

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
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

	О компании	02
	Почему HI-MACS®	04
	Что такое акриловый камень?	06
	Преимущества акрилового камня	08
	Результаты испытаний	10
	Дизайнерские возможности	14
	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
	Монтаж	44
	Как добиться бесшовной поверхности	48
	Техника продаж	50
	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

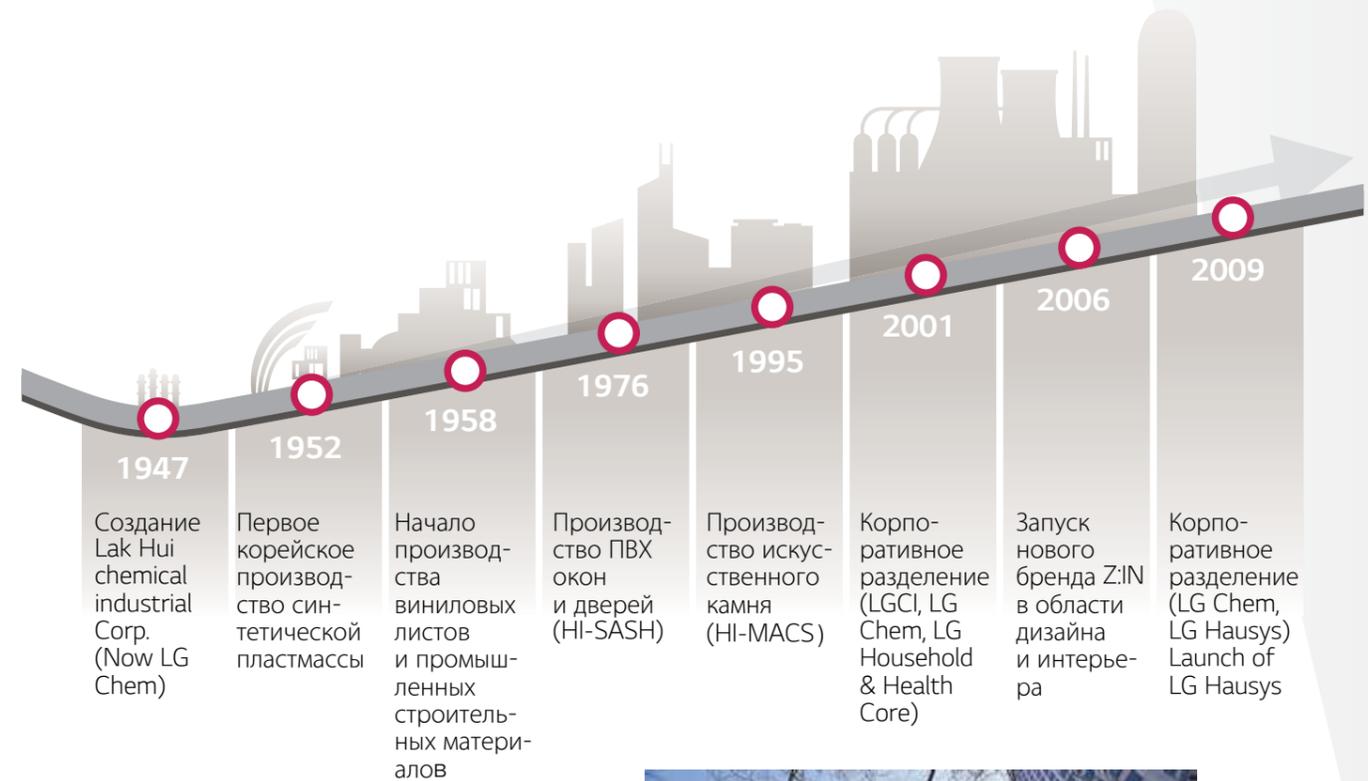
LG Hausys – международный концерн, специализирующийся на производстве широкого ассортимента высокотехнологичных строительных и отделочных материалов. Концерн занимает лидирующие позиции на внутреннем рынке в Южной Корее и активно развивается в других странах. Особенностью компании LG Hausys является 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



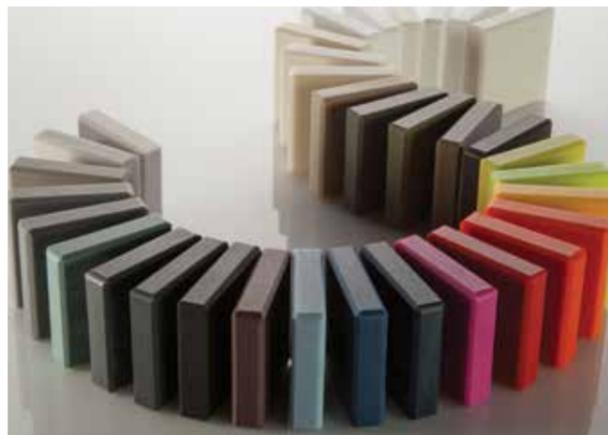
Хорошие идеи нуждаются в материале для воплощения в реальность.

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.

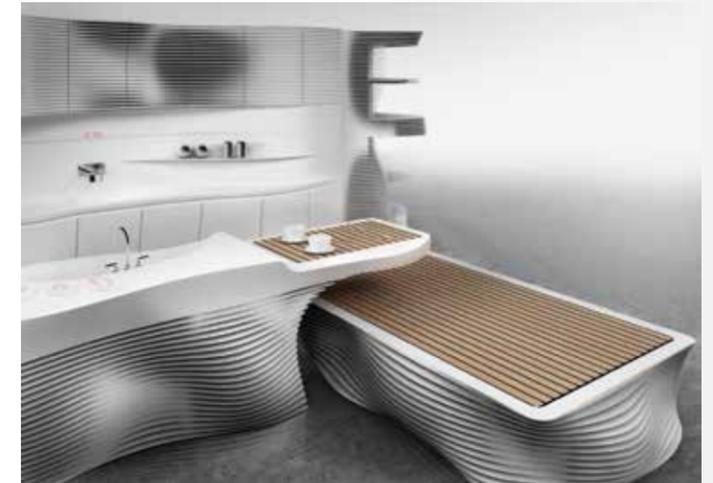


1. LG – это одна из самых технологичных компаний в мире. Химики и инженеры компании LG создали инновационный продукт – натуральный акриловый камень HI-MACS®, способный выдерживать максимальные нагрузки в ходе эксплуатации.

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.



