

ОБУЧАЮЩИЙ МАТЕРИАЛ
ПО ТЕМЕ:

**«ЗАЩИТИ СЕБЯ
НА ДОРОГАХ В ТЕМНОТЕ»**

Сентябрь 2015 г.



В ДАННОМ ОБУЧАЮЩЕМ МАТЕРИАЛЕ ВЫ УЗНАЕТЕ:

1. О проекте «Защити себя на дороге в темноте»
2. Почему этот проект важен
3. Какой документ обязывает к ношению световозвращателей
4. Видимость пешехода на дороге
5. Виды световозвращающих элементов
6. Как проверить качество световозвращателя
7. Как правильно носить световозвращающие элементы
8. Кросс-продажа световозвращающих элементов

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЕКТЕ «ЗАЩИТИ СЕБЯ НА ДОРОГАХ В ТЕМНОТЕ»



ПРОЕКТ «ЗАЩИТИ СЕБЯ НА ДОРОГАХ В ТЕМНОТЕ»

С 1 октября в ОПС Почты России стартует совместный с ГИБДД проект «Защити себя на дороге в темноте».

Проект несет социальную миссию и направлен на обеспечение безопасности пешеходов-участников дорожного движения.

ОПС осуществляют информирование клиентов о световозвращающих элементах, которые предлагаются к продаже.



ПОЧЕМУ ЭТО ВАЖНО

По статистике наезд на пешехода – один из самых распространенных видов дорожно-транспортных происшествий.

Основная доля наездов со смертельным исходом приходится на темное время суток, когда водитель не в состоянии увидеть вышедших на проезжую часть людей.

Световозвращающие элементы повышают видимость пешеходов на неосвещенной дороге и значительно снижают риск возникновения дорожно-транспортных происшествий с их участием.



КАКОЙ ДОКУМЕНТ ОБЯЗЫВАЕТ К НОШЕНИЮ СВЕТОВОЗВРАЩАТЕЛЕЙ

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 14.11.2014 № 1197 с 1 июля 2015 года вступили в силу изменения в Правила дорожного движения РФ

Рекомендуется

В НАСЕЛЕННЫХ ПУНКТАХ

При переходе дороги и движении по обочинам или краю проезжей части в темное время суток* или в условиях недостаточной видимости**

