

## Palladio Kitchen

**Location:** Hong Kong

**Designer & Architect:** Mr. Jonathan Wong

**Fabrication:** Hang Yuik Decoration Engineering Co (Luxx New House)

**Material:** HI-MACS®, Alpine White, jupiter, Arctic White



## Seamless Canvas

**Design:** LG Hausys Design Center

**Material:** HI-MACS®, Alpine White

## Bath furniture

**Location:** Bremen, Germany

**Design:** ellenbergerdesign, Germany, ellenbergerdesign.de

**Fabrication:** Anders, Germany, Kloepfer Surfaces, Germany, kloepfer-surfaces.de

**Material:** HI-MACS®, Alpine White



## Умывальник как единое целое

Компактный блок с чашей объединяет все необходимые функции в наиболее удобное пространство. Интересной особенностью умывальника является держатель для полотенца и другие интегрированные в него детали. Производится методом термоформования из одного листа. Только плитку и ящики были выполнены из отдельных секций.



## Желтый, Зеленый, Белый

Эта ванная комната выделяется своей умелой цветовой комбинацией HI-MACS Lemon Squash, Light Green, Banana and White. Цвет является чрезвычайно интересным дизайнерским решением, он балансирует между желтыми мебельными фасадами и раковиной с ярко-желтым основанием, установленной в белую столешницу. Эта конструкция спроектирована без использования фурнитуры, а ручки вырезаются непосредственно в дверцах шкафа, выполненных также из HI-MACS®



## Bath furniture

**Location:** Bremen, Germany

**Design:** ellenbergerdesign, Germany, ellenbergerdesign.de

**Fabrication:** Anders, Germany, Kloepfer Surfaces, Germany, kloepfer-surfaces.de

**Material:** HI-MACS®, Alpine White





### Целая ванная комната для душа

HI-MACS® обеспечивает свободу дизайну и воплощает новое измерение для этой ванной: умывальник, но, прежде всего, весь пол, стены и мебельные панели выполнены из HI-MACS®. Вода не вредит материалу, благодаря его герметичности, таким образом, Вы можете спокойно принимать душ в любой части ванной комнаты – нет необходимости в занавеске для защиты от брызг.

### Wet room at Barn conversion

**Location:** West Sussex, United Kingdom

**Design and Fabrication:** Solidity Ltd, UK, solidity.co.uk

**Material:** HI-MACS®, Alpine White

### Почему топ-дизайнеры выбирают HI-MACS® снова и снова

HI-MACS® предлагает фантастическое сочетание творческой свободы, эстетического внешнего вида и функциональных преимуществ – это все заоблачный предел для дизайнеров. Rifra проект дизайнеров, которые также выбрали HI-MACS® для их новой ванной комнаты. Интересная деталь: бочкообразный умывальник, который позволяет обойтись без традиционного отверстия, спустить воду возможно в узкую щель между круглым белоснежным основанием и стенками.



### Rifra

**Location:** Milan Design Week

**Design:** Rifra, Italy, rifra.com

**Fabrication:** Dform, Italy, dform.it

**Material:** HI-MACS®, Alpine White



## Private Bath

**Location:** Ingolstadt, Germany  
**Fabrication:** Morasch GmbH, Kloepfer Surfaces, Germany, kloepfer-surfaces.de  
**Material:** HI-MACS®, Alpine White



Кубическая ванна, выполненная из единого блока. Впечатляет своим элегантным смелым дизайном и приглашает воспользоваться ею.



## Istanbul Aquarium

**Design:** Turkey  
**Material:** HI-MACS®, Alpine White



## Sait Koc House

**Design:** Turkey  
**Material:** HI-MACS®, Alpine White

## Canal House

**Location:** Amsterdam, Netherlands  
**Design:** George Witteveen, Netherlands, witteveenarchitecten.nl  
**Fabrication:** Houtwerk BV, Netherlands, houtwerk.nl  
**Material:** HI-MACS®, Alpine White



## Прикоснись!

Интерьерные детали из белоснежного акрилового камня HI-MACS® буквально приглашают гостей дотронуться до материала, из которого они выполнены. Умывальник, ванная, стены – все из HI-MACS®.



## Совершенная кухня из HI-MACS®

Столешницы и вертикальные панели из HI-MACS® разместились на этой классической современной кухне. Минимализм и элегантность сочетаются с безупречными свойствами материала HI-MACS®.



