

Replay®

---

РЕКОМЕНДАЦИИ  
ДЛЯ ПРОДАВЦОВ  
ШИННЫХ ЦЕНТРОВ



## УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ!

---

Данное руководство призвано, в первую очередь, познакомить с продуктом «колесные диски»; не ставит задачи «научить», а скорее «помочь» не допустить ошибок в процессе продажи колесного диска; ставит акценты; обозначает вопросы, которые обязательно должны быть заданы во время общения с клиентом; и косвенно затрагивает технику продажи.

---





# ПРОЦЕСС ПРОДАЖ

Как уже говорилось ранее, понятие «продажа» и его процесс не будет подробно описываться. Отметим основные аспекты в разрезе розничной торговли и работы с конечным потребителем.

Сам термин «продажа» истолковывается достаточно просто - обмен товара на деньги, подтвержденный договором или кассовым чеком. Но в условиях конкуренции, как со стороны других точек продаж, так и со стороны интернет-магазинов, «обменять» не всегда просто. Актуальная рыночная конъюнктура не допускает дефицита колесных дисков, который наблюдался в докризисный период и ранее. Насыщение подразумевает конкуренцию и ее рост в ближайшие годы только увеличится. Поэтому так важно соответствовать ожиданиям покупателей и следовать основному набору правил.

Разница между торговым залом и интернет-магазином заключается в том, что клиент имеет возможность личного общения с продавцом и может, что называется, «потрогать» товар. Ни первым, ни вторым пренебрегать категорически не рекомендуется. Основное влияние на посетителя оказывают именно сотрудники магазина. Имидж торгового заведения, его способность удерживать покупателей во многом зависят от знаний, опыта, приветливости и внешнего вида его работников.

Установление контакта с покупателем – первая стадия процесса продажи. Опрятный внешний вид, эмоциональный настрой, умение слушать и слышать клиента, а также грамотно формулировать собственные

доводы и вести диалог – все это необходимый набор для создания посетителю комфортного пространства. Навязчивость, угодливость и тем более безразличие хоть и не перечеркивают перспективу продажи, но создают неблагоприятный эмоциональный фон, который будет мешать обеим сторонам процесса вплоть до его завершения.

Презентация товара и формулирование предложения – следующий шаг к осуществлению продажи. На этом этапе незаменимыми будут знание товара и понимание потребностей клиента. Очень редко предложение продавцов соответствует ожиданиям клиентов, но оно демонстрирует логику или эмоции, которые в него заложены, информацию, которую клиент упустил в силу собственного незнания продукта и, если имеются, живые примеры того, что данное решение может быть удачным. Презентация может, как усилить личный контакт, повысив степень доверия, так и разрушить его, убедив клиента решать все самостоятельно.

Третий этап – работа с возражениями. Как правило, предложению продавца есть альтернативное видение клиента. Воспринимать его, как недоверие к «мнению эксперта» и тем более критиковать будет излишним. Тот факт, что этим мнением поделились, говорит о достаточно крепком контакте с клиентом и его желании получить комментарии. Кроме того, покупка не всегда является действием рациональным. Эмоциональный фон, приведший клиента в магазин способен в некоторых случаях сделать продажу от начала до конца. Не потерять концентрации в этом случае, помнить об особенностях продукта и контролировать желания покупателя позволят избежать возврата в течение следующих двух недель.

Оформление продажи – заключительная стадия. Игнорирование клиента после возвращения от кассы, даже в условиях полного зала, может лишить постоянного клиента или рекомендаций в адрес магазина, а, как известно, это самый эффективный вид рекламы.

