



## Как предложить партнеру начать использовать дополнительные функции 1С-Коннект?

1. Предложите партнеру подключить Бизнес-пакет. Это выгоднее, чем подключать функции по отдельности, есть возможность гибко выбрать период действия: 3, 6 или 12 месяцев.
2. Если все функции партнеру не нужны, спросите, какие нужны и предложите их подключить по отдельности.
3. Уточните, почему не нужны другие функции. Возможно, есть недопонимание их возможностей и преимуществ. Расскажите о них партнеру.
4. Регулярно делайте предложения о подключении дополнительных функций всеми доступными способами: через 1С-Коннект, по телефону, с применением E-mail рассылок, на личных встречах, семинарах и т.д. Проводите Акции для партнеров. Работайте с возражениями.
5. Если есть необходимость попробовать функционал в работе, предложите партнеру подключить Бизнес-пакет бесплатно на 14 дней.
6. Рекомендуем контактировать с директором партнерской компании или с ответственным за внедрение 1С-Коннект сотрудником у партнера.

### Сопровождение партнера при дегустации Бизнес-пакета

При дегустации Бизнес-пакета совершите не менее 3-х контактов с партнером.

**Первый контакт** – в день подключения Бизнес-пакета. Сообщите партнеру о подключении. Расскажите, как воспользоваться каждым функционалом в составе Бизнес-пакета. Попросите попробовать все функции и обращаться к вам, если будут вопросы.

**Второй контакт** – на 6-10-ый день (по выбору) после подключения Бизнес-пакета. Убедитесь, что партнер хотя бы один раз воспользовался каждым функционалом из Бизнес-пакета. Если это не так, напомните о преимуществах использования того или иного функционала и попросите его посмотреть. Спросите, есть ли вопросы. Если есть, ответьте на них и напомните, что если что-то будет не понятно, вы всегда на связи.

**Третий контакт** – в течение 3-х дней после окончания подписки на Бизнес-Пакет. Узнайте намерения партнера о подключении Бизнес-пакета. Если такие намерения есть, сразу помогите партнеру отправить заявку на подключение Бизнес-пакета из личного кабинета партнера в «облаке» 1С-Коннект. Поблагодарите партнера за заказ и предоставьте счет на оплату в течение 4-х рабочих часов. В случае отсутствия намерений у партнера приобрести Бизнес-пакет, соберите обратную связь (например, с помощью [анкеты](#)) по каждому функционалу, который интересует партнера, ответьте на вопросы, работайте с возражениями согласно прилагаемой схемы.

## Рекомендации по работе с возражениями



В процессе переговоров могут возникать вопросы, мнения и другие высказывания (назовем это возражениями). Под возражениями часто скрывается желание понять, разобраться или спросить. Поэтому, воспринимайте возражения – как возможность дать разъяснения, комментарии, рассказать о возможностях и преимуществах, как вашу возможность помочь партнеру разобраться.