## Private House

**Location:** Bruxelles, Belgium  
**Design:** Denise Margot  
**Fabrication:** Denise Margot  
**Material:** HI-MACS®, Alpine White

# БАРЫ И РЕСТОРАНЫ



## Silver Mountain

**Location:** Poiana Brasov, Romania  
**Designer:** Robert Marin / Nuca Studio, Romania, Nuca-studio.ro  
**Fabricator:** Atvangarde Surfaces, Romania, atvangarde.ro  
**Material:** HI-MACS®, Opal, Alpine White

## Добавь цвета

При проектировании барной стойки в баре Silver Mountain был выбран полупрозрачный цвет HI-MACS® Opal, благодаря которому стойка способна воспроизводить различные световые схемы при помощи встроенных светодиодов.



## W Hotel

**Location:** New York, America  
**Material:** HI-MACS®, Black



## Hilton Double Tree Hotel

**Location:** Turkey  
**Material:** HI-MACS®, Alpine White

## УЧЕБНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ

Университеты и другие образовательные центры все чаще используют HI-MACS® при проектировании своих интерьеров. Во первых, потому что данный материал имеет визуально бесшовную поверхность и высоко гигиеничную поверхность, а во вторых потому что его практичность, легкость в обслуживании и долговечность дают все предпосылки чтобы выдержать повседневную жизнь в детских садах, школах, университетах и других учебных учреждениях. Более того, широкая цветовая палитра HI-MACS® также обеспечивают стимул и вдохновение учащимся.



### За основу выбраны цвета сладких леденцов

Насладитесь приятными разноцветными оттенками умывальников в одном из детских садов в Швейцарии. Абсолютно правильный выбор для детей и воспитателей: столешница и умывальники легки в эксплуатации, обычно достаточно влажной салфетки или мягких чистящих средств для сильных пятен.

### Kindergarten

**Location:** Cadepezzo, Switzerland

**Design:** Herrmann Flavio, Switzerland

**Fabrication:** IL Falegname Fabrizio Sagl, Switzerland, [ilfalegname.ch](http://ilfalegname.ch)

**Material:** HI-MACS®, Alpine White, Sky Blue, Banana, Light Green, Sapphire, Ruby, Emerald

### Newcastle University Student's Union

**Location:** Newcastle, UK

**Design:** Faulkner Browns Architects, UK, [www.faulknerbrowns.co.uk](http://www.faulknerbrowns.co.uk)

**Fabrication:** Multi-Surface Fabrications Ltd, UK, [www.thesolidsurfacespecialists.co.uk](http://www.thesolidsurfacespecialists.co.uk)

**Material:** HI-MACS®, Nordic White, Cima, Black



Компактные рабочие столики легко содержать в чистоте.



Сияющий блеск и прочность, в конечном счете, сделали легкий выбор в пользу HI-MACS®

# ОФИСЫ

Выдающийся дизайн с тандеме с функциональностью – вот, что такое HI-MACS®! Стандарты качества и требования к материалам, которые предназначены для оформления офисов, где люди находятся в течение всего рабочего дня, особенно высоки. В современных офисах воспроизводится отношение компании к своему персоналу через обустройство жизненно-го пространства, в котором черпается креатив и вдохновение для работы.



**SOHO  
Shanghai  
Office**  
**Location:**  
Shanghai, China  
**Design:** Zaha Hadid  
**Fabrication:**  
Baidoo  
**Material:** HI-MACS®,  
LG



# ФАСАДЫ

Выглядит хорошо внутри и снаружи! Долговечность свойства HI-MACS делают его идеальным материалом как для грандиозных проектов по облицовке фасадов, так и для небольших стеновых накладок.



## Gmünd train station

### Location:

Schwäbisch-Gmünd, Germany

**Design:** preiswerk marek architekten, Switzerland, preiswerkmarek.ch

### Engineering:

5D Engineering, Germany, 5d-engineering.com

**Material:** HI-MACS®, Alpine White

## Первое впечатление самое главное!

Пассажиры, прибывающие на железнодорожный вокзал Швэбиш-Гмюнд, видят впечатляющий дизайн: стены фасада оформлены в белоснежном цвете HI-MACS® Alpine White для Region Garden Show. Непористые и износостойкие качества HI-MACS® делает его также антивандальным материалом, что особенно важно для общественных многолюдных сооружений.



Футуристический стиль освещения и элегантно изогнутые формы пластин из HI-MACS® создают дружелюбную атмосферу.

# ОБЩЕСТВЕННЫЕ ЗДАНИЯ

Требования к публичным пространствам всегда очень высокие. Эти интерьеры должны быть безупречны. Хорошо известно, что HI-MACS® соответствует самым строгим стандартам качества и имеет все необходимые международные сертификаты.



