

Skrypt - Spotkanie sprzedażowe PC

Spotkanie handlowe zaczyna się w głowie. Trzeba się pozytywnie naładować i nastawić przed spotkaniem. Trzeba wejść na pełnej petardzie – pozytywne nastawienie, uśmiech, motywacja, determinacja i mega pewność siebie. Może się przydać fajna dobra muza przed samym spotkaniem. Idziemy dać klientowi **realne oszczędności**. Naszym celem nie jest to, żeby mu coś wcisnąć, bo klient i tak prędzej czy później kupi, jak nie od nas to od kogoś innego. Więc dajmy z siebie wszystko, żeby od nas wziął i już teraz zaczął oszczędzać.

Dzień dobry **PANIE JANUSZU**, jestem **JAN NOWAK**

Przed wejściem do domu od razu poświęcamy z klientem chwilę na weryfikację i obejrzenie kotłowni.

Kotłownia + Relacje

Pierwsze kroki kierujemy do kotłowni. Musimy zacząć uświadamiać klienta w tym, że on tą decyzję już podjął:

Panie Januszu, na początek proszę mi pokazać miejsce gdzie tą pompę zamontujemy. Myślał już Pan? Chodźmy do kotłowni, zobaczymy.

Tutaj jest też moment na budowanie relacji z klientem. Trzeba być dobrym obserwatorem. Ogród, wędki, samochody, dzieci itp. – dużo nam może dać obserwacja co jest w garażu i gdzieś w otoczeniu klienta.

W tym momencie możemy szczerze pochwalić za coś niekonwencjonalnego (fajne auto, ładny ogródek, nowe budownictwo, ładny staw, miły pies) i zadać klientowi angażujące pytanie, na przykład:

- **O, to terier? Ciocia ma takiego. Kochany piesek, ten też taki grzeczny?**
- **O kurde... Ale Pan ma auto... Ile to ma koni?**
- **Ale Pan sobie zrobił oczko wodne, rybki pływają?**

CZAS NA RELACJE JEST MEGA WAŻNY! MÓWIMY TU TEŻ O DOWODACH SPOŁECZNYCH, INSTALACJACH W OKOLICY ITP.

Trzeba jednak rozmawiać o pozytywach. Fatalnie jest zapytać klienta "słabo w robocie pewnie nie?". Rozmawiamy o pozytywach. Chodzi o zbudowanie relacji i krótką rozgrzewkę

Żeby nie wywoływać dyskusji technicznych musimy zbudować u klienta przekonanie, że przyszedł do niego ekspert, że to jest gość, który wie o czym mówi. Przeciętny Polak raczej nie zna się na hydraulice i nie orientuje się w temacie więc zbudowanie pozycji eksperta jest raczej proste.

Proszę mi pokazać gdzie tą pompę będziemy montować. Ok, tutaj, fajnie, w porządku.

Gdy jest widoczny zasobnik CWU		Gdy nie ma zasobnika CWU
O widzę tutaj ma pan zasobnik Ciepłej Wody Użytkowej, wie Pan co ja zerknę na tabliczkę znamionową, bo w PC ważna jest długość węzownicy. Węzownica musi mieć minimum 2,2 m2, także zobaczmy jaką węzownicę ma Pana zasobnik CWU.		
Gdy wiemy, że zasobnik jest ok	Gdy nie wiemy czy zasobnik jest ok lub gdy nie jest ok	Widzę, że Pan tu nie ma zasobnika CWU, bo chciałem od razu sprawdzić jaką ma węzownicę, bo w przypadku PC musi być węzownica minimum 2,2 m2. Ale to potem sobie jeszcze najwyżej o tym porozmawiamy
Super, widzę, że zasobnik jest okej, jest dostosowany do takich nowoczesnych rozwiązań jak pompa ciepła.	Ok, zrobię sobie fotkę i potem sprawdzimy	

Czy węzownica jest odpowiednia czy nie – nie ma znaczenia, chodzi o zaznaczenie wiedzy technicznej, bo większość ludzi nawet nie ma pewnie pojęcia, że w ich zbiorniku jest coś takiego jak węzownica.