Обязательно

ВНЕ НАСЕЛЕННЫХ ПУНКТАХ

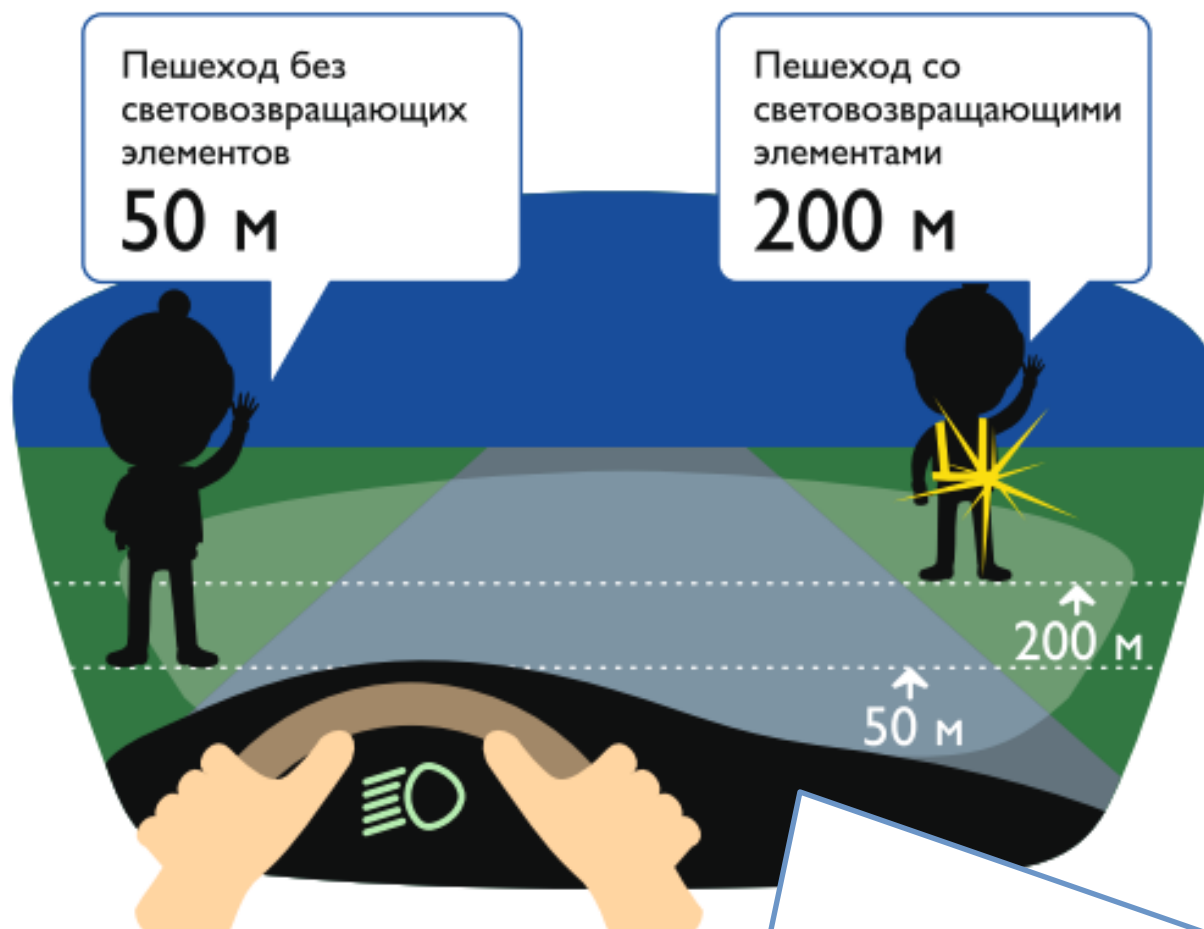
При переходе дороги и движении по обочинам или краю проезжей части в темное время суток* или в условиях недостаточной видимости**

Наказание (ч.1 ст. 12.2 КоАП РФ):
предупреждение или штраф 500рублей

* **Темное время суток** - промежуток времени от конца вечерних сумерек до начала утренних сумерек.

** **Недостаточная видимость** - видимость дороги менее 300 м в условиях тумана, дождя, снегопада и тому подобного, а также в сумерки.