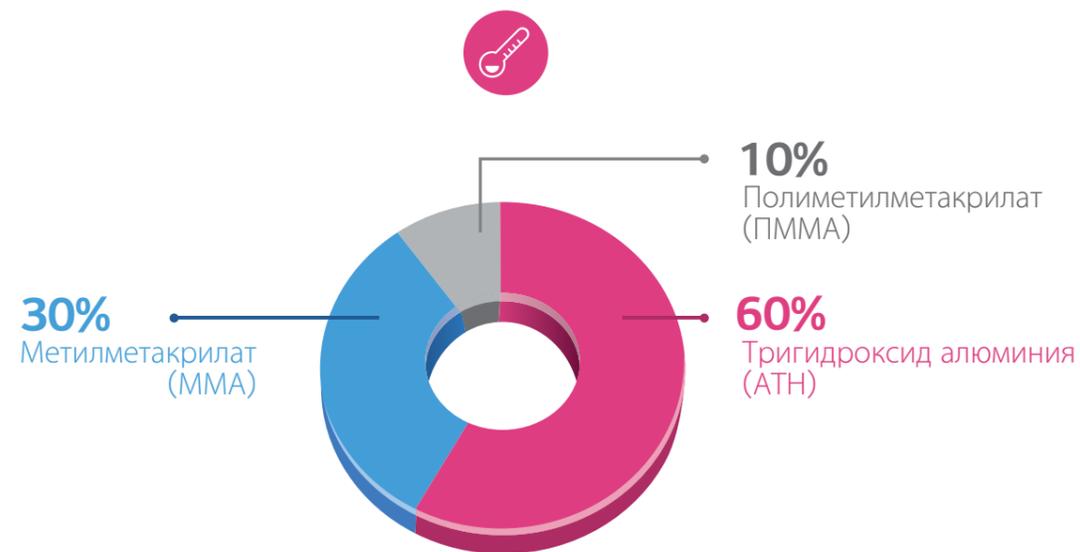
5. LG – очень серьезная международная компания которая заботится о своей репутации. Покупая продукты от LG вы можете быть уверены в их безопасности и экологичности. HI-MACS® на 80% состоит из натуральных минералов, акрил используется в качестве связующего. К тому же LG использует в производстве самый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



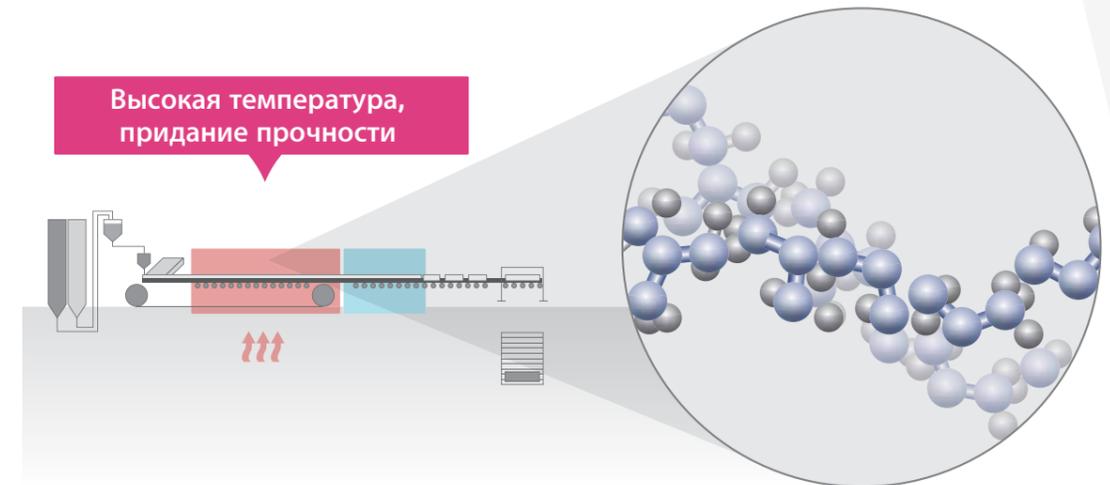
Независимо от того, царапины это или пятна, они могут быть полностью устранены и изделие примет первоначальный вид



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

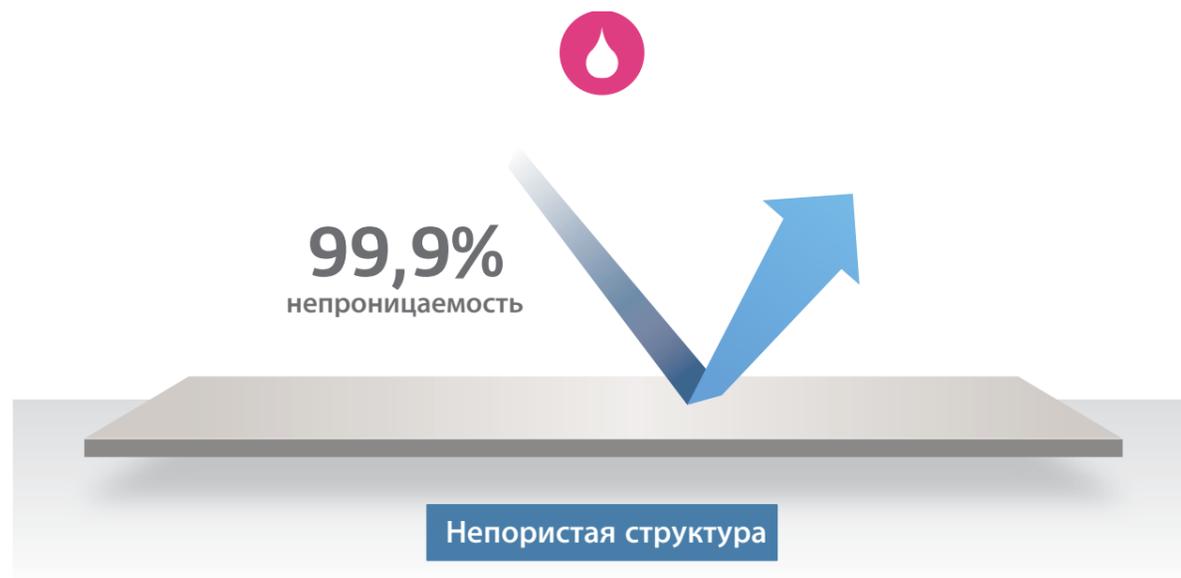


В отличие от продукции других компаний, HI-MACS® проходит технологический процесс отверждения при высокой температуре, который придает поверхности отличные прочностные характеристики, а также облегчает процесс 3D проектирования и реставрации.