## ВИДЫ КОЛЕСНЫХ ДИСКОВ

### штампованные

- + К достоинствам штампованных дисков относятся относительно невысокая стоимость и пластичность. Такой диск поддается ремонту после деформации.
- Но в то же время выбор такого колеса несет с собой такие минусы как: относительно большая масса, невысокая точность исполнения, упрощенный дизайн лицевой поверхности, низкая коррозионная стоимость

### легкосплавные

### кованые

- + Кованые диски обладают минимальным весом, высочайшей прочностью, деформационной пластичностью, коррозионной стойкостью, у таких дисков отсутствуют литейные дефекты.
- Недостатки во многом определяются спецификой производства: ограниченная линейка достаточно простых дизайнов и высокая стоимость изделий.

### литые

- + Литые диски наиболее широко представлены в торговых залах шинных центров. Это в первую очередь обусловлено такими достоинствами как доступная стоимость, широчайший выбор дизайнов, относительно небольшой вес и высокая ударная прочность.
- При этом данный вид колесных дисков не ремонтпригоден.

# ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ КЛАССИФИКАЦИЯ ДИСКОВ

## **OEM** (*Original Equipment Manufacturer*)

Это диски, которыми комплектуются автомобили непосредственно на сборочной линии. Приобрести или заказать их по каталожному номеру можно у официальных дилеров.

- + Не влияют на характеристики автомобиля, не имеют проблем с установкой на автомобиль, изготовлены по жестким стандартам автопроизводителя
  - Предложение ограничено, зачастую приобретение связано с ожиданием, а стоимость выше.
- 

## **AfterMarket** (*диски для вторичного рынка*)

Эти колесные диски можно приобрести в любом шинном центре. В эту группу входят как продукция именитых тюнинговых ателье, так и более доступных марок, многие из которых делают копии первых.

- + Несомненный плюс – огромное количество дизайнов лучей, вариантов цветов и обработки поверхностей. Умеренная стоимость (в большинстве случаев) и доступность в любом шинном центре.
- Особенностью данной группы является унификация параметров (ширина, вылет, диаметр центрального отверстия), что негативно сказывается на ходовых особенностях автомобиля, сроке службы ходовой и тормозной систем, зачастую приводит к необходимости использования дополнительных элементов (проставки, адаптеры, кольца и пр.). Низкая стоимость нередко является следствием низкого качества.



