

# Часть 1: Основы конструкции и типов

---

## Вводная: Зачем это нужно

Если ты работаешь в продажах, ты должен понимать, что подшипник — это не просто «шарик в железе». Это ключевая часть любой вращающейся машины. Ошибка в подборе — и у клиента простой, убытки, и... он звонит уже не тебе. Методичка поможет:

- быстро ориентироваться в базовых типах;
  - понимать, что именно нужно клиенту;
  - грамотно продавать, не сливая диалог.
- 

## Конструкция подшипника (просто, как чайник)

Любой подшипник состоит из:

1. **Внутреннего кольца** — надевается на вал
2. **Наружного кольца** — входит в корпус
3. **Тела качения** — шарики, ролики и т.п.
4. **Сепаратора** — держит тела качения на равном расстоянии
5. **Уплотнения / крышки** — защищают от грязи

 Пример: если вы катаетесь на скейтборде — в колёсах стоят самые обычные радиальные шариковые подшипники.

---

## Основные типы подшипников (и где они живут)

1. **Радиальные шариковые** — универсалы. Вентиляторы, двигатели, насосы. ГОСТ 802-75 / 520-2011
2. **Роликовые цилиндрические** — любят нагрузки и прямолинейность.  
Используются в тяжёлых механизмах.
3. **Конические роликовые** — машины, грузовики, редукторы.
4. **Самоустанавливающиеся** — живут там, где вал немного «гуляет».
5. **Упорные подшипники** — принимают осевую нагрузку (вдоль вала).
6. **Комбинированные** — работают с двумя видами нагрузок сразу.

Пример для продаж: Если клиент говорит: «У нас двигатель трясёт вал» — предложи самоустанавливающийся шариковый. А если говорит «Конус идёт в нагрузку» — это конический роликовый.

---

## Частые ошибки менеджеров

- 
1. "Это просто шарикоподшипник" —  нет. Тип и нагрузка важны.
  2. Не уточнил посадку — подшипник не влез, клиент в бешенстве.
  3. Не задал вопрос: **радиальный или упорный?**
  4. Продал импорт без аналога в ГОСТ — клиент не сможет заменить.
  5. Упустил температуру и герметичность — подшипник перегорел.
- 

## Миниквиз (проверь себя)

1. Что делает сепаратор? А) Центрирует кольца Б) Удерживает тела качения В)  
Смазывает подшипник  Ответ: Б
  2. Где применяют самоустанавливающиеся? А) Там, где всё идеально выровнено Б) В  
системах с перекосами В) В авиации  Ответ: Б
  3. Что важнее при подборе? А) Внешний диаметр Б) Тип нагрузки В) Цена  Ответ:  
Б
  4. Какие подшипники стоят в редукторах? А) Конические роликовые Б) Шариковые  
В) Упорные  Ответ: А
- 

## FAQ

- **А можно продать универсальный подшипник?** Нет. Нужно знать нагрузку, направление, обороты, условия эксплуатации.
  - **А если клиент не знает, какой у него стоит?** Уточни: где стоит, что за механизм, обороты, размеры. Или запроси маркировку.
  - **А ГОСТ и ISO — это одно и то же?** Нет. ГОСТ — отечественный стандарт. ISO — международный. Есть аналоги, но не всегда.
- 

## Чек-лист : Введение и классификация

- Понимаешь разницу между основными типами подшипников?
  - Умеешь классифицировать подшипники по нагрузке и конструкции?
  - Знаешь, где применяются шариковые, роликовые, игольчатые и сферические?
  - Отличаешь упорные от радиальных?
  - Уверен, что можешь определить тип подшипника по описанию задачи?
- 

## Что делать при ошибке

- Перепроверь условия применения (нагрузка, температура, обороты)
- Запроси у клиента фото старого подшипника или его маркировку
- Проконсультируйся с техническим специалистом или зайди в базу Bitrix24



## Мини-задание

1. Найди 3 подшипника в каталоге (один ГОСТ, один ISO, один импортный)
  2. Укажи:
    - где они применяются
    - какие тела качения
    - чем отличаются по конструкции
- 



## Финальный вывод

Если ты понимаешь конструкцию и типы подшипников — ты уже на 30% эффективнее среднего продавца. Не гадай — спрашивай, уточняй и помогай клиенту сделать выбор. Тогда он вернётся. А ты получишь бонус. Всё просто.