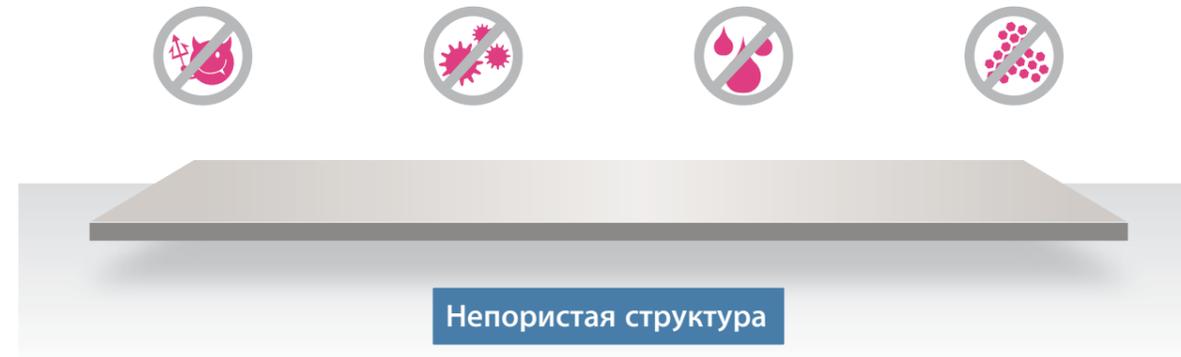
Преимущества акрилового камня

- 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 смываются мыльной водой.
- Теплостойкость.

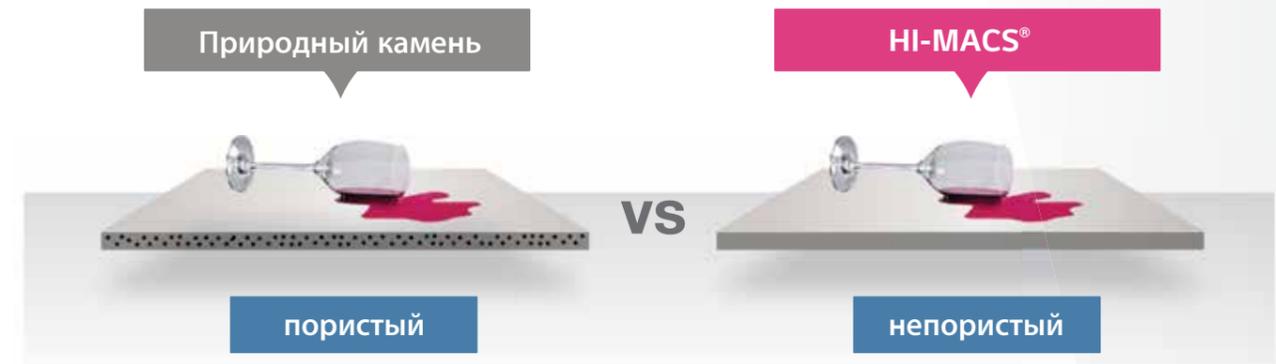
Гигиеничная поверхность за счет непористой структуры



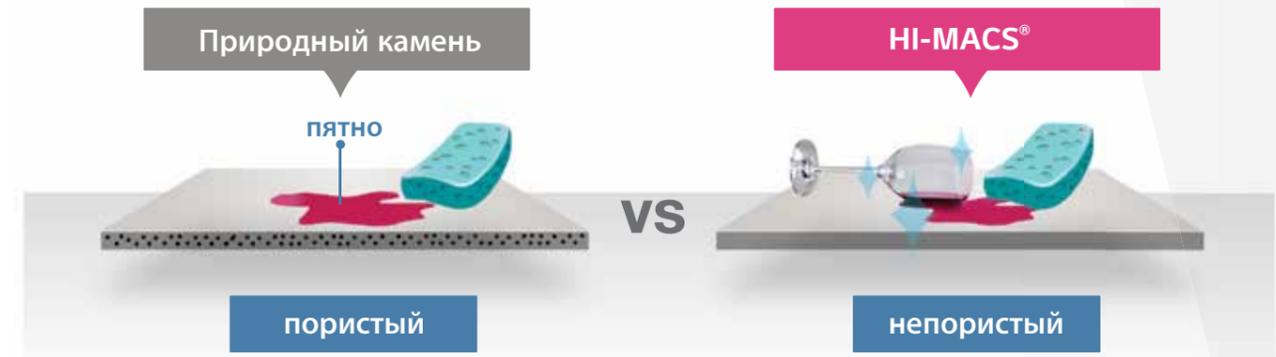
непроницаем для вирусов непроницаем для грязи непроницаем для химикатов непроницаем для бактерий