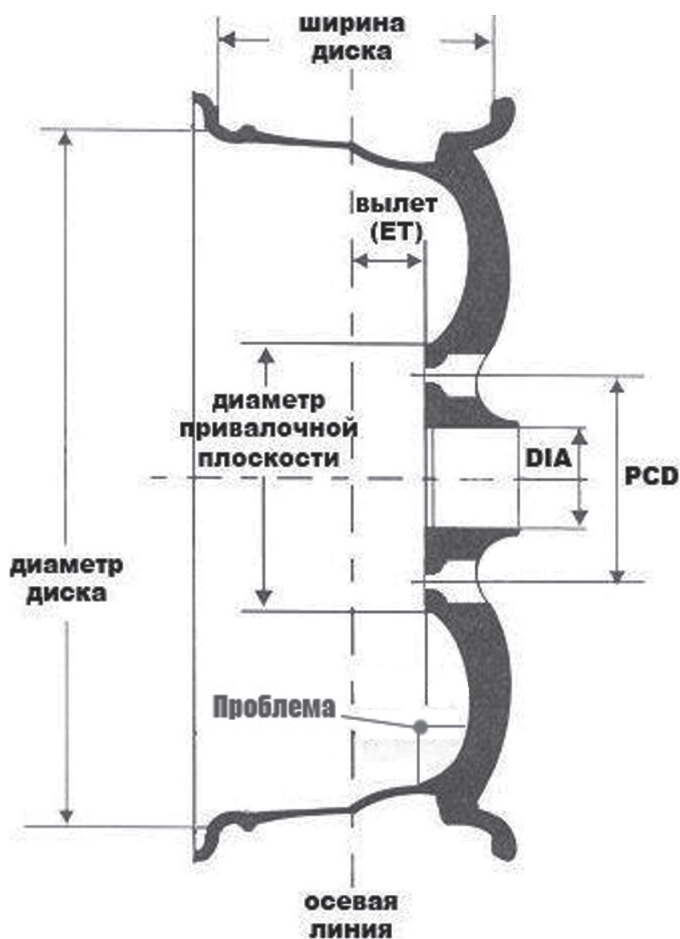


**Replica/Replay** (*копии OEM дисков по рисункам и параметрам*)

Диски данной группы являются приближенными копиями дисков из группы OEM. В них повторены не только дизайн диска, который отвечает за законченность внешнего вида автомобиля, но и все параметры, рекомендованные производителем автомобиля для сбалансированной и комфортной работы ходовой и тормозной систем автомобиля. Ассортимент данной группы, по сравнению с группой OEM, расширен за счет изготовления конкретных дизайнов дисков в разных диаметрах, OEM параметрами для различных моделей автомобилей и дополнительными цветовыми решениями.

- + Сочетание плюсов от групп OEM и aftermarket: параметры завода-изготовителя, большее предложение вариантов цветов и обработки поверхностей, умеренная стоимость и доступность в любом шинном центре.
- Далеко не все производители пытаются приблизить свою продукцию к качеству OEM, зачастую копируя только дизайн.

# ОСОБЕННОСТИ КОЛЕСНОГО ДИСКА КАК ПРОДУКТА



Важно всегда помнить, что колесный диск – это сложный продукт с набором параметров, ни один из которых нельзя игнорировать.

## 6.0Jx15 H2 ET40 PCD5x100 CB57.1

**6.0** – ширина обода в дюймах. **ВНИМАНИЕ:** Использование слишком узких или слишком широких дисков нежелательно, так как нарушается профиль шины, а значит ухудшаются характеристики управления: вхождение в поворот, боковая жесткость, сопротивление уводу и др.;

**J** – код конструктивных особенностей закраины обода;

**x** – обозначение неразъемного обода диска;

**15** – монтажный диаметр обода диска в дюймах. **ВНИМАНИЕ:** при переходе на больший диаметр, особенно от R19 и выше, удостоверьтесь в наличии шины с нужным типоразмером.

**H2** – форма хампа: H (hump)-простой, H2-двойной, FH (flat hump)-гладкий, AH (asymmetric hump)-асимметричный, CH (combi hump)-комбинированный, SL (special ledge)- специальная полка, хампа нет;

**ET40** – вылет колеса в мм, расстояние от привалочной плоскости диска до центральной плоскости обода. Значение параметра может быть положительным, отрицательным и нулевым. **ВНИМАНИЕ:** если вылет меньше рекомендованного производителем, то это предельно повысит нагрузку на элементы ходовой и тормозной систем. Увеличения вылета, как правило, невозможно из-за того, что колесо упрется в тормоз, но даже если монтаж колеса удался, то это приведет к резкому уменьшению курсовой устойчивости и повышению вероятности опрокидывания автомобиля при маневрах.;

**PCD5x100** – (Pitch Circle Diameter) – диаметр расположения и количество отверстий крепления. Необходимо его точно соблюдать, так установка PCD4x98, на ступицу PCD4x100 не допустима. В подобных случаях будет затянута только одна гайка, а остальные будут затянуты не полностью. **ВНИМАНИЕ:** для некоторых моделей автомобилей встречаются отличные значения PCD, которые обусловлены типом и объемом двигателя, типом трансмиссии;

**CB57.1** – (Central Bore) - диаметр центрального отверстия диска в мм. С завода изготовителя предусмотрено точное центрирование колесного диска по посадочному диаметру ступицы оси. Это требование необходимо выполнять при замене дисков. А в случае несоответствия необходимо подобрать переходное кольцо для обеспечения минимального зазора.

Кроме перечисленных в обозначении дисков параметров существует еще один, не менее важный параметр – это *Максимальная Нагрузка (Max Load)*. Данный параметр является индивидуальным как для каждого диска, так и для каждого автомобиля.

