

Обычно перед расчетом СКВ и стоимости её монтажа на место выезжает менеджер или инженер. Часто клиент покупает СКВ в одном месте (например в Метро С&С), а устанавливает нашими силами. Чтобы сэкономить время и деньги, необходимо обойтись без предварительного выезда к клиенту. Но при этом потребуется получить от него информацию, на основе которой можно будет составить представление о том, какие виды работ и в каком объеме потребуются. Это необходимо для того, чтобы монтажно-сервисное подразделение смогло тщательнее подготовиться к монтажу. Кроме того, правильно оценив объем работ, мы точнее ориентируем клиента в стоимости работ. Соответственно будет меньше претензий со стороны клиента, что, мол, по телефону назвали одну цифру, а здесь по факту другую.

Ниже приводятся вопросы, которые должны задаваться клиенту на предварительном этапе (когда, например, клиент звонит по телефону и хочет записаться на монтаж).

При этом, большая часть вопросов, фактически дублирует информацию Замерного листа, которым пользуются менеджеры при замерах. Поэтому необходимо при разговоре с клиентом сразу же заполнять чистый бланк Замерного листа, который далее передается бригаде МСП, а они на выезде в этом же Замерном листе чертят схему установки блоков и прокладки трассы и утверждают у клиента.

К вопросам прилагаются комментарии, которые позволяют лучше понимать суть вопросов и ответов.

1. Точный адрес клиента. Код домофона.

Тут, пожалуй, комментировать нечего.

2. Этаж.

Указание этажа позволяет бригаде МСП сориентироваться заранее, будет ли необходимость в большой лестнице и некоторых прочих специальных инструментах.

3. Из какого материала изготовлены стены дома?

Это очень важная информация. От этого зависит не только выбор инструмента, но и сложность и, как следствие, длительность работ. Чаще всего это может быть кирпич, железобетонная панель, шлакоблок, бревно, брус.

4. Есть ли наружная (декоративная) отделка стен дома?

Это очень важная информация. Наличие декоративной отделки может сильно усложнить работы, потребовать специальных крепежных деталей, а иногда это может сделать монтаж наружного блока просто невозможным. Необходимо максимально точно выяснить какие материалы использованы в декоративной отделке. Это может быть просто штукатурка (простейший для нас вариант), профнастил с утеплителем (сложно, потребуются шпильки), металлический или пластиковый сайдинг (еще сложнее: трудно вешать кронштейны). Реже встречается стекло – на такую поверхность наружный блок установить нельзя.

5. Возможно ли установить наружный блок под окно?

В действительности клиент может ответить на этот вопрос очень условно, так как он не обладает специальными знаниями, чтобы реально оценить ситуацию. Тем не менее, этот вопрос необходимо задавать, чтобы хотя бы в первом приближении понимать, что ждет бригаду МСП на монтаже.

6. Освободить место монтажа от мебели и вещей.

Необходимо специально указать клиенту на необходимость подготовки места монтажа. Это может значительно сэкономить время бригаде. При монтаже внутреннего блока требуется разместить стремянку. Место пробивки отверстия должно быть свободно от мебели и вещей клиента. Пробивка отверстия – очень пыльная работа. Поэтому чем меньше будет в комнате вещей, тем лучше. Окно, через которое будет устанавливаться наружный блок, должно быть свободно. Неплохо также снять шторы с окна.

7. Если нужна автовышка, то может ли она подъехать к месту монтажа?

При необходимости автовышки важно заранее уточнить у клиента, сможет ли автовышка подъехать к месту монтажа. Есть ли проезд, есть ли газон, есть ли большие деревья перед окнами?

8. Марка, модель кондиционера, их количество?

Этот пункт нам пришлось ввести в опросник буквально на днях, так как мы столкнулись с тем, что клиент (мужчина, кстати) неправильно назвал нам мощность купленного кондиционера, в связи с чем возникли сложности с монтажом (важно знать, что для кондиционеров разной мощности используется магистраль хладагента разного диаметра: от 6 мм до 15 мм). Поэтому попросите клиента не называть мощность, а просто прочитать с коробки внутреннего блока (меньшая коробка) ПОЛНЫЙ артикул каждого изделия по их количеству, например LESSAR LS-H09KEA2 и LESSAR LS-H12KFA2 (ion). Именно выделенная цифра говорит о мощности кондиционера.