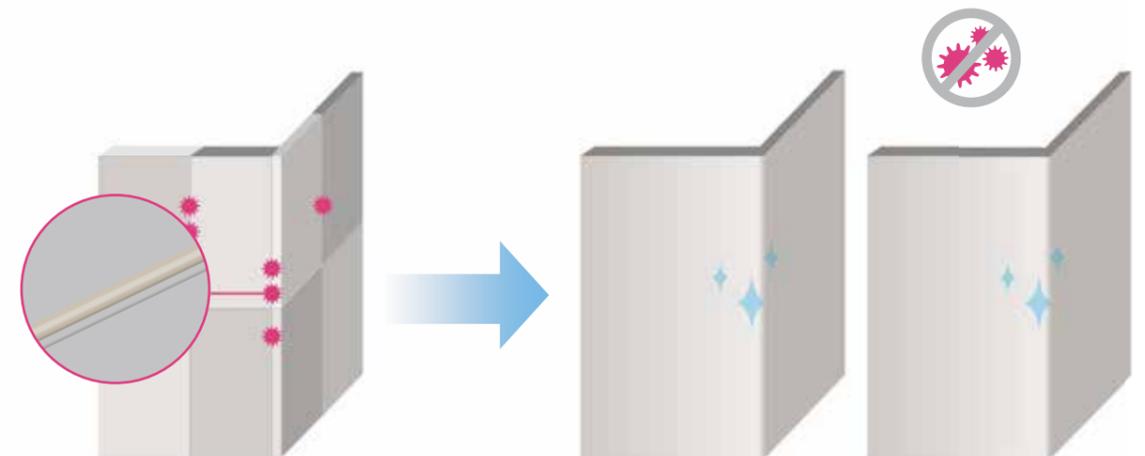
Природный камень vs HI-MACS®



Бесшовная поверхность упрощает процесс уборки



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

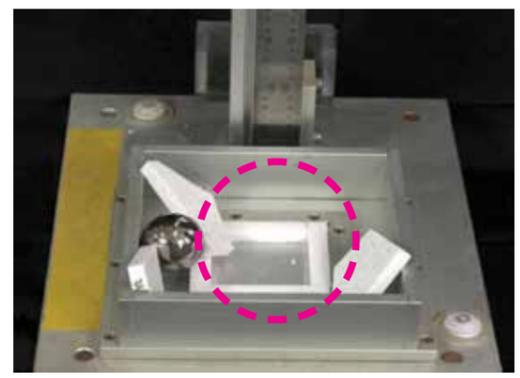
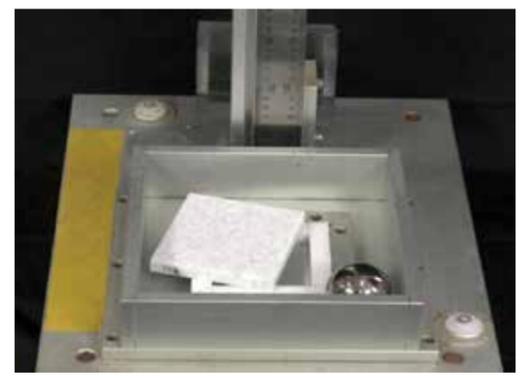


Тест на ударпрочность

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

HI-MACS®

аналог



без изменений

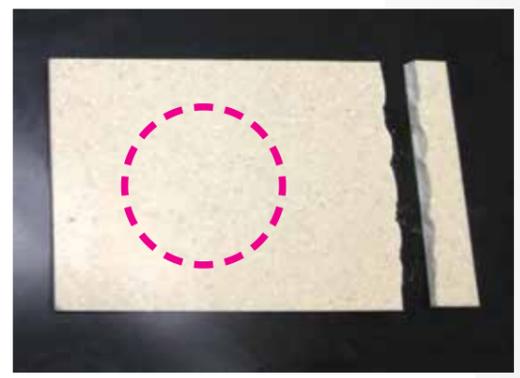
раскололся

Тест на термопластичность

1 час 170°C

HI-MACS®

аналог



Цвет не изменился
Приобрел необходимую форму

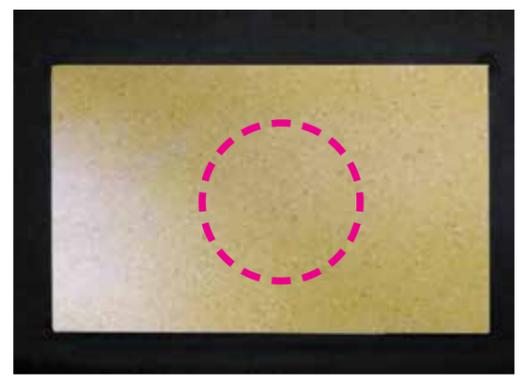
Пожелтел
Раскололся

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



$\Delta E : 0.27$

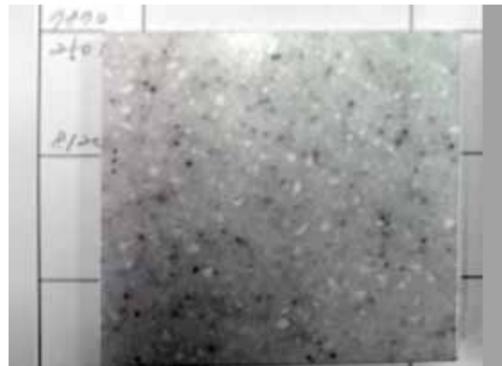
$\Delta E : 3.72$

Тест на воздействие УФ и влаги

Везерометр 250 часов QUV = 375 дней

HI-MACS®

аналог



ΔE : 0.62



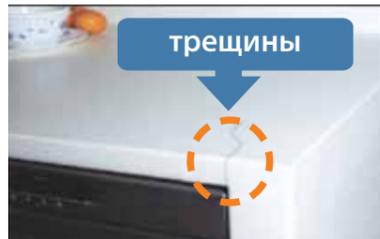
ΔE : 16.91

Претензии по качеству к аналогу – 1 год после установки

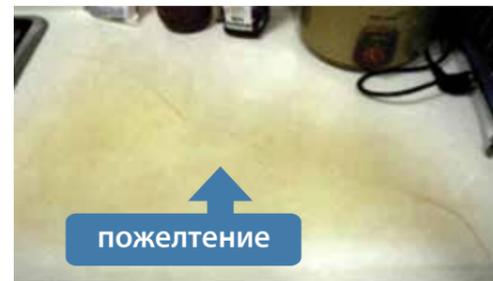
Аналогичные продукты имеют много претензий по качеству, таких как трещины, изгибание, изменение цвета и т.п.



трещины



изгибание



пожелтение

Сравнительная таблица

Характеристики	HI-MACS®	Аналог
Основной состав	– Приблиз. 30% Метилметакрилат + 10% Полиметилметакрилат	– приблиз. 35% насыщеный полиэстер (термоактивный) + 5% Метилметакрилат
Гигиеничность	– Экологический сертификат (NSF) – Безвреден для человека	– Сертификат не подтвержден – Остатки стирола
Прочность	– Высокий показатель – Предел прочности: 6.643 Kgf/m ²	– Может расколоться или поврежден после удара – Предел прочности: 3.247 Kgf/m ²
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 (умеренновоспламеняемый)
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

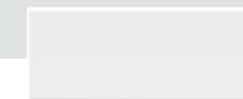


Марсель Вандерс – один из самых харизматичных и модных промышленных дизайнеров современности. Все его проекты, поражающие неожиданным замыслом и технологиями, нарасхват у мировых топ-брендов. Дизайн от Вандерса – развлекательный и провокационный. Вандерс мешает эпохи, создавая ультрасовременные предметы 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.