Таким образом, для формулирования корректного предложения важно понимание не только какой дизайн лучше нравится, но, что более важно, какой продукт технически может быть установлен, без последующего причинения ущерба узлам и механизмам автомобиля. В противном случае шинный центр рискует столкнуться с процессом возврата товара или претензиями, связанными с восстановлением автомобиля клиента.

Необходимо помнить о том, что установка дисков с параметрами не соответствующими параметрам завода изготовителя автомобиля может привести к изменениям в эксплуатационных характеристиках ходовой и тормозной систем. А также установленное в сборе с шиной колесо, может задевать детали подвески, тормозной системы и кузовных элементов, что не является причиной для возврата и замены дисков, так как, после шиномонтажа, диски считаются бывшими в употреблении и с ненадлежащим товарным видом.

В процессе подбора необходимо выяснить у клиента следующие данные автомобиля, которые определяют параметры колесного диска: марка, модель (вариант исполнения), год выпуска, объем двигателя, тип трансмиссии, страна производства.

Также необходимо уточнить у клиента о внесении изменений и доработках в ходовой и тормозной системах, в том числе и использование OEM запасных частей и расходных материалов или их аналогов. Это необходимо, потому что аналоги запасных частей, даже если они одобрены изготовителем автомобиля, могут иметь габаритные размеры отличные от OEM запасных частей. При использовании не OEM запасных частей стоит более настоятельно напомнить клиенту о необходимости произведения примерки колеса перед монтажом шины. При этом установленные колеса (без шины) на переднюю и заднюю оси ступицы при вращении и поворотах не должны касаться деталей подвески, тормозных механизмов и т.д. Примерка желательна во всех случаях продажи колес серии «aftermarket», не повторяющих оригинальные дизайны. Так как даже при полном совпадении параметров, форма лучей или особенность крепления вставки могут не позволить установить диск на автомобиль.

После того, как определено, какой автомобиль необходимо оборудовать колесными дисками, рекомендуем воспользоваться базой применимости, которую сотрудники ГК Слик ежемесячно включают в рассылку. При умении «читать» параметры база позволит без труда выделить нужные данные, включая такие специфические, как MAX LOAD и вид и размер крепежа, а в некоторых случаях и подобрать конкретный диск.

Не стоит полностью полагаться на собственную память, потому как довольно часто параметры меняются от поколения к поколению, от комплектации к комплектации. Кроме того, база содержит рекомендации к установке с использованием переходных колец или адаптеров, если параметры колесного диска не совпадают с таковыми у автомобиля.

Определив OEM параметры для автомобиля клиента, и, выбрав конкретный дизайн, необходимо провести проверку правильности комплектации колесного диска, а именно присутствие вставки (колпака) надлежащего размера и наличие крепежа, соответствующего автомобилю клиента (болт или гайка).

Крепеж также должен соответствовать диску формой крепежных отверстий (конус, плоскость, сфера). Запрещается использовать крепеж несоответствующий форме крепежных отверстий, так как это приведет к самопроизвольному откручиванию крепежа в процессе движения автомобиля.

По завершении всех вышеизложенных процедур необходимо заполнить сопроводительный паспорт дисков (допускается заполнение одного экземпляра паспорта на комплект дисков, с соответствующей отметкой). При заполнении поля «*Модель колеса*» рекомендуется указать дату производства, которая значиться на этикетке диска и на оригинальной упаковке.

# ЧАСТО ВСТРЕЧАЕМЫЕ НЕИСПРАВНОСТИ И СПОСОБЫ ИХ УСТРАНЕНИЯ

Неисправность	Рекомендации к устранению
Повреждение колес при транспортировке	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Внимательно осматривайте получаемые коробки на наличие сквозных пробоин и иных повреждений.</li><li>2. При наличии даже небольшого по размеру повреждения коробки, её необходимо вскрыть и провести 100% контроль геометрии и внешнего вида диска.</li><li>3. При фиксации дефектов, составить акт в соответствии с требованиями поставщика и фирмы-транспортировщика.</li></ol>
Дисбаланс и биение нового диска	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Внимательно проверяйте привалочную плоскость колеса и фланец станка на наличие грязи, инородных предметов или потеков краски – они способны вызвать очень большое отклонение как от допустимого уровня дисбаланса так и от допустимого уровня биения.</li><li>2. Выявленные недостатки должны удаляться перед проведением балансировки колеса.</li><li>3. При выявлении превышения допустимого уровня дисбаланса/биения, необходимо составить претензию в адрес поставщика.</li></ol>