## Information desk in airport

**Location:** Samara, Russia  
**Design:** NEFA Architects  
**Fabrication:** Company «Expromt»  
**Material:** HI-MACS® S302 Opal



## OZ Mall

**Location:** Krasnodar, Russia  
**Design:** Dyer  
**Fabrication:** Company «Acryl»  
**Material:** HI-MACS® S28 Alpine White, S22 Black



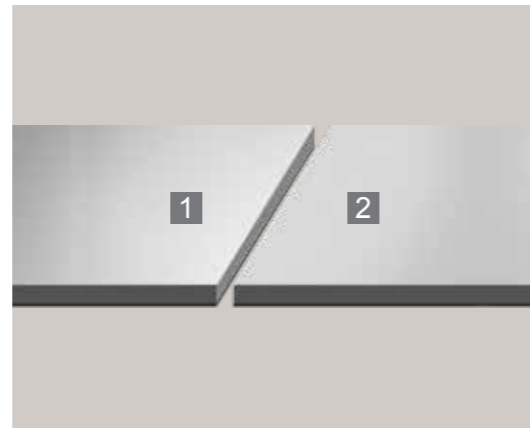


- Монтаж столешницы происходит по месту установки кухни
- Крепление изделия с помощью специальной фурнитуры и крепежных элементов;
- Изготовление вырезов под варочную панель или мойку, если проектом не предусмотрено вклейка мойки на производстве;
- Стыковка составных частей изделия и обработка швов – HI-MACS® позволяет добиться эффекта монолитности изделия;
- Завершающая обработка – полировка по выбранному варианту (матовая, полуглянцевая, глянцевая);
- Монтаж и завершающая обработка пристеночного бортика при его наличии.



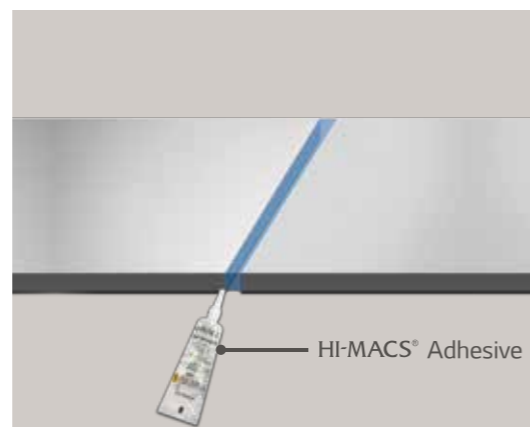
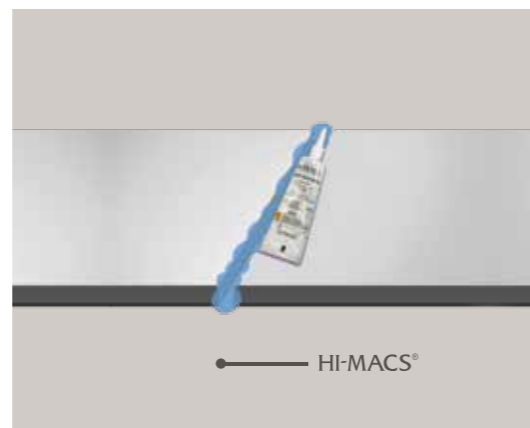
## 1 Подготовка

- Зачистите соединяемые поверхности при помощи наждачной бумаги.
- Перед нанесением специального клея очистите склеиваемые поверхности спиртом и чистой белой ветошью.
- Убедитесь, что на склеиваемых поверхностях нет грязи, меток от карандаша и жирных отпечатков пальцев.



## 2 Склеивание

- Установите картридж (основной компонент + отвердитель) в клеевой пистолет с одноразовым смесительным наконечником.
- Нанесите клей на место склейки.
- После каждого использования снимайте и заменяйте наконечник новым.



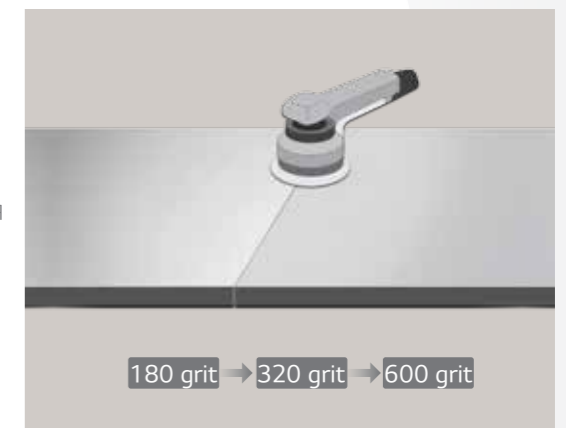
## 3 Зажим

- Для удержания листов во время отверждения клея используйте специальные струбцины.