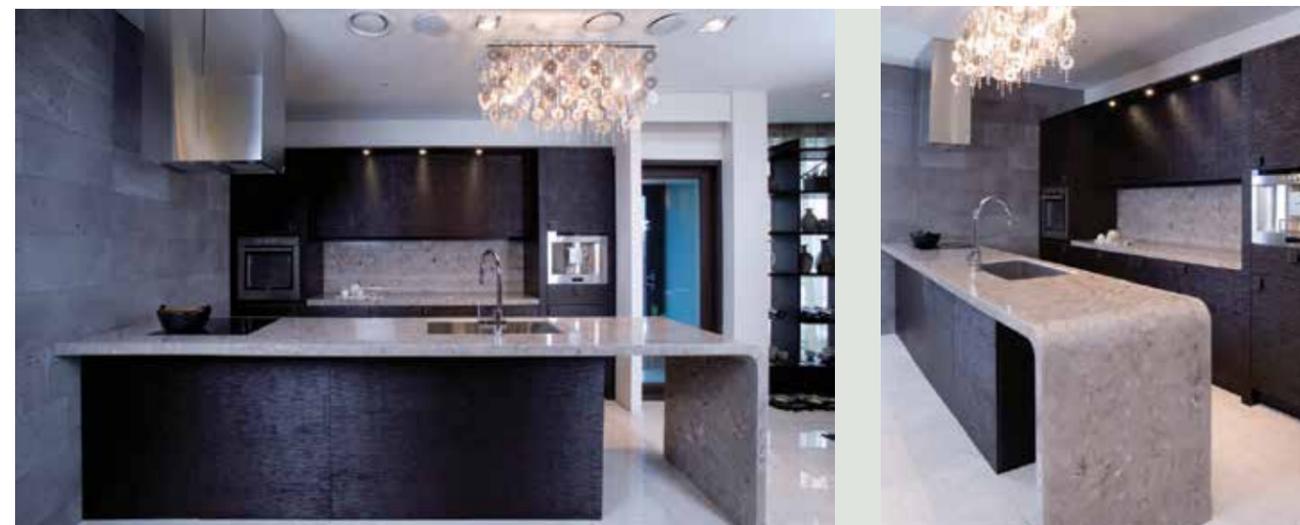
The Sky is the limit

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

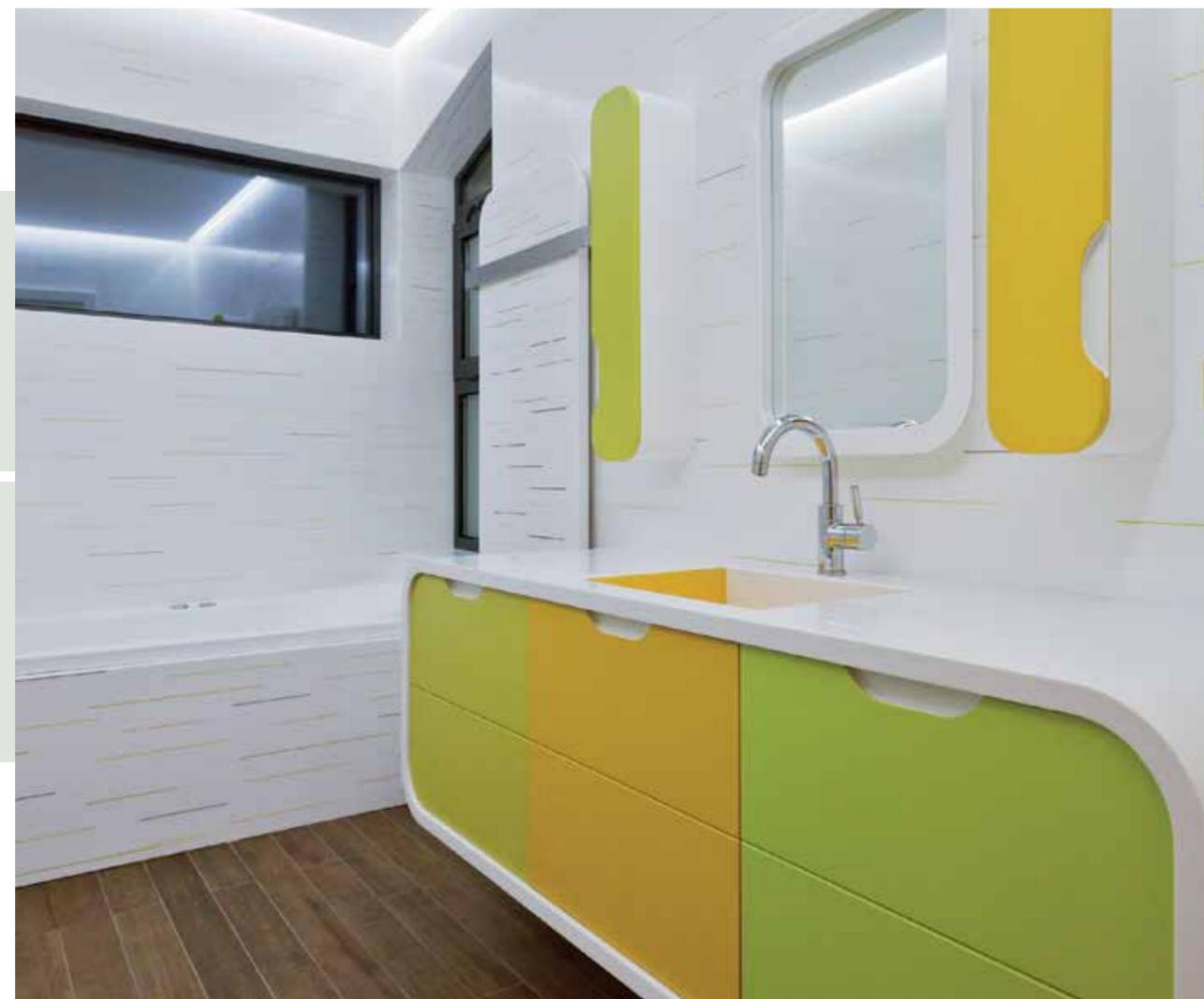
Bath furniture

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 плитуса 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