# Часть 2: Расшифровка маркировки ГОСТ и ISO, посадки, зазоры, температуры, и как не попасть впросак

---



## Вводная: Что это и зачем

Маркировка подшипника — это его паспорт. В ней зашифрована конструкция, размеры, тип, зазор, посадка и прочие параметры. Продавец, который умеет её «читать» — быстрее подбирает, точнее рекомендует, реже ошибается.

---



## 180205 — расшифровка по ГОСТ 3189-89:

- **1** — тип подшипника:  
1 означает **однорядный радиальный шариковый подшипник**
  - **8** — модификация конструкции (обычно обозначает конструктивную особенность, часто указывает на наличие защитных шайб, уплотнений или техническое исполнение по ТУ — требует уточнения у производителя)
  - **02** — размерная серия:  
0 — ширина подшипника (серия 0)  
2 — наружный диаметр (серия 2)
  - **05** — диаметр отверстия:  
 $05 \times 5 = 25$  мм внутренний диаметр
- 



## Итого: 180205 =

→ однорядный радиальный шариковый подшипник (1)  
→ с конструктивной особенностью/модификацией (8)

- 
- серия 02 (ширина 0, наружный D — 2)
  - диаметр отверстия 25 мм (05)
- 



Если дополнительно указывается **2RS, ZZ, C3, T1** и т.п., то:

- **2RS** — резиновые уплотнения с двух сторон
  - **ZZ** — металлические шайбы с двух сторон
  - **C3** — увеличенный зазор
  - **T1, T2** — термостойкое исполнение
  - **VPZ, ГПЗ, СПЗ** — обозначение завода-изготовителя
- 



## Расшифровка ISO/импортной маркировки

Пример: **NU 2208 ECP SKF**

1. **NU** — тип конструкции (однорядный цилиндрический роликовый)
2. **2208** — серия (22 = тип/высота, 08 = диаметр = 40 мм)
3. **ECP** — модификация (усиленный сепаратор из полиамида)
4. **SKF** — производитель



Важно: суффиксы ISO отличаются по брендам. FAG, SKF, KOYO могут по-разному называть одно и то же. Пользуйтесь таблицей суффиксов или справочником.

---



## Посадки и зазоры — как не ошибиться

- **Посадка** (на вал и в корпус) зависит от типа нагрузки. При большой нагрузке — посадка должна быть плотной (натяг).
  - **Зазор C3 или C4** нужен при:
    - высоких температурах
    - вибрациях
    - частом запуске/остановке
  - **Ошибка:** поставить C3 в обычную вентиляцию → шум и люфт
- 



## Температурные условия

- До +100°C — обычный подшипник пойдёт
- +100...+150°C — нужен термообработанный материал
  - 150°C — спец. исполнение, уточнение у производителя



Уплотнения тоже плавятся! Не ставь 2RS из NBR в печь — нужна Viton.

---



## Частые ошибки и как их избежать

1. Приняли С3 за тип — а это зазор, не тип
  2. Пропустили суффикс — клиенту пришёл не тот подшипник
  3. Ошибка в посадке — вал проворачивает, корпус гремит
  4. Не учли температуру — подшипник разрушился через неделю
  5. Неправильная интерпретация ISO → не влез в механизм
- 



## Миниквиз

1. Что значит «6205»? А) Наружный диаметр Б) Внутренний диаметр В) Тип и диаметр  Ответ: В
  2. Когда нужен зазор C3? А) При повышенной температуре Б) При спокойной работе В) Если не знаешь — на всякий случай  Ответ: А
  3. Что означает 2RS? А) Подшипник с радиальным зазором Б) Подшипник с двухсторонним уплотнением В) Подшипник с резьбой  Ответ: Б
  4. Суффикс ECP в SKF говорит о: А) Уплотнении Б) Сепараторе В) Температуре  Ответ: Б
- 