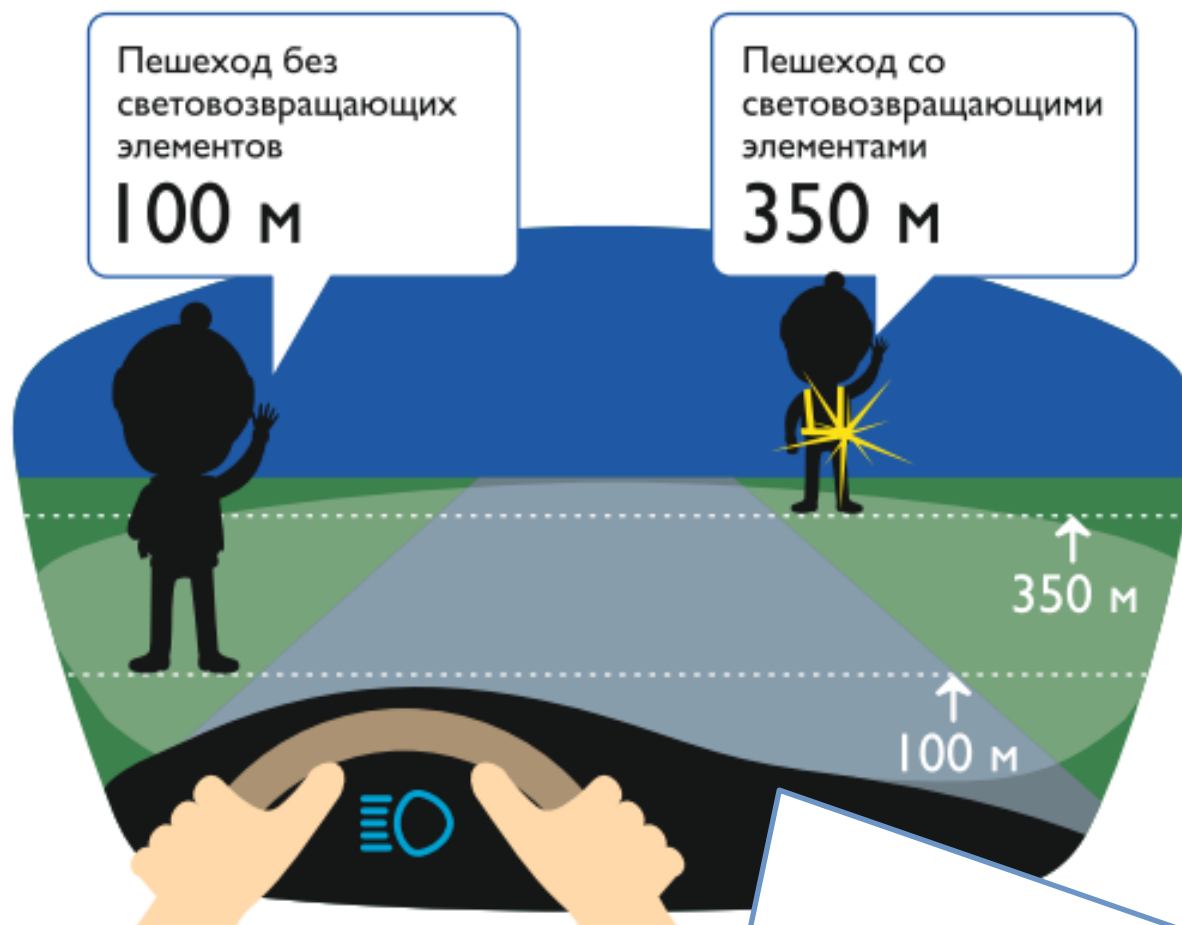
ВИДИМОСТЬ ПЕШЕХОДА ПРИ БЛИЖНЕМ СВЕТЕ ФАР



При движении с ближним светом фар водитель автомобиля способен увидеть пешехода на дороге на расстоянии 25-50 метров.

Если пешеход применяет световозвращатель, то это расстояние увеличивается до 150-200 метров.

ВИДИМОСТЬ ПЕШЕХОДА ПРИ ДАЛЬНОМ СВЕТЕ ФАР



При движении автомобиля с дальним светом фар дистанция, на которой пешеход становится виден, с применением световозвращателей увеличивается со 100 метров до 350 метров.

Это даёт водителю 15-25 секунд для принятия решения

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СВЕТОВОЗВРАЩАЮЩИХ ЭЛЕМЕНТАХ



ВИДЫ СВЕТОВОЗВРАЩАЮЩИХ ЭЛЕМЕНТОВ

Световозвращающий элемент

Изделие, не являющееся предметом одежды и используемое в качестве вспомогательного средства для обеспечения видимости человека

Подвешиваемый световозвращатель (подвеска)

Изделие, подвешиваемое на одежду или часть тела, которое при необходимости можно легко подвешивать и снимать.

Съемный световозвращатель (значок)

Изделие, временно прикрепляемое к одежде или надеваемое на какую-либо часть тела и снимаемое без помощи инструментов

Несъемное световозвращающее изделие (наклейки)

Изделие, предназначенное быть постоянно закрепленным

Гибкое световозвращающее изделие (браслет)

Изделие, способное наматываться на стержень диаметром 25 мм в любом направлении без видимой деформации

КАК ПРОВЕРИТЬ КАЧЕСТВО СВЕТОВОЗВРАЩАТЕЛЯ

Размер элемента

Площадь световозвращающего элемента должна составлять не менее 15-50 см².