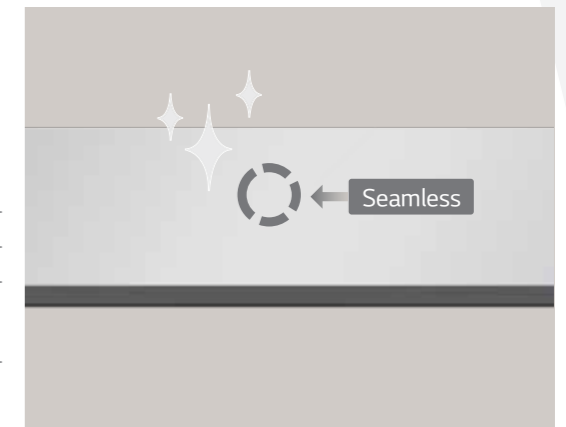
## 4 Шлифовка

- Используйте ручную шлифовальную машинку для удаления остатков клея после застывания.



## 5 Полировка

- Для качественной глянцевой полировки используйте роторную шлифовальную машинку и шлифовальные круги с размерами зерна 120-240-320-400-600-1000 (сильный глянец).
- Для зеркального блеска рекомендуем использовать специальную полироль.



## Краткие тезисы по работе с Клиентами в торговом зале

Продажа – это процесс взаимодействия продавца и покупателя.

### ОСНОВНАЯ ЗАДАЧА ПРОДАЖИ – ПОБУДИТЬ ПОКУПАТЕЛЯ К ПОКУПКЕ.

Цель данной инструкции помочь продавцу структурировать свои знания в области продажи, сконцентрировать внимание на навыках, важных в работе менеджера торгового зала.

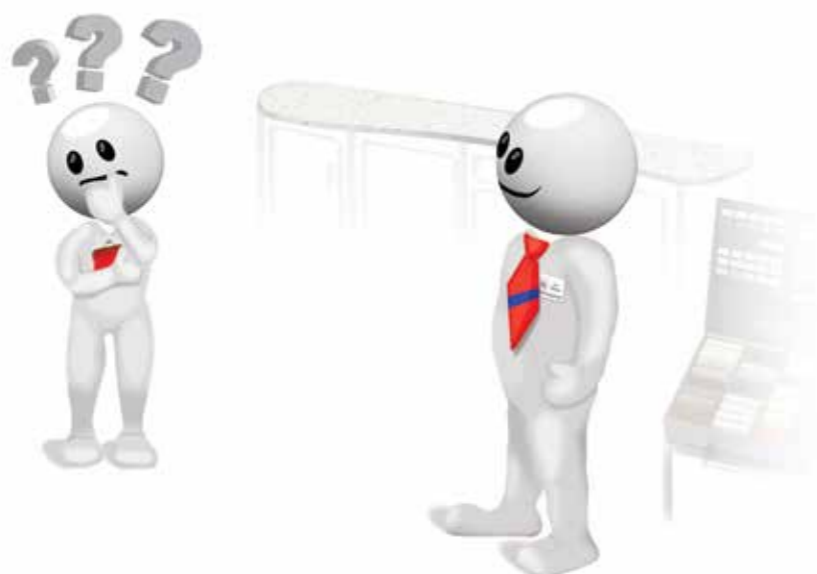
### Установление контакта с Клиентом

**Задача:** создать доброжелательную обстановку, заинтересовать Клиента:

- дать возможность вошедшему в торговый зал Клиенту осмотреться;



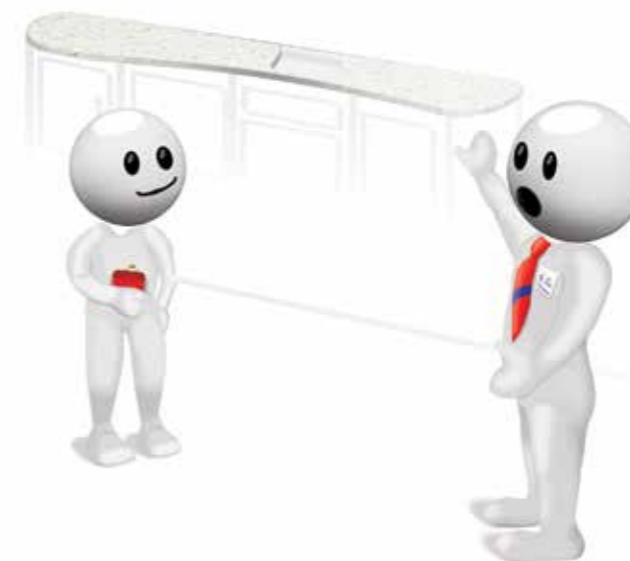
- установить с ним зрительный контакт, встретившись взглядом;



- улыбнуться, поздороваться «Доброе утро, день, вечер» – гораздо лучший вариант приветствия, чем сухое и нейтральное «здравствуйте»;
- активизировать Клиента вопросом, например
- «Я могу Вас проконсультировать. Что именно Вас интересует?»