Возражение	Уточняющие вопросы по возражению	Как работать с возражением
<p>У нас мало клиентов</p> <p>Нам достаточно бесплатных функций (основного функционала)</p> <p>У нас нет необходимости в дополнительном функционале</p> <p>Мы не планируем дополнительные финансовые вложения</p> <p>Не видим экономического эффекта от применения дополнительного функционала</p>	<p>Вы хотите увеличить количество клиентов и средний чек?</p> <p>Каким образом вы сейчас привлекаете клиентов?</p>	<p>Расскажите партнеру про инструменты для повышения продаж и среднего чека со своей клиентской базы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Персонализация (управление стартовыми заставками) <a href="https://1c-connect.com/marketing/#2">https://1c-connect.com/marketing/#2</a></li> <li>• Витрина <a href="https://1c-connect.com/marketing/#4">https://1c-connect.com/marketing/#4</a></li> <li>• Рассылки <a href="https://1c-connect.com/marketing/#3">https://1c-connect.com/marketing/#3</a></li> </ul> <p>Используйте:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Видеоуроки <a href="https://1c-connect.com/media/uploads/video/personal.mp4">https://1c-connect.com/media/uploads/video/personal.mp4</a></li> <li>• Листовки <a href="https://1c-connect.com/media/uploads/leaflets/personal.zip">https://1c-connect.com/media/uploads/leaflets/personal.zip</a> <a href="https://1c-connect.com/media/uploads/leaflets/showcase.zip">https://1c-connect.com/media/uploads/leaflets/showcase.zip</a> <a href="https://1c-connect.com/media/uploads/leaflets/email.zip">https://1c-connect.com/media/uploads/leaflets/email.zip</a></li> <li>• Буклет «Как заработать?» <a href="https://1c-connect.com/media/uploads/leaflets/how_to_make_money.zip">https://1c-connect.com/media/uploads/leaflets/how_to_make_money.zip</a></li> </ul> <p>Ознакомьте партнера с опытом других партнеров по применению 1С-Коннект для повышения продаж <a href="https://1c-connect.com/marketing/#1">https://1c-connect.com/marketing/#1</a> Предложите бесплатную дегустацию на 14 дней.</p>
<p>У нас есть своя система, нет необходимости внедрять что-то новое</p>	<p>Какую систему вы используете, и какие возможности она вам дает?</p> <p>Способствует ли ваша система продвижению ИТС, увеличению продаж и снижению «отвалов»?</p>	<p>Выясните, что больше всего интересует партнера (продажи или снижение «отвалов») и расскажите ему об этом.</p> <p>Расскажите партнеру про инструменты для повышения продаж и среднего чека со своей клиентской базы (см. предыдущий пункт).</p> <p>Расскажите партнеру про инструменты контроля, повышения качества оказания услуг и снижения «отвалов»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Online монитор <a href="https://1c-connect.com/control/#3">https://1c-connect.com/control/#3</a></li> <li>• Запись разговоров <a href="https://1c-connect.com/control/#4">https://1c-connect.com/control/#4</a></li> </ul> <p>Используйте:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Видеоуроки <a href="https://1c-connect.com/media/uploads/video/online-monitor.mp4">https://1c-connect.com/media/uploads/video/online-monitor.mp4</a></li> <li>• Листовки <a href="https://1c-connect.com/media/uploads/leaflets/online-monitor.zip">https://1c-connect.com/media/uploads/leaflets/online-monitor.zip</a></li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://1c-connect.com/media/uploads/leaflets/rec.zip">https://1c-connect.com/media/uploads/leaflets/rec.zip</a></li> <li>• Буклет «Как заработать?»</li> <li>• <a href="https://1c-connect.com/media/uploads/leaflets/how_to_make_money.zip">https://1c-connect.com/media/uploads/leaflets/how_to_make_money.zip</a></li> <li>• Опыт партнеров <a href="https://1c-connect.com/forpartners/#4">https://1c-connect.com/forpartners/#4</a></li> </ul> <p>Ознакомьте партнера с информацией, как с помощью API можно интегрировать свою систему с 1С-Коннект. Используйте: Материалы сайта <a href="https://1c-connect.com/automation/#2">https://1c-connect.com/automation/#2</a> Листовку <a href="https://1c-connect.com/media/uploads/leaflets/api.zip">https://1c-connect.com/media/uploads/leaflets/api.zip</a></p> <p>Предложите бесплатную дегустацию на 14 дней.</p>
Нам не понятно, как работает функционал и зачем он нужен	О каком функционале идет речь?	Ознакомьте партнера с материалами сайта <a href="https://1c-connect.com/forpartners/#7">https://1c-connect.com/forpartners/#7</a> Покажите обучающий видеоролик и дайте листовку (см. предыдущие пункты). Предложите бесплатную дегустацию на 14 дней.
Нам нужно больше информации о возможностях функционала	Какая именно информация вас интересует?	Если партнеру нужна какая-то дополнительная информация, обратитесь за помощью к своему региональному менеджеру 1С-Коннект по услуге «1С-Коннект: Общие вопросы».
Мы столкнулись с техническими сложностями (у себя или у клиентов)	С какими? Обращались ли вы в техподдержку 1С-Коннект? Это единственные сложности или есть что-то еще?	Если не обращались или вопрос не решился, сообщите информацию о сложившейся ситуации у партнера по услуге "1С-Коннект: Техподдержка". Наши специалисты помогут разобраться. Попросите партнера при возникновении сложностей самому незамедлительно обращаться в техподдержку 1С-Коннект.
Будем подключать дополнительные функции, когда клиенты привыкнут к 1С-Коннект	Что вы сейчас делаете, чтобы клиенты быстрее привыкли к 1С-Коннект и начали более активно его использовать?	Объясните партнеру, что как быстро клиенты привыкнут и начнут использовать 1С-Коннект, зависит только от самого партнера.
Пока мало клиентов используют 1С-Коннект		Предложите перевести все коммуникации с клиентами на 1С-Коннект. Поделитесь опытом партнеров: <a href="https://1c-connect.com/media/uploads/documents/ailant.pdf">https://1c-connect.com/media/uploads/documents/ailant.pdf</a> <a href="https://1c-connect.com/media/uploads/documents/servistrend.mp3">https://1c-connect.com/media/uploads/documents/servistrend.mp3</a> Научите работать с возражениями <a href="https://its.1c.ru/db/partnerits#content:1462:hdoc">https://its.1c.ru/db/partnerits#content:1462:hdoc</a>  Предложите подключить клиентам услуги поддержки по сервисам ИТС <a href="https://1c-connect.com/media/uploads/images/scheme-vendor.jpg">https://1c-connect.com/media/uploads/images/scheme-vendor.jpg</a> Научите контролировать запуск программы у клиентов <a href="https://1c-connect.com/media/uploads/documents/program_starting.pdf">https://1c-connect.com/media/uploads/documents/program_starting.pdf</a> Предложите использовать рекомендации по работе с обращениями клиентов <a href="https://1c-connect.com/media/uploads/documents/support_recommendation.pdf">https://1c-connect.com/media/uploads/documents/support_recommendation.pdf</a>  Предложите партнеру сразу начать использовать инструменты продвижения <a href="https://1c-connect.com/marketing/#1">https://1c-connect.com/marketing/#1</a> и контроля <a href="https://1c-connect.com/control/#1">https://1c-connect.com/control/#1</a>
Дорого	С чем вы сравниваете?	Спросите, сколько партнер тратит в год на продвижение и продажи? На инструменты контроля? На автоматизацию? Сравните со стоимостью дополнительного функционала 1С-Коннект. Спросите, хочет ли партнер увеличить продажи и средний чек? Повысить качество обслуживания и снизить «отвалы»? Если да, то покажите партнеру обучающие ролики по дополнительным функциям.