## FAQ

- **А что, если маркировка стёрлась?** Измеряй под микрометр: внутренний, наружный, ширину. Сравни с каталогом.
  - **Можно ли поставить С3 вместо обычного?** Да, если есть температура или вибрация. Нет — если важно исключить люфт.
  - **Что делать, если ISO обозначение неизвестно?** Сравни по размеру и назначению. Или запроси у нас аналог по ГОСТ.
- 



## Чек-лист: Расшифровка ГОСТ и ISO

- Можешь расшифровать маркировку по ГОСТ (например, 180205, 6210)?
  - Понимаешь, что означает С3, ZZ, 2RS?
  - Знаешь, как устроена система номеров в ISO (например, 22310 EAE4)?
  - Учитываешь зазоры, уплотнения, температуру и посадки при подборе?
  - Отличаешь критичные параметры от второстепенных?
- 



## Что делать при ошибке

- Запроси у клиента фото, размеры, старый подшипник
- Проконсультируйся со справочником или с техотделом
- Проверь посадку и условия эксплуатации



## Мини-задание

1. Расшифруй 3 маркировки:
    - 6304 ZZ
    - 22314 C3
    - NJ 305 E
  2. Укажи:
    - Тип подшипника
    - Наличие уплотнения / модификации
    - Область применения
- 



## Финальный вывод

Маркировка — твой навигатор. Без неё — блуждаешь в темноте. Чем быстрее ты научишься «читать» подшипник с коробки — тем быстрее поможешь клиенту, закроешь сделку и избежишь возврата. Привыкай работать с маркировкой каждый день.

# Часть 3: Подбор под задачу: нагрузки, обороты, среда



## Вводная

Правильно подобранный подшипник — это не только размеры. Нужно учитывать, ЧТО он будет выдерживать: вес, давление, скорость, грязь, перепады температуры. Эта часть покажет тебе, как оценить задачу клиента и подобрать оптимальный вариант.

---



## Что именно нужно выяснить

1. **Нагрузка:** радиальная, осевая или комбинированная? Какая по силе?
  2. **Скорость вращения:** обороты в минуту, пульсация
  3. **Рабочая среда:** пыль, влага, агрессивная химия
  4. **Температура:** стабильна или колеблется? Холод/жара?
  5. **Режим работы:** круглосуточно, с перерывами, рывками?
  6. **Монтажные особенности:** вал, корпус, доступность замены
- 



## Примеры логики подбора

- Если **высокие обороты** — шариковые с малым зазором + смазка для скорости
- Если **высокая радиальная нагрузка** — роликовые цилиндрические или конические
- Если **вибрация и перекосы** — самоустанавливающийся подшипник
- Если **агрессивная среда** — 2RS с Viton, нержавеющая сталь

- Если частые запуски и торможения — лучше с C3/C4 зазором
- 

## Пример подбора

- ◆ Задача: насос в пищевом производстве, 3000 об/мин, возможна влага, непрерывная работа.
  - ◆ Решение: 6205-2RS C3 (уплотнённый, с увеличенным зазором, подходит по скорости и среде)
- 

## Ошибки, которых нужно избегать

1. Игнорировать режим работы (24/7 требует усиленных решений)
  2. Подбирать без учета среды (влага = обязательно уплотнения!)
  3. Ставить С3 без причины = лишний люфт
  4. Предлагать самый дешёвый вариант "на глаз" без анализа задачи
  5. Не учитывать доступность аналога для замены
- 

## Миниквиз

1. Что важно учитывать при подборе? А) Только диаметр Б) Нагрузку, обороты, среду В) Материал  Ответ: Б
  2. Что выбрать при перекосе? А) Роликовый цилиндрический Б) Самоустанавливающийся В) Упорный  Ответ: Б
  3. Какой зазор подходит для высоких температур? А) C0 Б) C3/C4 В) ZZ  Ответ: Б
  4. Можно ли ставить подшипник без уплотнений на улице?  Ответ: Нет
- 

## ? FAQ

- **Что если клиент не знает точных условий?** Запроси максимум: где стоит, как часто работает, есть ли влага/вибрации
  - **Можно ли предложить с запасом?** Да, но не переборщи: С4 там, где не надо, даст люфт
  - **Как проверить, подходит ли тип нагрузки?** Спроси: куда направлена сила? Вдоль вала (упор)? Поперёк (радиально)? Обе? (комбинированно)
- 

## Чек-лист Часть 3: Определение аналогов

- Умеешь находить аналоги ГОСТ ↔ ISO?
- Проверяешь не только размеры, но и зазор, термообработку, материал?
- Уточняешь тип уплотнений и исполнения (например, ЕАЕ4 ≠ Е)?
- Проверяешь по каталогу, а не только по кросс-таблице?