Избегайте вопроса, на который можно ответить односложно «Да» или «Нет». Например, на вопрос «Могу я помочь?» покупатель сразу может ответить «Нет».

- Задавайте такие вопросы, которые помогут выявить интересы клиента наиболее полно.



### Выявление потребностей

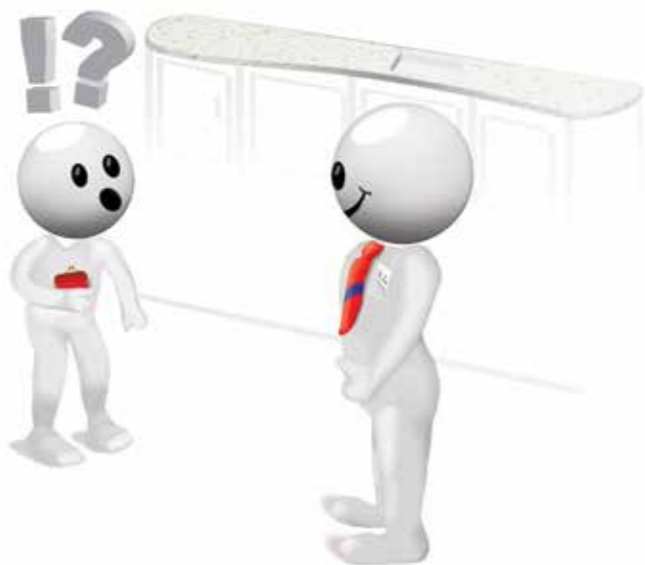
Задача менеджера на данном этапе выявить потребности клиента.

#### Как выяснить потребности клиента?

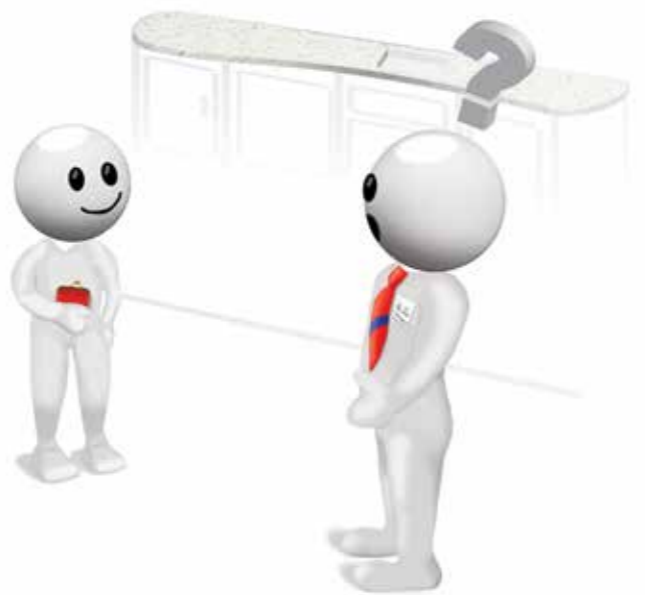
1. Задать ему вопросы.
2. Выслушать его ответы.
3. Резюмировать полученную информацию.

## Правила постановки вопросов:

- Важно, чтобы задаваемый вопрос был открытым (начинался с вопросительных слов: «Где? Когда? Какие? С чем связано?» и т.д.)
- Задавайте одновременно не более одного вопроса. Задав вопрос – получите ответ.



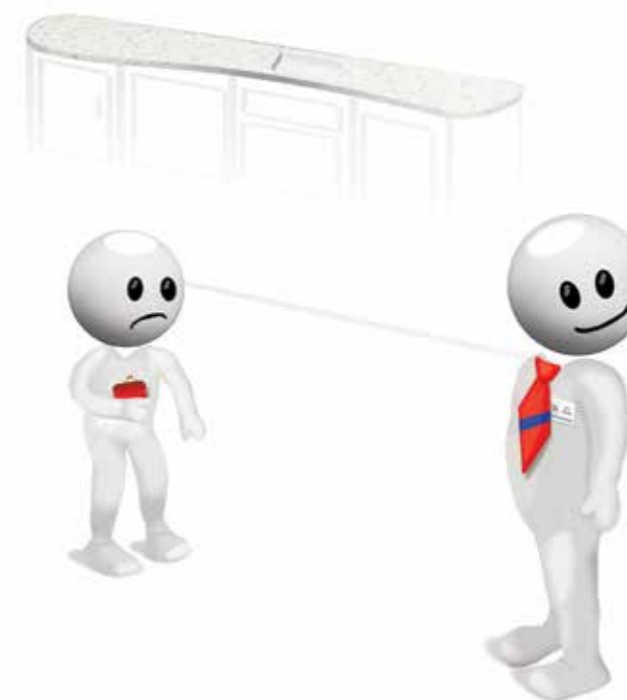
- После вопросов кратко и позитивно резюмируйте услышанное и получите вербальное или невербальное (кивок) подтверждение того, что Вы правильно услышали.