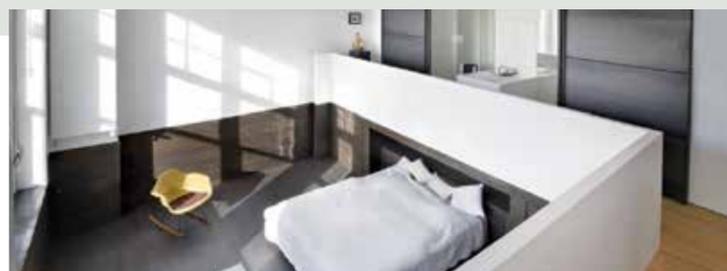


Sait Koc House

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®

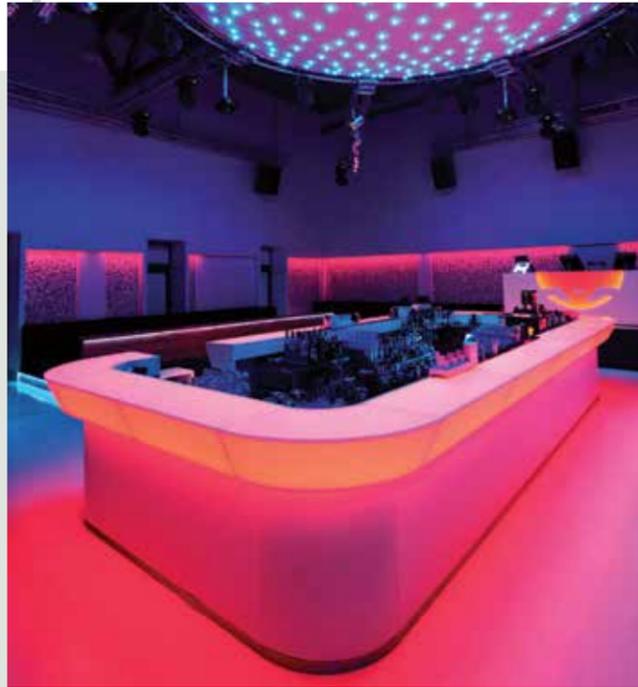
Столешницы и вертикальные панели из HI-MACS® разместились на этой классической современной кухне. Минимализм и элегантность сочетаются с безупречными свойствами материала HI-MACS®.



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

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

Fabrication: Multi-Surface Fabrications Ltd, UK, 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

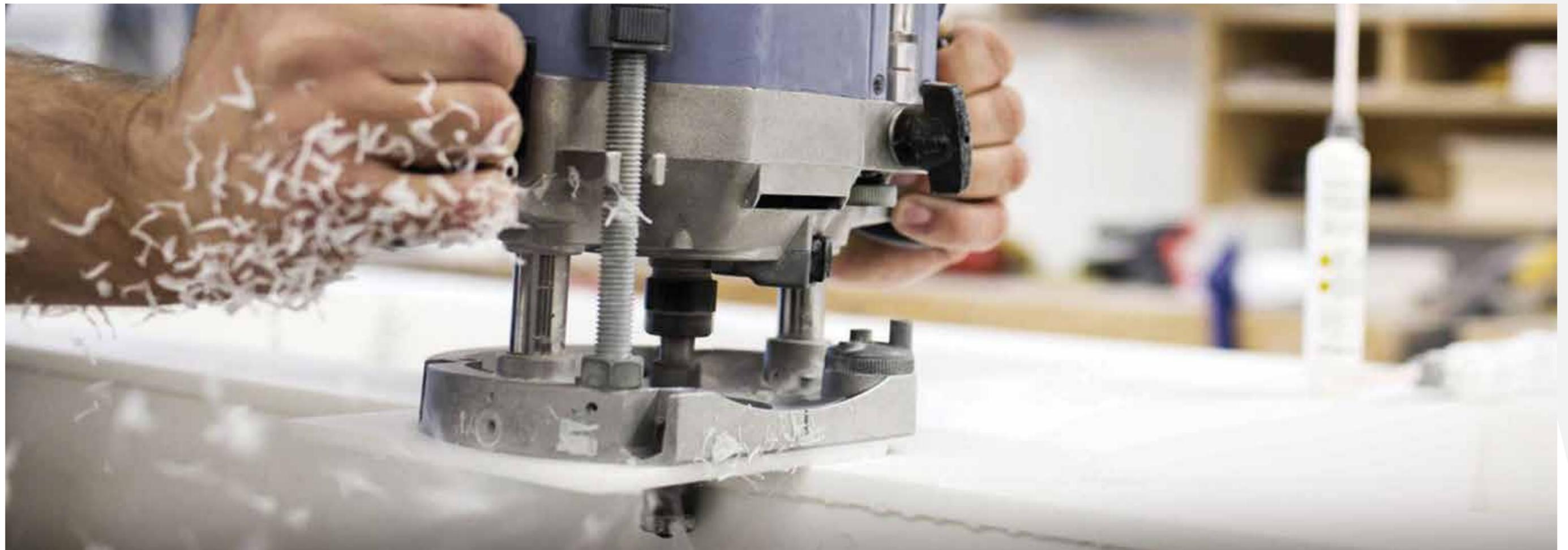


OZ Mall

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

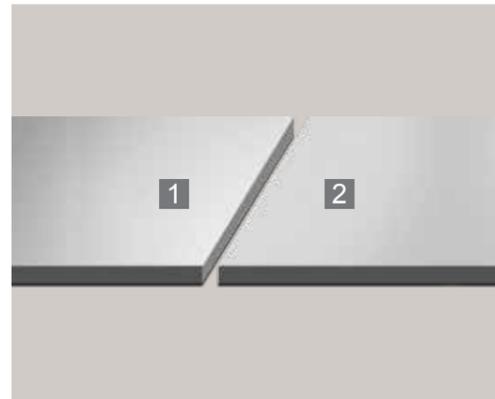


- Монтаж столешницы происходит по месту установки кухни
- Крепление изделия с помощью специальной фурнитуры и крепежных элементов;
- Изготовление вырезов под варочную панель или мойку, если проектом не предусмотрено вклейка мойки на производстве;
- Стыковка составных частей изделия и обработка швов – 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.



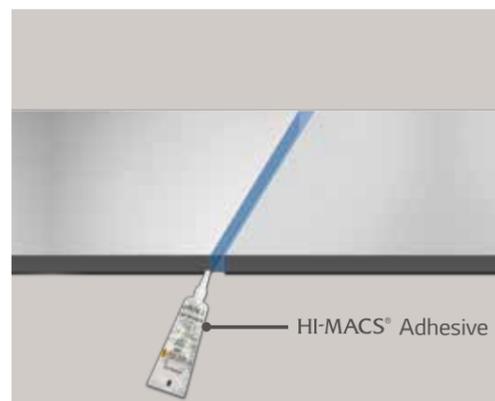
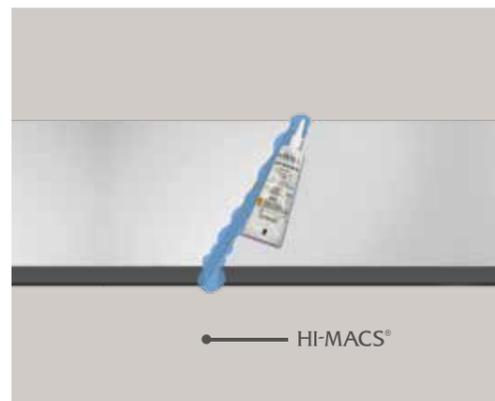
1 Подготовка

- 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.



