



Задайте клиенту ряд вопросов, на которые:

- Нельзя ответить «да» или «нет»
- Покупателю отвечать легко, т.к. они касаются знакомых вещей

Шаг 1



Важно. Помогают клиенту высказать свои пожелания и описать проблему, а продавцу понять клиента.

Базовый минимум вопросов для выявления потребностей и предпочтений при выборе акб:

- 1) Марка, модель автомобиля, *(позволит определить модель АКБ)*
- 2) Характер поломки *(позволяет определить предполагаемую неисправность электрооборудования)*
- 3) Какие характеристики ВАМ важны? *(пусковой ток – дает возможность более быстрой прокрутки стартера, ёмкость АКБ – дает возможность большего количества запуска двигателя, не требует обслуживания, удобная ручка, глазок контроля, безопасность, низкий процент брака).*
- 4) Какое дополнительное оборудование установлено или хотите установить? *(позволяет определиться о необходимости подбора акб большей емкости)*
- 5) Какую сумму вы рассчитываете потратить? *(определяем покупательскую возможность клиента)*

Подбираете АКБ на сайте www.AUTOUNION.ru и по каталогам, находите в прайсе нужный АКБ, исходя из количества, представленных в данном сегменте учитываете запросы клиента

Шаг 2



АКБ нет в наличии



Шаг 3



АКБ есть в наличии

Предлагайте замену – предложите клиенту акб другого бренда со схожими параметрами.
Информируйте клиента, где есть (справка по магазинам)
Под заказ - если готов ждать, примите заявку под заказ.

Шаг 3

Пример резюмирования: «Таким образом, как я понял, Вам нужен... аккумулятор на 2110 ,с высоким пусковым током, необслуживаемый, повышенной 60 А.ч. емкости, по цене.....руб. и т.д. **Обратите внимание на TENAX»**

✓ **Кратко резюмируйте**, ответы клиента на ваши вопросы и получайте подтверждение и одобрение со стороны клиента *(одобрительные жесты, ответы «да», «это действительно надежный, с наибольшим сроком службы...» и пр.)*



АКБ есть в большом ассортименте



Шаг 4

АКБ есть в малом или единичном количестве



Презентуйте АКБ, основываясь на выявленных потребностях клиента.
При этом не забывайте учитывать доходность, важность продаж определенных брендов.
Резюмируйте покупателю его пожелания, наделяя АКБ теми свойствами, которые важны покупателю и переводите их в выгоду для клиента.
Информируйте об акциях: «Расширенная гарантия», «Возможность, сдачи старого акб»; «свечи в подарок»; получить при этом скидки и т.д.

При наличии только одной модели - **говорите** о том, что в магазине есть **оптимальный** вариант.
Презентуйте покупателю АКБ, наделяя его теми свойствами, которые, важны покупателю и переводите их в выгоду для клиента
.....в наличии, прямо сейчас, со свойствами, важными для ВАС и с возможностью установки, проверки электрооборудования (если есть техническая возможность).
Информируйте об акциях: «Возможность сдачи старого акб» и получения скидки и т.д.

Шаг 5

Получаете согласие от клиента на покупку, вопросом «выбор без выбора», снижающим возможность отказа - как вариант *(Как ВАМ удобно будет оплатить карточкой или наличными? Или Помочь Вам донести до машины или сами справитесь? (для женщин))*



ДА!



НЕТ!

Шаг 6

Проверяете, проговариваете условия гарантии.
Предлагаете сопутствующие товары (зарядное устройство, перчатки, новый поддон для аккумулятора, планка крепления АКБ, смазка для клемм, инструмент и т.д.).

Продаете АКБ и сопутствующий товар.



Интересуетесь «вежливо» о причине отказа.
Корректируете свои действия (если есть ошибка в технике продаж).
Собираете информацию по причинам отказа и передаете директору



Малосурмяный или гибридный?

АКБ, выполнены по разным технологиям, предназначены для определенных типов автомобилей и определенных условий эксплуатации! Нельзя сказать, какие батареи лучше, а какие хуже, у всех есть свои плюсы:

«Кальциевые» АКБ обладают превосходными токовыми характеристиками, но требовательны к качественной работе электрооборудования автомобиля, Боятся глубоких разрядов. Они почти не «выкипают», саморазряд сведен к минимуму, но они имеют более высокую стоимость.

«Малосурмянистые» батареи имеют не такие высокие токи, но менее требовательны к работе электрооборудования автомобиля. Такие АКБ требуют к себе больше внимания, но отличаются большей выносливостью: мало чувствительны к перепадам бортового напряжения, устойчивы к глубоким разрядам.