Wejście do domu, siadamy do stołu + Kawa

Wchodzimy do domu / siadamy w ogródku. Jeśli jest taka możliwość - siadamy z boku klienta, a nie naprzeciwko niego. Wyciągamy komputer. Pytamy o żonę i o kawę.

Gdy nie widzimy żony		Gdy jest żona
A żona w domu jest?		
Tak	Nie	Pani może do nas dołączy, zapraszam. Sobie razem policzymy czy ta pompa się opłaca czy nie opłaca tutaj.
To koniecznie niech dołączy do nas	Ah no trudno	

To Panie Januszu zrobi Pan kawę/herbatę, a w międzyczasie ja Panu powiem jak takie spotkanie z reguły u mnie wygląda.

Jak wygląda z reguły spotkanie

Jak już Pan widział byliśmy w kotłowni, ja tam weryfikowałem możliwości techniczne montażu – one są. Teraz powiem Panu dwa słowa o sobie i o firmie, żeby Pan wiedział z kim Pan rozmawia. Powiem trochę o pompach ciepła i potem pogadamy o Pana obecnym źródle ciepła i na koniec przejdziemy do ceny. Możemy się tak umówić?

Tak, tak

Jakby klient pytał w trakcie o cenę to jesteśmy zawsze w stanie się do tego odnieść, żeby nam klient nie rozwalił całej prezentacji.

Dowód + Identyfikator

Panie Januszu raz jeszcze – ja się nazywam Jan Nowak, proszę tu jest mój dowód osobisty. Jestem certyfikowanym doradcą energetycznym.

Zostawiamy ten dowód na stole – niech leży. To odniesienie do zasady wzajemności, bo poprosimy o ten dowód na koniec. Można mieć ze sobą identyfikator.

Prezentacja o firmie - krótko

To ja na początku opowiem Panu o naszej firmie.

Odpalamy prezentację o firmie i mówimy po jednym-dwa zdania na temat każdego slajdu żeby nie zanudzić klienta. Dodajemy krótko własną historię współpracy z firmą, np. moja mama ma od nich, a ja się zainteresowałem. Ja tu działałem od XYZ i jestem mega zadowolony itd.

Czy do tematu firmy Pan ma jakieś pytania?

Tak - konkretne	O cenę	Nie
Odpowiadamy	Spokojnie Panie Januszu, zaraz do tego dojdziemy	To super to idziemy dalej

Badanie potrzeb - co jest ważne dla klienta

Proszę powiedzieć co się Panu podoba w obecnym źródle ciepła? *Cel: Klient ma ponarzekać.*

A jak ten trend się utrzyma i węgiel wzrośnie o 100% to jak Pan będzie robił z tym ogrzewaniem? *Cel: Zasiać ziarno, że będzie w du****

Czemu w ogóle Pompa Ciepła? Co spowodowało, że w ogóle zdecydował się Pan ze mną spotkać i rozmawiać na ten temat? *Cel: Klient ma powiedzieć coś dobrego o pompie.*

A czy interesował się Pan tym tematem wcześniej? *Cel: Ewentualne zdobycie info o konkurencji*

Co powinienem uwzględnić w ofercie? Co jest dla Pana ważne? *Cel: Zbadanie potrzeb*

Uważnie słuchamy

<p>Ważne jest dla mnie X i Y (np. cena i gwarancje)</p> <p><i>Jeśli klient poda co najmniej dwa elementy i jest wśród nich gwarancja, idziemy dalej</i></p>	<p>Ważne jest dla mnie X (np. cena)</p> <p>Ok. Czy coś jeszcze jest dla Pana istotne?</p> <p>No jeszcze Y (np. gwarancje)</p> <p><i>Jeśli mamy co najmniej dwa elementy i jest wśród nich gwarancja, idziemy dalej</i></p>
---	--

Musimy wydobyć od klienta co najmniej dwa elementy. Jeśli klient nie powiedział o gwarancjach, pytamy dodatkowo:

A czy gwarancje również są dla Pana ważne?