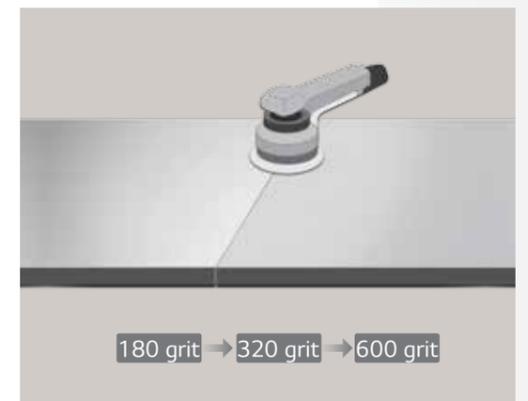
3 Зажим

- 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.

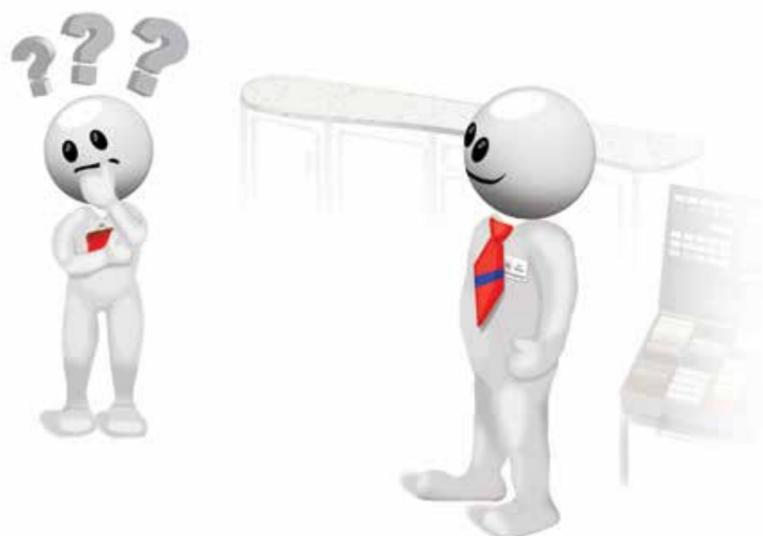
Установление контакта с Клиентом

Задача: создать доброжелательную обстановку, заинтересовать Клиента:

- дать возможность вошедшему в торговый зал Клиенту осмотреться;



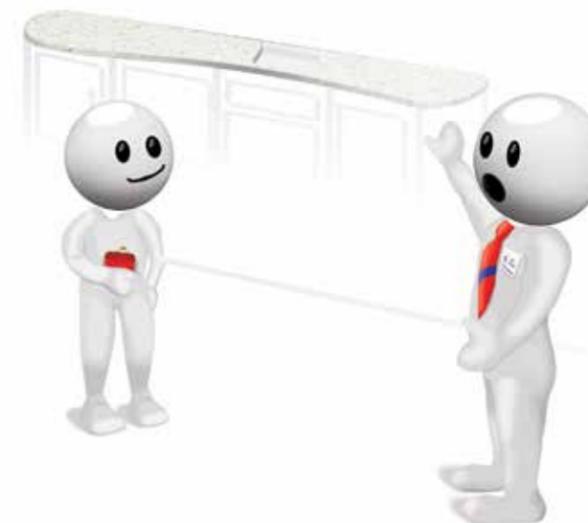
- установить с ним зрительный контакт, встретившись взглядом;



- 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

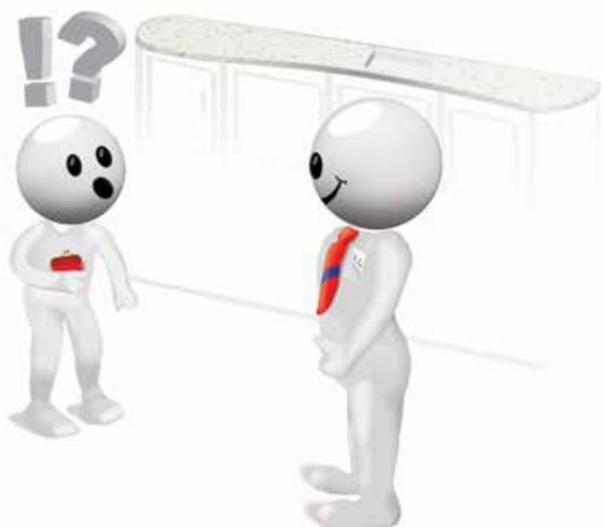
Задача менеджера на данном этапе выявить потребности клиента.

Как выяснить потребности клиента?

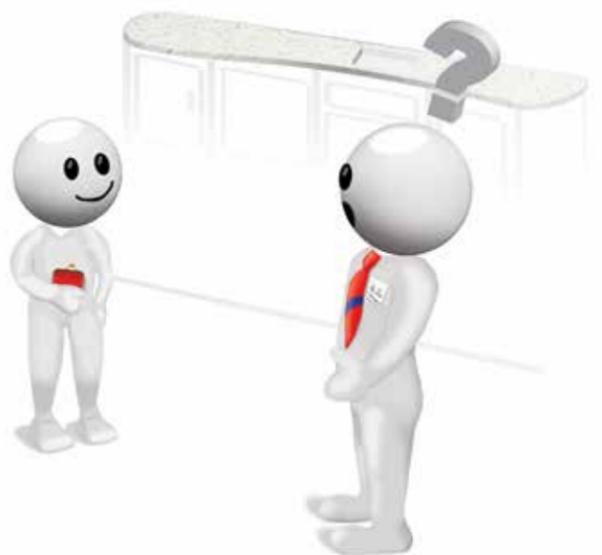
1. Задать ему вопросы.
2. Выслушать его ответы.
3. Резюмировать полученную информацию.

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.