«Гибриды» занимают промежуточное положение, сочетая в себе преимущества обеих технологий: высокие пусковые токи и низкий расход воды «кальциевых» батарей и выносливость малосурмянистых. Идеальны для грузовых АКБ.

Что означает термин «гибридный аккумулятор»?

«Гибридными» называют АКБ, произведенные по гибридной технологии. Суть гибридной технологии производства заключается в том, что решетки положительных и отрицательных электродов состоят из разных сплавов: положительные – из свинцово – сурьмянистого, а отрицательные – из свинцово – кальциевого сплава. Таким образом «гибридные» аккумуляторы сочетают в себе положительные свойства двух технологий, а именно: высокие пусковые токи, низкий расход воды кальциевых батарей и «выносливость» малосурмянистых.

Что такое номинальная емкость?

Величина, характеризующая количество электричества, которое способна отдать аккумуляторная батарея при длительном 20 часовом разряде. Номинальная емкость в ампер – часах определяется при разряде аккумуляторной батареи током, составляющим 1/20 от номинальной емкости, при температуре +25°C до конечного напряжения на полюсных выводах батареи 10,5В.

Что означает термин «стартерный ток»?

Характеризует стартерные свойства АКБ при пуске двигателя. При большом токе стартерного заряда батарея имеет более высокую пусковую мощность. Стартерный ток (ток стартерного разряда) определяется на 10 –й секунде разряда батареи при температуре -18°C, напряжение на полюсных выводах должно быть не менее 7,5В.

Могут ли высокие пусковые токи вывести из строя электрооборудование автомобиля?

Нет – это миф, т.к. высокие пусковые токи влияют только на надежность запуска двигателя. Стартерные АКБ имеют разную величину пусковых токов в зависимости от исполнения, но напряжение у всех равно 12В. Поэтому на электрооборудование автомобиля повышенные токи не оказывают негативного влияния.

Можно ли «прикуривать» другой автомобиль?

Можно, соблюдая простые, но обязательные требования: двигатель автомобиля, от которого осуществляют «прикуривание» должен быть обязательно выключен, минусовая клемма отсоединена от отрицательного полюсного вывода разряженной батареи. Подключение: сначала положительный полюс, потом отрицательный. Отключение в обратном порядке.

Можно ли устанавливать батарею большей емкости, чем рекомендована заводом изготовителем автомобиля?

Можно если в этом есть необходимость, например, установлено дополнительное электрооборудование или автомобиль эксплуатируется в условиях экстремально низких температур. Аккумулятор должен подходить по габаритам, полярности и типу клемм.



Можно ли устанавливать на грузовой автомобиль аккумуляторы разных марок, либо новую и старую батарею?

Нет, так как такие батареи обладают разным внутренним сопротивлением и по – разному ведут себя при отдаче и приеме электрического заряда. Это может вызвать нарушение и некорректную работу электрооборудования автомобиля.

Если при запуске двигателя в зимнее время аккумулятор разрядился в «ноль», какие действия нужно предпринять?

Глубокий разряд вреден для любой батареи. Если это произошло, то необходимо зарядить аккумулятор от стационарного зарядного устройства, но не позднее чем через 2 – 3 дня после глубокого разряда батареи. Если электролит замерз, сначала отогрейте батарею в теплом помещении.

Почему замерзает электролит?

При разряде АКБ снижается плотность электролита, то есть уменьшается удельное количество серной кислоты, содержащейся в растворе электролита, и образуется вода. Чем глубже разряд батареи, тем выше отрицательная температура, при которой может замерзнуть электролит. Например, при плотности 1,11г/см³ электролит замерзнет уже при -7°С, а при плотности 1,27г/см³ – только при -63°С.

Почему в зимнее время рекомендуют аккумуляторы с более высокими пусковыми токами?

Сопротивление холодного двигателя зимой в 2,5 – 3 раза выше относительно теплого времени года, соответственно и скорость вращения стартером коленчатого вала двигателя значительно замедляется, а значит, от АКБ требуется отдача большей мощности. Кроме этого, чем ниже температура окружающего воздуха, тем выше вязкость электролита и внутреннее сопротивление батареи, следовательно, ниже ее пусковые характеристики. Поэтому, для обеспечения надежного пуска двигателя необходимо выбрать ту АКБ, которая при одних и тех же габаритных размерах имеет максимально высокие токи холодной прокрутки.

Пуск двигателя в зимнее время зависит только от АКБ?

Нет, не только. Помимо технических характеристик и степени заряженности батареи, пуск двигателя зависит от следующих факторов: от состояния электропроводки и электрооборудования автомобиля; от состояния свечей; от состояния топливной системы и качества топлива; от качества масла; от опыта водителя;

Можно ли сразу после покупки АКБ ставить его на автомобиль?