Неисправность	Рекомендации к устранению
<p>Дисбаланс и биение диска, установленного на автомобиль</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проверить совпадение параметров дисков, шины и крепежа требованием автопроизводителя для данной модели автомобиля.</li> <li>2. Отчистить колесный диск от загрязнения.</li> <li>3. Проверить равномерность износа протектора шины. Если износ неравномерный, провести работы по установке корректных углов схода-развала.</li> <li>4. Проверить целостность и отсутствие повреждений на крепеже, шпильках, центрующих кольцах, переходниках и т.п. В случае установления деформаций заменить поврежденные элементы.</li> <li>5. Причинами вибраций могут быть повреждения элементов подвески, тормозной системы.</li> <li>6. При выявлении превышения допустимого уровня дисбаланса/биения у колесного диска, проверить наличие гарантии и действовать в соответствии с ее условиями.</li> </ol>
<p>Не совпадение заявленных параметров</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проверяйте каждое колесо на соответствие заявленным параметрам</li> <li>2. Для замера используйте РСD-измеритель и штангенциркуль до сбора колеса с шиной.</li> <li>3. В любом случае необходимо производить пробную установку колеса на автомобиль, до сбора с шиной. После шиномонтажа колесо считается потерявшим товарный вид и обмену и возврату не подлежит.</li> </ol>
<p>Упаковка</p>	<p>Не пренебрегайте упаковочными элементами для колес, такими как синтетическая прокладка, пластиковое кольцо на обод, защитная тканевая «шалочка» и пакет. Эти элементы защищают диск не только при транспортировке, но и при хранении на складе. Помните, что картон для коробок делается из вторсырья и по структуре и механическим свойствам очень похож на наждачную бумагу – даже кратковременный контакт лакокрасочного покрытия колеса и картона может привести к его повреждению.</p>



# ПЕРЕЧЕНЬ НЕОБХОДИМОГО ИНСТРУМЕНТА ДЛЯ ШИННОГО ЦЕНТРА

1. Штангенциркуль ШЦ<sub>150</sub> – для измерения размера центрального отверстия, диаметра и глубины колодцев под крепеж и т.д.
2. PCD-измеритель – для контроля диаметра расположения крепежных отверстий (PCD)
3. Специальные клещи для измерения ширины обода колеса (обычно идут в комплекте с балансировочным станком) либо большой штангенциркуль (ШЦ<sub>300</sub> – ШЦ<sub>450</sub>)
4. Индикатор часового типа на магнитном штативе – для контроля биения.

# ПАМЯТКА РАБОТЫ С КЛИЕНТОМ:

- Встреча клиента приветствием.
- Обращение только в случае явной заинтересованности клиента, не допуская навязчивости и других крайностей.
- Установление личного контакта. Сбор информации о предпочтениях и данных об автомобиле: марка, модель, год выпуска, комплектация, объем двигателя, тип трансмиссии, страна производства. Использование OEM комплектующих или их аналогов.
- Презентация товара и формирование предложения. При любых сомнениях относительно параметров или их недостаточности, провести установку диска без монтажа на шину на автомобиль.
- Выявление сомнений и возражений клиента. Их аргументация или принятие к формированию нового предложения.
- Проверить комплектацию диска. Учесть возможную необходимость в дополнительном комплекте крепежа, крепеже с секретом, переходных кольцах, адаптерах.
- Оформление продажи и закрепление, по возможности, положительных эмоций у клиента для последующего сотрудничества.