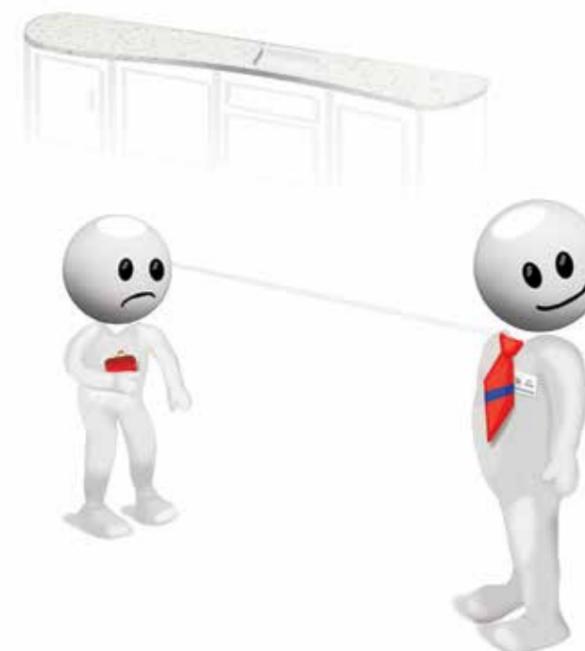
- После вопросов кратко и позитивно резюмируйте услышанное и получите вербальное или невербальное (кивок) подтверждение того, что Вы правильно услышали.



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.

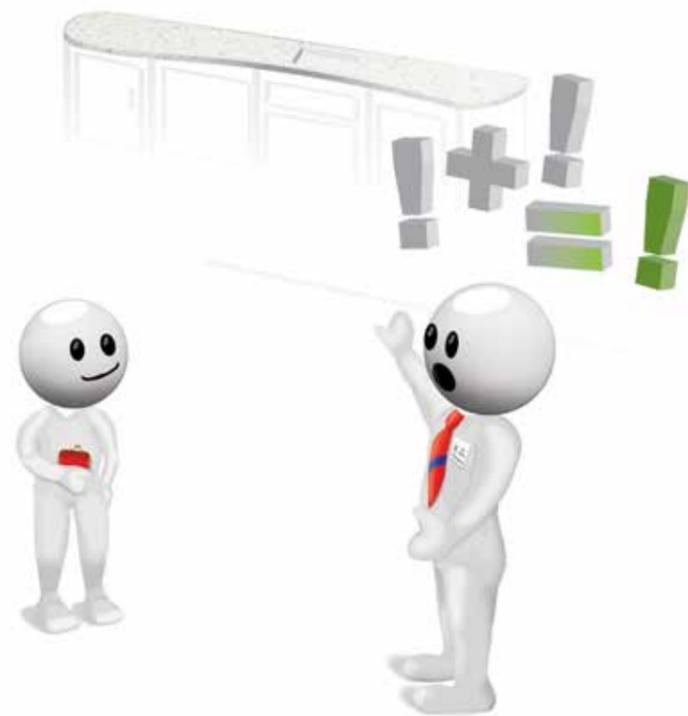
Варианты презентации:

- 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.

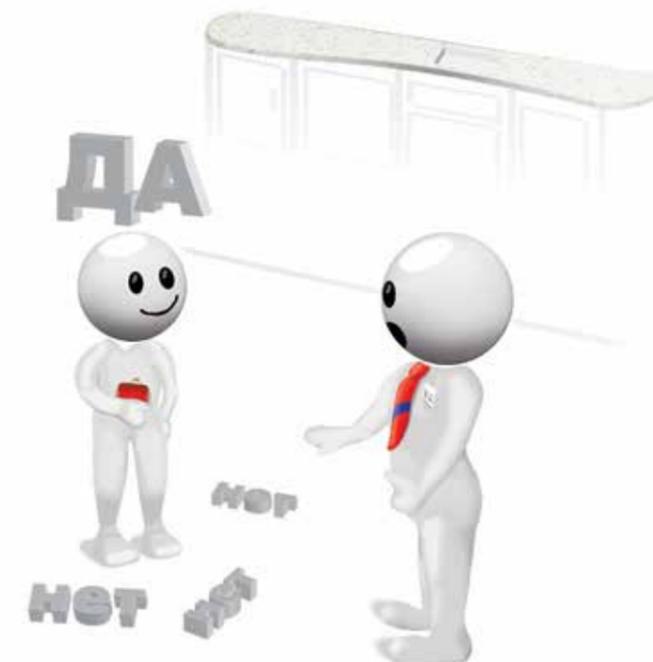
Что для этого требуется сделать?

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

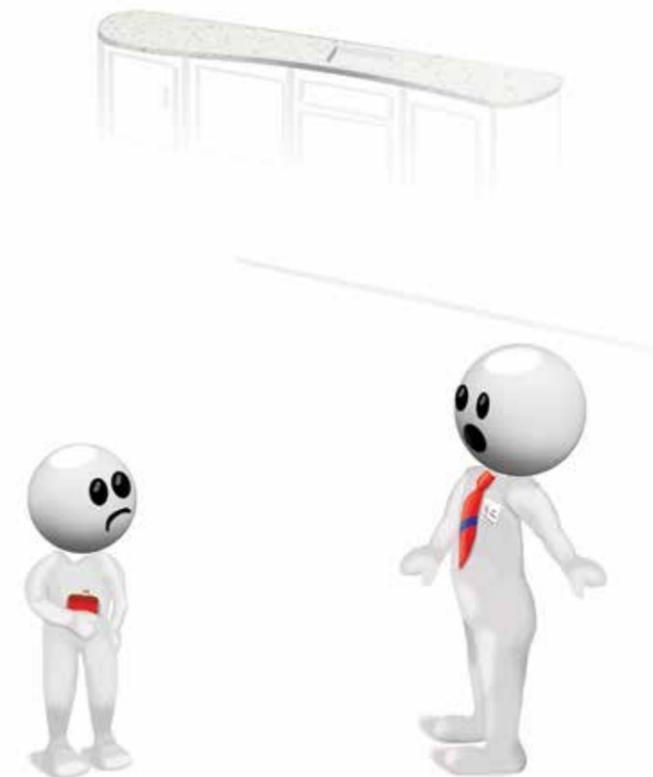
Иногда сотрудники преднамеренно позволяют себе высказывания, которые оставляют у Клиентов неприятный осадок. Вот несколько обычных фраз такого типа:

«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!