## Возможные ошибки менеджера при общении с клиентом:

- Игра карандашом или ручкой,
- Постукивание пальцами,
- Частая смена положения тела,
- Громкие и частые вздохи,
- Частые взгляды на часы.

Эти сигналы косвенно показывают Клиенту, что произносимое им Вам не интересно. Клиент почувствует проявление неуважения к нему как к личности, и сгладить вызванные отрицательные эмоции будет достаточно сложно.



## Презентация предложения

Задача менеджера на данном этапе представить товар с наиболее интересной для Клиента точки зрения.

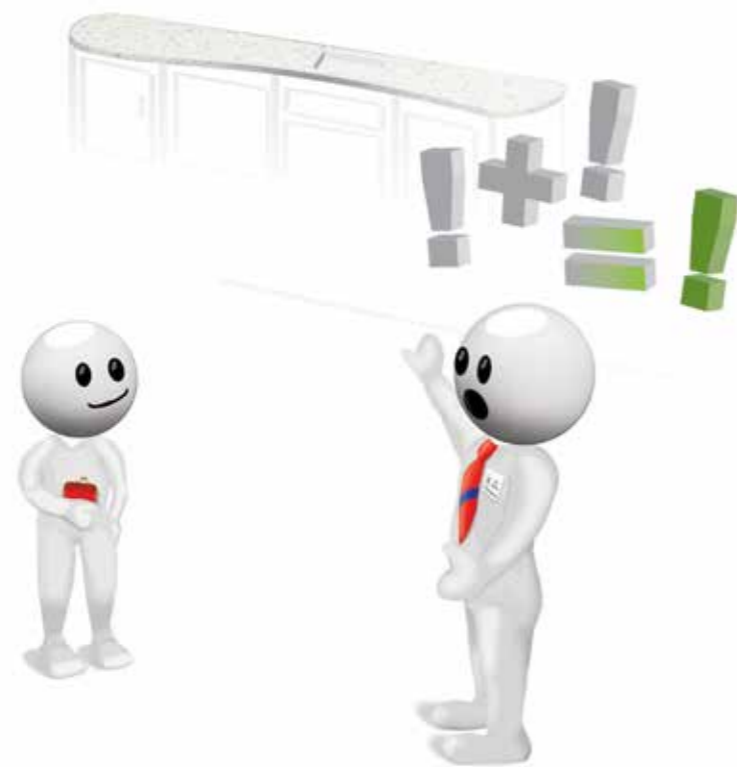
### Варианты презентации:

- Вам легко, без усилий будет поддерживать столешницу HI-MACS® в чистоте.
- Столешница HI-MACS® будет радовать Вас и сохранять свой первоначальный внешний вид долгие годы, так как производитель LG Hausys предоставляет гарантию на протяжении 15 лет.

Связывая свойства с выгодами, используйте фразы:

- Для Вас это означает...
- Это Вам даст...
- Это Вам позволит...
- Это Вас избавит от необходимости...
- Это снижает...
- В результате Вы получите...

Приводите цифры и факты. Будьте эмоциональны!



## Работа с возражениями

Задача менеджера на данном этапе понять истинный смысл возражений Клиента и отработать его.