Светоотражение элемента

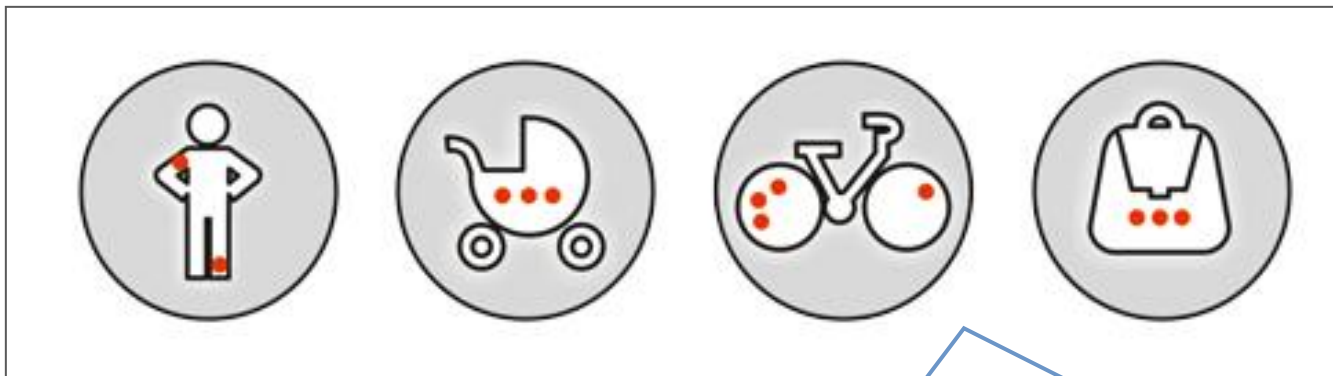
Способ 1. Взять фонарик и посветить на световозвращатель, вся его поверхность должна возвращать свет.

Далее поворачивайте световозвращатель по горизонтали, он должен также работать под большими углами.

Способ 2. Сфотографировать световозвращатель для пешеходов со вспышкой, на фотографии световозвращатель должен быть засвечен.

Далее сделать несколько фотографий под большими углами.

КАК ПРАВИЛЬНО НОСИТЬ СВЕТОВОЗВРАЩАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ



Световозвращающие элементы нужно прикрепить к **верхней одежде, рюкзакам, сумкам, велосипедам, роликам или детским коляскам** таким образом, чтобы при переходе или движении по проезжей части **на них попадал свет фар автомобилей.**

Рекомендуется закреплять световозвращатели **с двух сторон объекта**, чтобы световозвращатель оставался видимым во всех направлениях к приближающимся автомобилям

КРОСС-ПРОДАЖА СВЕТОВОЗВРАЩАЮЩИХ ЭЛЕМЕНТОВ

ПРОДАЖА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОДУКТА

Продажа дополнительного продукта

Это предложение Клиенту товара в дополнение к основной услуге, за которой обратился Клиент первоначально.

После завершения обслуживания клиента по основному запросу, необходимо предложить продукт световозвращающие элементы для пешеходов



Презентация продукта



Предложите дополнительную услугу **до формирования итогового расчета по основной услуге**. Это позволит Вам сократить время обслуживания и увеличить вероятность приобретения Клиентом дополнительного продукта.

СКРИПТ ПРЕЗЕНТАЦИИ ДЛЯ ОПЕРАТОРА/ПОЧТАЛЬОНА

После оказания основной услуги акцентируйте внимание клиента на наклейку или плакат с информацией о новых правилах для пешеходов. Это позволит привлечь внимание клиента к презентации продукта.

Привлеките внимание

- «Кстати, обратите внимание, у нас в продаже появились световозвращатели для пешеходов?»
- «Вы уже приобрели световозвращатели для пешеходов?»