		<p>Ответьте на вопросы.</p> <p>Ссылайтесь на опыт партнеров на сайте <a href="https://1c-connect.com">https://1c-connect.com</a></p>
Сделайте функционал бесплатным (или после порога по количеству клиентов)	Почему вы считаете, что функционал должен быть бесплатным?	<p>Объясните, что базового (бесплатного) функционала достаточно для регулярного обслуживания клиентов. А дополнительный (платный) функционал дает новые возможности и преимущества:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- увеличение продаж;</li> <li>- повышение среднего чека;</li> <li>- снижение «отвалов».</li> </ul> <p>Покажите партнеру обучающие ролики по дополнительным функциям. Ответьте на вопросы.</p> <p>Ссылайтесь на опыт партнеров на сайте <a href="https://1c-connect.com">https://1c-connect.com</a></p>
Клиенты не звонят через 1С-Коннект У клиентов нет гарнитур	Что вы предпринимаете, чтобы изменить ситуацию?	Научите партнера работать с подобными возражениями, используя методический материал <a href="https://its.1c.ru/db/partnerits#content:1462:hdoc">https://its.1c.ru/db/partnerits#content:1462:hdoc</a>
Мы не используем звонки через 1С-Коннект	Почему вы не используете звонки через 1С-Коннект?	Объясните, что не нужно отказываться от своей телефонии. Расскажите об удобстве использования единого канала для звонков с помощью функции Софтфон <a href="https://1c-connect.com/automation/#4">https://1c-connect.com/automation/#4</a> и экономии на телефонии, используя звонки через 1С-Коннект.
Мы используем и записываем разговоры на своей АТС		
Мы используем другие инструменты для проведения рассылок	Какие инструменты вы сейчас используете? Как вы решаете проблему попадания в спам?	Расскажите про защиту от попадания в спам в рассылках 1С- Коннект и конструктор списка получателей <a href="https://1c-connect.com/marketing/#3">https://1c-connect.com/marketing/#3</a> Предоставьте листовку <a href="https://1c-connect.com/media/uploads/leaflets/email.zip">https://1c-connect.com/media/uploads/leaflets/email.zip</a>
Нам не нужны средства продвижения (Персонализация, Витрина, Рассылки), предпочитаем «живой» контакт	Почему вы так считаете?	<p>Объясните, что средства продвижения 1С- Коннект не заменяют, а только стимулируют живое общение. По всем заявкам и кликам от клиентов партнер получает повод лично пообщаться с клиентом: выслушать, выяснить дела, дать разъяснения и т.п.</p> <p>Покажите партнеру обучающие ролики по инструментам продвижения 1С-Коннект. Ответьте на вопросы.</p> <p>Ссылайтесь на опыт партнеров на сайте <a href="https://1c-connect.com/marketing/#1">https://1c-connect.com/marketing/#1</a></p>
У нас мало сотрудников, все на виду. Средства контроля и автоматизации нам не нужны.	Используете ли вы сейчас средства продвижения своих продуктов и услуг в 1С-Коннект? Какие?	<p>Покажите партнеру обучающие ролики по инструментам продвижения 1С-Коннект. Ответьте на вопросы.</p> <p>Ссылайтесь на опыт партнеров на сайте <a href="https://1c-connect.com/marketing/#1">https://1c-connect.com/marketing/#1</a></p>
Нам не нужен Online монитор. Активность клиентов мы видим в самой программе.	Как вы сейчас определяете, сколько обращений клиентов находятся в очереди?	<p>Покажите партнеру обучающий ролик про Online монитор. Ответьте на вопросы.</p> <p>Ссылайтесь на опыт партнеров на сайте <a href="https://1c-connect.com/control/#3">https://1c-connect.com/control/#3</a></p>

Если в процессе переговоров возникают возражения, с которыми вы не знаете как работать, фиксируйте их и обращайтесь к нашим региональным менеджерам по услуге «1С-Коннект: Общие вопросы». Мы поможем разобраться и дадим рекомендации, при необходимости проведем совместные переговоры (партнер, дистрибьютор, 1С-Коннект).

## Схема работы с возражениями