Можно, если вольтметр показывает ЭДС не меньше 12,6В. Плотность не ниже 1,26 г/см³ и уровень электролита над пластинами составляет 10 – 15 мм. Если указанные параметры ниже, то необходимо зарядить аккумулятор и откорректировать показатели.

Для чего покрывают полюсные выводы батареи технической смазкой?

Для лучшего контакта и для предотвращения окисления, особенно положительного полюсного вывода. Если выводы не покрыты технической смазкой, то следует зачистить контактные поверхности, смазать их тонким слоем и надеть клеммы.

Если низкий уровень электролита в аккумуляторе, как его восстановить?

Нужно добавить дистиллированную воду. Электролит добавляют только в том случае, если он вылился из АКБ. Доливать электролит необходимо только в сервисном центре.

Что влияет на срок службы аккумулятора?

На срок службы АКБ влияет:

- интенсивность эксплуатации (чем выше интенсивность, тем меньше срок службы);
- регулярность контроля батареи (проверка плотности и уровня электролита);
- исправность электрооборудования;
- температурные условия окружающей среды (экстремально низкие и высокие температуры снижают срок службы батареи).



Сколько может храниться АКБ без подзаряда?

- Кальциевые (Ca/Ca) – от 10– 18 месяцев
- Гибридные (Ca/Sb) – от 5 – 10 месяцев
- Малосурьмяные (Sb/Sb) – от 2 – 5 месяцев

При хранении нельзя сливать электролит. Аккумулятор должен быть заряжен. Чем ниже температура окружающей среды, тем дольше срок хранения.

В течении какого времени выявляются заводские дефекты?

В течении первых 6 – 8 месяцев с начала эксплуатации.

Что показывает «глазок» индикатор?

Глазок – индикатор показывает плотность электролита только в одной из 6 банок. Поэтому, для получения полной информации о состоянии АКБ, проверять плотность необходимо во всех шести банках, так как показатели в них могут значительно различаться.

Каким должны быть показатели проверяемой батареи при покупке авто аккумулятора?

Плотность электролита в новой батарее должна быть не ниже 1,25 г/куб.см, а её напряжение разомкнутой цепи (без нагрузки) - не менее 12,5 В при положительной температуре. Напряжение при разряде на нагрузочную вилку не должно меняться в течении 10 сек и не быть ниже 10,5 В.

Если показатели проверяемой батареи не удовлетворяют покупателя, он вправе от неё отказаться или поменять на другую.

Какое напряжение должно быть на клеммах аккумулятора для авто при работающем двигателе?

Для проверки этого параметра, необходимо запустить двигатель и установить его режим работы на уровне 1500-2000 об/мин. Затем включить дальний свет и измерить с помощью вольтметра напряжение на клеммах батареи. Если напряжение находится в пределах 13,9-14,4 В, значит система работает в оптимальном режиме, который может обеспечить максимально возможный заряд АКБ.

Отклонение в меньшую сторону может стать причиной недозаряда, а в большую сторону - перезаряда, которые, в свою очередь, могут привести авто аккумулятор к преждевременному выходу из строя.

Можно ли (заменять) сливать электролит из АКБ?

С момента заливки батареи активная масса пластин начинает участвовать в окислительных и восстановительных реакциях. Часть активной массы в процессе износа электродов осыпается в осадок, загрязняющий электролит и осаждающийся на дне моноблока. Электролит может быстро помутнеть в случае ускоренного износа – например, «езда на аккумуляторе», длительное движение при неработающем генераторе и др. Дело в том, что слив электролита чаще всего приводит к короткому замыканию между пластинами: скопившийся шлам (осадок) на дне моноблока при переворачивании оказывается на внутренней поверхности крышки (часть шлама сливается), а после возвращения батареи в нормальное положение, попадает на незащищенные сепараторами верхние кромки электродов. В результате мостики осадка-шлама замкнут электроды между собой и выведут батарею из строя. После такой «операции» восстановить АКБ уже нельзя. Повышать степень заряженности АКБ и плотность электролита нужно подзарядкой, а не заменой электролита или добавлением кислоты. Оправдано лишь повышение плотности у полностью заряженного аккумулятора добавлением корректирующего электролита плотностью 1,4 г/см.куб., если, например, требуется подготовить автомобиль для командировки на север (плотность полностью заряженного АКБ доводят с 1,27 до 1,29 г/см.куб.). Еще один момент: нельзя доливать электролит вместо дистиллированной воды, поскольку в результате может значительно возрасти плотность электролита и ускорится процесс оплывания активной массы. Электролит доливается только в случае его выплескивания из аккумулятора.