### Что для этого требуется сделать?

1. Выслушать клиента

2. Понять эмоции и нейтрализовать их

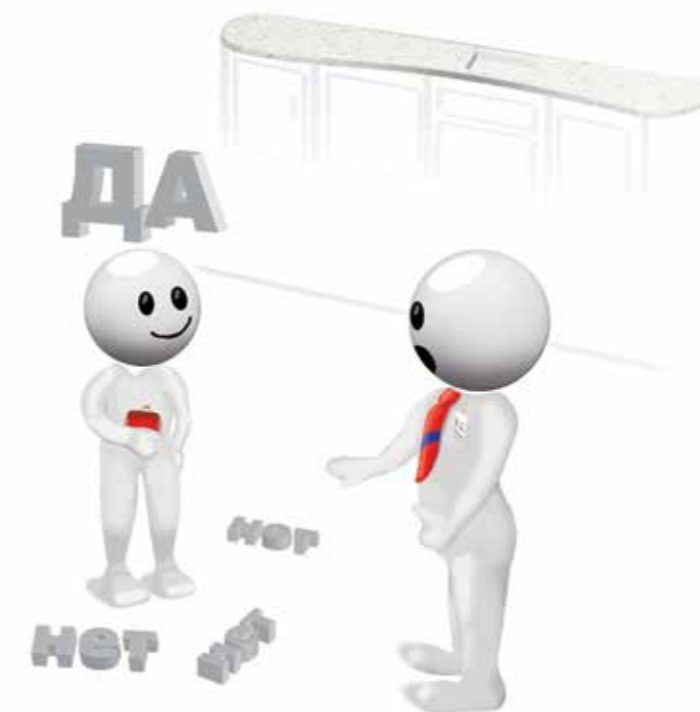
Примеры фраз, выражающих понимание:

- Я очень хорошо понимаю, что...
- Да, я знаю, что...
- Мне понятно это, я тоже...
- Вполне очевидно...
- Мне легко Вас понять, я тоже...
- Я разделяю Вашу точку зрения...

3. Задать уточняющий вопрос: о каком стиле, цвете идет речь? В какое время Вам удобно?

4. Сделать конструктивные предложения.

5. Подтвердить ответ Клиента: Что Вы думаете о моем предложении?



## Примеры ответов на возражения клиентов

- Не вижу никаких отличий между вами и другими фирмами».

«Действительно, могут возникнуть затруднения в выборе при таком количестве внешне одинаковых фирм. Я понимаю Ваше желание разобраться в отличиях».

Далее проведите совместный с Клиентом анализ сравнения.

Вы довольны качеством своей бывшей столешницы? У Вас когда-нибудь были проблемы со столешницами? Распухание ДСП от влаги? Пятна кофе и вина? Желтизна от тлеющей сигареты? Следы от горячей кастрюли? Трещины от ударов? Царапины? В случае заказа столешницы HI-MACS® Вы защищены от большинства этих проблем.

Вы, наверное, знаете компанию LG?

- Да, бытовая техника и электроника...

Вот! LG – это одна из самых технологичных компаний в мире. Химики и инженеры компании LG создали инновационный продукт – натуральный акриловый камень HI-MACS® специально для кухонных столешниц, с учетом всех нагрузок и проблем возникающих на кухне. (Продемонстрировать фото с результатами испытаний HI-MACS®).

– Вот, например, **тест на прочность:**

Стальной шар весом 500 грамм бросают на камень с высоты 90 см. Этот тест имитирует бутылку вина падающую с верхней полки кухни. Согласитесь, это вполне жизненная ситуация. Вы видите сравнительные результаты тестов: HI-MACS® – без видимых изменений, а другой камень раскололся. Такая же ситуация с горячей кастрюлей.

HI-MACS® выдерживает кратковременное воздействие горячей кастрюли или сковороды, а другие материалы могут поменять цвет и даже треснуть.

- А цвета какие-то... одинаковые. Как у всех.

– **Коллекция HI-MACS® насчитывает более 100 различных декоров.** Имеются как традиционные цвета, так и уникальные, которые есть только у HI-MACS®. Например коллекция Marmo – имитирующая натуральный мрамор или коллекция Galaxy с прозрачными кристалльными чипсами. А вот новинка 2015 года – коллекция MIDAS с золотыми чипсами.

– LG имеет **собственный дизайнерский центр**, а также сотрудничает со многими известными архитекторами и дизайнерами для разработки новых коллекций. Многие конкуренты пытаются копировать наши цвета, но чаще всего у них ничего хорошего не получается, потому что это реально технологически сложно.

- А как на счет цены HI-MACS? Наверное, содержать свой дизайн-центр дорого? – HI-MACS® имеет **традиционные цвета и эксклюзивные коллекции.** Если для Вас главный приоритет цена – то выбирайте, пожалуйста, материал из классических традиционных коллекций: Solid, Sand&Pearls, Quartz, Granite. В этом случае Вы можете быть уверены в оптимальном соотношении цены и качества.

Если Вам хочется удивить своих гостей каким-то современным эксклюзивным дизайном и Вы готовы в это немного инвестировать, то предлагаем Вам коллекции Volcanics, Sparkle, Marmo, Galaxy, MIDAS. Это по-настоящему креативные продукты, которые сделают Вашу кухню модной, красивой, современной.

- Мы очень беспокоимся о здоровье наших детей и стараемся покупать мебель только из натуральных материалов. А Ваш камень какой-то слишком химический...