Предложите

- Эти продукты выполнены из качественных материалов, которые позволят в ночное время сделать вас видимыми для водителей за 300-400 метров и поможет обеспечить Вашу безопасность на дороге. С 1 июля ношение их является обязательным вне города, штраф за отсутствие световозвращателя 500 рублей. С более детальной информацией Вы можете ознакомиться на информационном плакате

Завершите продажу

- «Вам какой понравился? Значок или наклейка?»
- «Отличный выбор!»
- «Спасибо за покупку»

ПРАВИЛА ПРЕЗЕНТАЦИИ



Короткая и лаконичная презентация продукта «Световозвращающие элементы для пешеходов», длительностью около 1 минуты



Озвучить выгоды клиента от приобретения продукта «Световозвращающие элементы для пешеходов»



Использовать в презентации понятные для клиента термины и определения. Исключить аббревиатуры и профессиональный сленг



Использовать в процессе презентации визуализацию. Обратить внимание клиента на выкладку подвесок (значков, наклеек) и продемонстрировать клиенту выбранную подвеску (значек, наклейки)

КАК ОТВЕЧАТЬ НА ВОЗРАЖЕНИЯ КЛИЕНТА

1. Выслушать клиента

Демонстрируйте Клиенту свою заинтересованность с помощью техник: *«ага-угу реакция»*, *«кивание»*, *«понятно»*
Не перебивайте и не спорьте.

2. Присоединиться

Демонстрируйте уважение по отношению к клиенту, признавая право на его собственное мнение с помощью следующих фраз:
«Да, я понимаю, что Вам это важно...»,
«Действительно, цена (время/скорость...) - существенный фактор...», *«Спасибо, что сказали об этом...»*

3. Уточнить возражение

Для ориентации в запросе поймите суть возражения с помощью следующий уточняющих вопрос:
«Скажите, с чем Вы сравниваете?», *«Что именно вас смущает?»*, *«Что заставляет вас сомневаться?»*

4. Аргументировать

Приведите контраргумент, чтобы убедить клиента с помощью фактов, которые являются достоверными

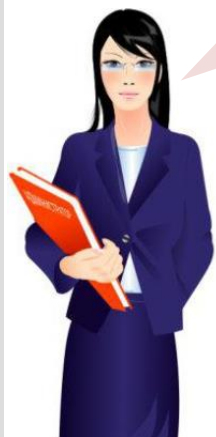
5. Проверить восприятие

Проверьте как к Вашему аргументу относится Клиент.
«Такой вариант вам подходит?», *«Согласитесь, это лучший вариант?»*, *«Согласны?»*

ПРИМЕР ОТВЕТА НА ВОЗРАЖЕНИЕ КЛИЕНТА

Клиент: «Я не хожу в темное время суток за чертой города, а раз в городе только рекомендуется, то зачем мне это покупать?»

Сотрудник: «Действительно, в городе только рекомендуется, но здесь вопрос не обязанности и не штрафа, а Вашей безопасности и безопасности Ваших близких. Согласитесь, - это важно?»



Клиент: «В общем да...»

Сотрудник: «Приобретая световозвращатели, Вы обеспечите себе безопасность в тёмное время суток при переходе улиц с плохим освещением и при плохих погодных условиях, таких как туман и дождь, - в светлое время суток. А если Вы в будущем соберётесь выехать за город, то будете уже готовы. Согласны? Итак, какой Вам нравится? Брелок или значок?»



Клиент: «Значок....»

ПРИМЕР ОТВЕТА НА ВОЗРАЖЕНИЕ КЛИЕНТА

Клиент: «Дорого!»

Сотрудник: *«Хорошо что Вы обратили внимание на цену. Вы знаете какова сумма штрафа при отсутствии световозвращателя?»*

Клиент: «Нет...»

Сотрудник: *«Сумма штрафа 500 рублей, что в несколько раз больше стоимости световозвращателя. Купив световозвращатель сейчас, Вы убережёте себя от незапланированных расходов на штрафы в будущем. А Ваша жизнь вообще бесценна. Согласны, что предложение весьма выгодное?»*

Клиент: «Давайте....»



КОЛЛЕГИ!
МЫ БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА ВНИМАНИЕ!
И ЖЕЛАЕМ ВАМ УСПЕХОВ!