Tak, oczywiście

Zbadaliśmy potrzeby klienta, zbudowaliśmy relacje, klient powiedział, że gwarancje są dla niego ważne

Porównanie R290 vs R32 - 2 str folderu

Świetnie! Widać, że jest Pan świadomym klientem. Osobiście też bym szedł w tym kierunku. Skoro dla Pana ważne jest X i Y i **wydajność i gwarancje**, to ja osobiście bym zaproponował pompę z czynnikiem R290. Dlaczego?

Przechodzimy do omówienia drugiej strony folderu

Gwarancje. Tak jak Pan wspomniał to jest dla Pana bardzo ważny temat. W przypadku pompy ciepła z czynnikiem R290 mamy tutaj aż 7 lat gwarancji, ponieważ jest to pompa przemysłowa. Standardowa gwarancja na zwykłe, marketowe pompy ciepła to jest 3-5 lat.

Zużycie prądu. **PANIE JANUSZU** - to jest absolutna podstawa. Wiadomo, że to wszystko musi się opłacać, więc pompa ciepła pobiera aż o ¼ mniej prądu dzięki temu za ten prąd praktycznie Pan nie płaci.

Maksymalna temperatura zasilania. To jest bardzo istotne. Stara technologia R32 pozwalała maksymalnie nagrzać pompę do 55-60 stopni. A tutaj może Pan mieć nawet 75 stopni! Wiem Pan różnej jakości są te instalacje w domach. Grzejniki czasem są, czasem to wszystko nie jest tak wydajne. A tutaj ma Pan totalny spokój, wszystko ładnie dogrzone, pompa sobie poradzi.

Ekologia i prawo. Absolutna podstawa. Niewiele osób o tym mówi, ale prawda jest taka, że ten czynnik R32 który jest we wszystkich pompach obecnie no nie jest do końca ekologiczny. I w związku z tym nie wiem czy Pan słyszał, ale Unia Europejska zakazała stosowania tego czynnika i to już od 2026 roku! Nie wiem co wtedy będzie z wszystkimi osobami, może być grubo, ale to na szczęście nie nasz problem, bo my działamy z wyprzedzeniem i już jesteśmy przygotowani do tego nowego prawa. Więc Pan śpi spokojnie.

Praca w niskich temperaturach

Szczerze? Jak przyjdzie sroga zima i tam ludzie z tymi marketowymi pompami będą w domach to nie wiem jak to tam u nich będzie. Czy one dadzą radę. Na pewno będzie się pompa musiała wspomagać dużo grzałką, która tak naprawdę pobiera ten prąd. A tu - ma Pan ciepło w domu, pompa jest znacznie wydajniejsza i ta grzałka praktycznie się nie musi włączać. No to jest kluczowe Panie Januszu, bo umówmy się latem to każda pompa sobie poradzi. Ale jak mrozy przyjdą? To ja nie chcę odbierać telefonów od Pana, że ma Pan zimno w domu. Dlatego właśnie mamy taką pompę z czynnikiem R290.

I ostatnia rzecz. Dezynfekcja. Niby głupota, mało kto o tym myślał. Ale słyszał Pan, ostatnio głośno było, że tam legionella itd, słyszał Pan? No właśnie. To tutaj ma Pan w zestawie automatyczne dogrzewanie zbiornika tak, że nic się Panu nie rozwija, żadne bakterie ani nic. A przy normalnej pompie z tym starym czynnikiem? Sam Pan widzi, ona grzeje tylko do 45-50 stopni, to naprawdę może być za mało żeby wszystko pozabijać i potem właśnie jakieś legionelle i inne się pojawiają.

Podsumuję to takim zdaniem: Od 2026 roku czynnik chłodniczy R32 będzie zakazany w całej Unii Europejskiej! Także z czegoś to wynika, prawda?

Chwila ciszy

W którym z tych aspektów widzi Pan największą przewagę tego czynnika R290?

[No to dogrzewanie](#) / [Ta legionella](#) / [To zużycie prądu](#)

Super. Czy po omówieniu tych różnic zgodzi się Pan ze mną, że w Pana przypadku pompa z czynnikiem R290 jest najlepszym wyborem?