LG – очень серьезная международная компания которая заботится о своей репутации. Покупаю продукты от LG вы можете быть уверены в их безопасности и экологичности. HI-MACS® на 80% состоит из натуральных минералов, акрил используется в качестве связующего. К тому же LG использует в производстве самый чистый медицинский акрил, из которого делают, например, зубные пломбы или сердечные клапаны. Так что Ваши дети будут в полной безопасности!



## Заключение сделки

Задача менеджера на данном этапе оставить благоприятное впечатление о компании и о себе, как о менеджере.

- Подведите итоги разговора с Клиентом.
- Попросите Клиента предоставить контактные телефоны, координаты, по которым замерщик сможет связаться с ним и уточнить время визита для осуществления замера.
- Еще раз назовите себя, дайте визитку и подтвердите, что именно Вы будете обслуживать заказ Клиента, и Клиент в любой момент может обратиться к Вам с вопросом.
- Передайте Клиенту всю необходимую рекламную информацию, предварительные расчеты.
- Убедитесь в том, что у клиента не осталось никаких вопросов, сомнений. «Остались ли у Вас какие-либо вопросы сейчас?».
- Поблагодарите и подтвердите Клиенту, что Вы рады сотрудничеству с ним.



## Ошибки в речи менеджера

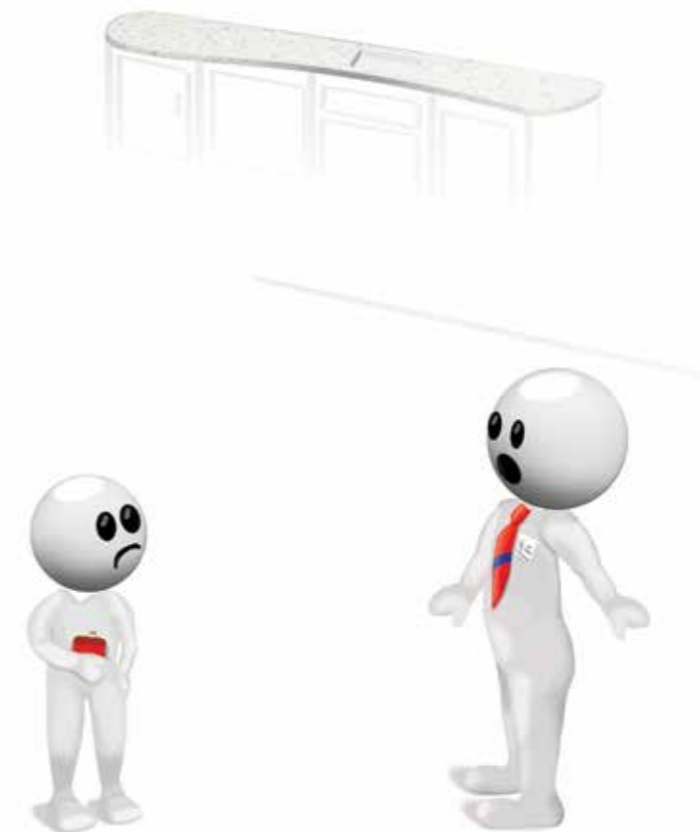
Иногда сотрудники преднамеренно позволяют себе высказывания, которые оставляют у Клиентов неприятный осадок. Вот несколько обычных фраз такого типа:

**«Я не знаю»** – никакой другой ответ не может подорвать доверие к Вам лично и к фирме в целом столь быстро и основательно.

В этом случае лучше сказать: «Хороший вопрос мне необходимо уточнить это для Вас. Когда Вам удобно – я перезвоню».

**«Мы не можем этого сделать»** – Если это действительно так, Ваш потенциальный Клиент обратиться к кому-то еще, и весьма вероятно, что его новый разговор сложится более удачно. Вместо отказа попытайтесь найти альтернативное решение. Рекомендуется всегда в первую очередь сосредоточиться на том, что вы можете сделать.

**«Вы должны...»** – серьезная ошибка. Ваш Клиент Вам ничего не должен. В этом случае лучше начать фразу со слов: «Для Вас имеет смысл...», или просто просьба от первого лица: «Прошу Вас, подождите, пожалуйста...», («пройдите, пожалуйста, заполните, пожалуйста» и т.д.).



### Результат:

Если Вы эффективно установили контакт с Клиентом;

Если на этапе выявления потребностей Вы были внимательны к нему и задавали «правильные» вопросы;

Если Ваша презентация учитывала особенности ситуации Клиента, его запросы и потребности, а также опиралась на реальные образцы товаров;

Если при обработке возражений Вы отработали их и предоставили Клиенту необходимую информацию;

Если на этапе завершения Вы помогли ему принять правильное решение.

**Поздравляем Вас с получением заказа!**