Nooo tak, tak

[Na tym etapie mamy klienta zdecydowanego na R290, możemy przystąpić do przedstawienia właściwej oferty](#)

Dobór PC - Ciepłowłasciwie

To teraz bardzo ważna sprawa czyli sprawdzimy ile ciepła potrzebuje Pana dom.

Otwieramy CIEPLOWLASCIWIE i robimy audyt z klientem. Potem wprowadzamy info do kalkulatora i wychodzi nam już pompa. Narzucamy swoją marżę i mamy cenę.

Obliczenie oszczędności - str 3 folderu

Teraz przejdźmy do najważniejszego, czyli zobaczmy czy ta inwestycja w ogóle będzie się Panu opłacała. Zapytam Pana o bieżące koszty i bieżące zużycie. Bo tak jak Panu powiedziałem pompa jest szacowana na okres pracy jakieś 30-40 lat. Natomiast to jest inwestycja, która powinna się w ciągu iluś tam lat zwrócić.

To przyjmijmy, że zrobimy sobie te wyliczenia dla 10 lat. Zarówno dla pompy ciepła jak i dla Pana obecnego ogrzewania i porównamy.

Wyciągamy kalkulator - tu Pan/Pani liczy i mnie sprawdza.

Czym Pan grzeje teraz Panie Andrzeju?

Ekogroszkiem

O Jezu! To zapisuję – ekogroszek. Ile Pan zużywa tego ekogroszku?

3 tony

3 tony, ok. Panie Januszu pamięta Pan ile w zeszłym roku Pan płacił za ekogroszek?

No około 1500 zł za tonę

Ok. 1500 za tonę razy 3 tony to będzie?... 4500 zł za cały sezon grzewczy
W tym roku jak Pan będzie chciał kupić ten ekogroszek to wie Pan ile on już kosztuje?

Nie wiem / 2500 zł za tonę / No pewnie z 3000 zł

Możemy się posilać naszą kartką

Żeby się łatwiej liczyło to przyjmijmy: 2500 zł za tonę

Więc w tym roku ten sam sezon grzewczy będzie już Państwa kosztował 7500 zł.

Panie Januszu gdybyśmy założyli, że ten ekogroszek już NIGDY nie podrożeje, to przez okres 10 lat zapłaciłby Pan za swoje ogrzewanie...? *Niech klient sam policzy i powie.*

No ale jak popatrzymy, że jednak on drożeje i jak byśmy się cofnęli o kilka lat to ten ekogroszek był pewnie po 800 czy 900 zł. No to żeby to dobrze policzyć to musimy przyjąć, że on coś tam jednak będzie drożał – zgadza się Pan?

No pewnie tak

No to Panie Januszu ile możemy przyjąć, że rocznie ile on będzie drożał? 10, 20, 30 %?

No założmy 10 / 20 / 30

Dobra to założmy delikatnie 10%. W ostatnim roku podrożał o 40%, ale weźmy już te 10.

Mamy 10% razy 10 lat to jest ile?

No 100%

No dokładnie 100%. Czyli jeżeli Pan płacił 75 000 zł, razy 100%. To znaczy, że w ciągu tych 10 lat do swojego komina pakuje Pan Panie Januszu 150 000 zł. Zdawał sobie Pan z tego sprawę?

No tak no jakoś trzeba palić / No nie na co dzień się tak nie liczy

Właśnie, bo to trochę jest tak, że to jest taki wydatek, że Pan będzie musiał grzać, bo Pana dziadek grzał, Pana rodzice grzali, Pan grzeje i kolejne pokolenia też będą grzały – generalnie wyrok dożywotni. I dlatego na co dzień się tego nie liczy, ale widzi Pan to jest 150 tysięcy w ciągu 10 lat. Więc pytanie czy stać w ogóle Pana na taki wydatek w ciągu 10 lat. Stać Pana na to?

Nie / Tak / No kurde jakoś trzeba

No dobra Panie Januszu to mamy 150 tysięcy. W skali miesiąca to będzie aż 1250 zł miesięcznie!

Zanim przejdziemy teraz do Pompy Ciepła, do Pana inwestycji tylko zapytam, czy zna Pan i ma Pan świadomość o wszelkich dotacjach, które w tej chwili można uzyskać?

Nie / Tak / Nie wiem

No to ma Pan przede wszystkim najważniejsze – Czyste Powietrze 19 400 zł i drugie – ulga termomodernizacyjna, i ta ulga, wie Pan jak się ją liczy?

Nie / Tak / Coś tam słyszałem

Ok to założmy, że wartość Pana inwestycji to jest 100 000 zł, żeby nam się łatwiej liczyło. Jeśli jest Pan na umowie o pracę, czyli 12% podatku, to od tych 100 000 zł bierze Pan 12%, czyli 12 000 dostaje Pan zwrotu przy najbliższym rozliczeniu podatku.

A teraz przechodzimy do Pana inwestycji – w Pana przypadku jak tu zrobiliśmy wyliczenie i ten audyt, Pompa Ciepła, która będzie dla Pana to jest pompa 12 kW.

I teraz Panie Januszu początkowa wartość Pana inwestycji, no oczywiście to nie jest te 100 000 zł jak przed chwilą dawałem przykład. W Pana przypadku to jest jedyne 50 000 zł, ale podkreślam to jest początkowa wartość.

Od tego tak jak Panu powiedziałem, odejmujemy wartość Czystego Powietrza – 19 400 zł i odejmujemy od tego ulgę termomodernizacyjną – 6000 zł, czyli ostatecznie Panie Januszu wartość Pana inwestycji, już tu dokładnie liczymy, to mamy 50 000 zł minus 19 400 zł minus 6000 zł, czyli...24 600 zł – tyle dokładnie.

Tak realnie teraz Panie Januszu patrząc na tą kartkę – tu niecałe 25 tysięcy, tu 150 tysięcy – co by Pan wybrał?

No 26

Czyli wybrałby Pan Pompę Ciepłą, bardzo fajnie. Panie Januszu i teraz moje podstawowe pytanie – 25 tysięcy! Ma Pan, żeby dzisiaj wydać?

Nie / Tak / Trochę dużo / Drogo

No pewnie, że dużo – przecież jak kupuje Pan węgiel to nie kupuje Pan węgla za 50 000 zł jednorazowo.

I teraz chcę Panu coś pokazać. Bo generalnie jeśli chodzi o pompy ciepła to nasz szanowny rząd wie, że wartość inwestycji no nie jest mała i przygotował specjalne programy wspierające i przygotował również specjalne preferencyjne finansowanie dla tego typu inwestycji. I teraz cofnijmy się na moment tę lewą stronę kartki

Te 150 000 zł, jeśli Pan zostanie w tym starym źródle ciepła... 150 000 przez 10 lat, czyli 120 miesięcy to miesięczna Pana płatność wychodzi *(niech cały czas klient liczy)* 1250 zł jeżeli Pan zostanie w tym starym systemie. 1250 zł miesięcznie.

Widzi Pan tą różnicę? 1250 zł a 500 zł. Co by Pan zrobił z tą różnicą? Bo tu mamy ponad 700 zł miesięcznie.

No nie wiem / Coś tam bym kupił itp.

No i Panie Januszu to co Pan o tym myśli? Teraz jak Pan patrzy na tą kartkę? Ciekawe? Uczciwe?

No ciekawe no pewnie, że ciekawe

Za co klient płaci - str 4 folderu

PANIE JANUSZU umówmy się. Dobrze żeby świadomy klient wiedział nie tylko ile, ale przede wszystkim za co płaci. Więc sobie to podsumujmy.

Co jest w cenie instalacji?

Pompa ciepła - to co stoi na zewnątrz

Zbiornik buforowy

Zbiornik C.W.U.

Naczynia wyrównawcze

Montaż

Hydraulika

Zabezpieczenia

Okablowanie

Zgłoszenie do dotacji - również wszystkim zajmuje się firma

Cała dokumentacja techniczna

Gwarancja

Serwis u klienta

Pauza

PANIE JANUSZU szczerze Panu powiem, że to wszystko to jest standard rynkowy. Większość firm to ma. Ale... Tak samo szczerze powiem Panu o kilku rzeczach, których większość firm nie ma.

Spojrzenie w oczy, pauza

Własne jednostki serwisowe

My jesteśmy autoryzowanym centrum serwisowym. Gwarancja jest realizowana przez Arago w imieniu producenta. Co to znaczy? W większości firm na rynku w sytuacji, gdy coś się zepsuje to są dwa wyjścia. Albo to Pan się buja z producentem albo płaci Pan kilka tysięcy komuś żeby to zrobił. W ostateczności pompa nie działa poprawnie, a Pan czeka kilka tygodni na rozpatrzenie gwarancji. A u nas. Gdyby coś by się działo - Pan dzwoni do nas. My przyjeżdżamy. Robimy serwis za darmo. Jak trzeba to wymieniamy elementy na nowe, a stare zabieramy. I to my się potem bujamy z producentem. A Pan ma spokój, bo pompa działa dalej.

Możemy sobie na to pozwolić, ponieważ wszystkie podzespoły w naszych instalacjach pochodzą z oficjalnych kanałów dystrybucji więc możemy dać gwarancję jakości sprzętu.

Własne zespoły montażowe

Temat kluczowy. Warunkiem gwarancji jest zamontowanie instalacji zgodnie ze sztuką. My taki montaż możemy zagwarantować, bo mamy tylko własne sprawdzone ekipy. Przypominam, że jak coś się dzieje to my przyjeżdżamy na serwis. Czyli wie Pan. My sami montujemy i sami robimy gwarancję. Czyli nie powiemy Panu, że Pan nie ma gwarancji, bo jest źle zamontowane.

Opieka doradcy. Ja jestem dostępny pod telefonem, pomagam jak coś się dzieje.

Krótki termin montażu

Absolutnie jeden z najkrótszych na rynku. Jak dziś Pan złoży zamówienie, to za maksymalnie trzy tygodnie pompa jest zamontowana.

Czy oferta spełnia oczekiwania, o których mówiliśmy?

Fajnie to wszystko wygląda? Czy ta oferta spełnia oczekiwania o których rozmawialiśmy?

No tak tak

Dwa haczyki

Ale nie za fajnie? Gdzieś tu musi być haczyk niestety, jak się Pan pewnie domyśla

No tak, zawsze haczyk musi być

Haczyki są dwa. Pierwszy jest taki, że różnie bywa z tą dostępnością pomp. Dzisiaj rynek tak wygląda, że są duże niedobory, na pewno Pan słyszał jakie są problemy z gospodarką na świecie więc musimy sprawdzić dostępność tej, którą wybraliśmy dla Pana.

Jest drugi dużo ważniejszy haczyk, bo tak jak Panu powiedziałem to preferencyjne finansowanie nie każdy może dostać. Proszę sobie wyobrazić, że w zeszłym roku dokładnie 123 000 rodzin chciało takie finansowanie otrzymać, a 37 tysięcy chyba 634 rodziny dokładnie nie dostały tego finansowania. Ja Panu powiem, że ostatnio byłem u lekarza, też fajny gość i tak samo jak Pan mówi – kurde fajna pompa, żona tak samo, no też chciał – sprawdzamy czy to preferencyjne finansowanie dostaniemy – no i nie dostali, wie Pan dlaczego? Bo okazało się, że mąż 2 lata wcześniej miał jakiś mandat – nie zapłacił go, było w jakichś bazach no i kurcze nie dostali.

Dlatego Panie Januszu zaczniemy w ogóle od tej dostępności, bo jak słyszałem podoba się to Panu, mówi Pan, że jest to uczciwe, widzi Pan, że się to opłaca, to zaczniemy od tego. Teraz już po zrobieniu audytu wiem dokładnie jakiej pompy Pan potrzebuje więc ja zadzwonię do kierownika z pytaniem o tą konkretną pompę dla Pana, czy ten konkretny model jest na stanie.

ZAMYKANIE