- Не полагаешься слепо на онлайн-калькуляторы?
- 



## Что делать при ошибке

- Перепроверь все входные данные
  - Запроси фото установки или старого подшипника
  - Сравни с техническим каталогом или проконсультируйся со специалистом
- 



## Мини-задание

1. Сформулируй 3 задачи от клиента (разной сложности)
  2. Подбери под каждую подходящий подшипник
  3. Обоснуй выбор: почему именно он?
- 



## Финальный вывод

Если ты умеешь задавать правильные вопросы и анализировать задачу — ты превращаешься из продавца в советника. А клиенты любят тех, кто помогает. Подбор — не угадайка, а алгоритм. Владеешь им — закрываешь сделки увереннее.

# Часть 4: Типовые ошибки при подборе и как их обходить

---



## Вводная

Даже опытные продавцы и снабженцы совершают ошибки при подборе подшипников. Иногда из-за спешки, иногда — из-за незнания нюансов. Эта часть — твой анти-фейл-гид.

Разберём 5 самых частых промахов и научим, как их предотвращать.

---



## Ошибка №1: Неправильный зазор

**Ситуация:** клиент просит 6205, ты даёшь 6205 С3, не уточнив температуру и вибрацию.

**Что будет:** гул, люфт, быстрый износ.

**Решение:**

- Всегда уточняй: будет ли повышенная температура, частый пуск/останов, вибрации?
- Если нет — бери обычный зазор.

---

## Ошибка №2: Посадка не соответствует нагрузке

**Ситуация:** подшипник с зазором ставится в посадку с люфтом.

**Что будет:** проворачивание, выход из строя, замена узла.

**Решение:**

- Спрашивай, как будет монтироваться подшипник — с натягом или свободно?
  - Проверь, не «гуляет» ли вал/корпус.
- 

## Ошибка №3: Суффиксы и префиксы не учитываются

**Ситуация:** дали просто «22308», а клиенту нужен был «22308 ЕАЕ4»

**Что будет:** подшипник не подойдёт по конструкции или ресурсу.

**Решение:**

- Уточняй все обозначения полностью.
  - Если клиент не знает — запроси фото упаковки или старой детали.
- 

## Ошибка №4: Неправильная температура эксплуатации

**Ситуация:** ставим обычный 6206-2RS в печь при 180°C.

**Что будет:** резина уплотнений расплавится, шарики закусят.

**Решение:**

- При >100°C — уточни, термообработка была?
  - Для уплотнений — смотри материал: Viton, NBR, FKM.
- 

## Ошибка №5: Выбор «на глаз» без каталога

**Ситуация:** смотришь — «похожий» вроде бы 305-й, а оказался 204-й с другим наружным.

**Что будет:** возврат, срыв сроков, недовольство клиента.

**Решение:**

- Всегда проверяй размеры по каталогу.
- Используй шаблон подбора или таблицу ГОСТ/ISO.

---

## Чек-лист Часть 4: Типовые ошибки

- Уточнил зазор (CN/C3)?
  - Есть уплотнения или нужен открытый?
  - Температурный режим соответствует рабочей среде?
  - Фото корпуса получено, маркировка подтверждена?
  - Убедился, что подобрал не «на глаз», а по параметрам?
- 

## Практическое задание

1. Найди в каталоге размеры и характеристики для:
    - 6004
    - 22313K
    - NU306 ECM
  2. Проведи анализ:
    - В чём отличие между C3 и обычным
    - Какой тип нагрузки подходит каждому из них
- 

 **Финальный вывод** Ошибки при подборе — это не просто брак. Это потерянное доверие, деньги и время. С этой методичкой ты уже на шаг впереди большинства. Следи за деталями, уточняй больше, думай дальше — и клиенты будут возвращаться.

## Часть 5: Как правильно задавать вопросы клиенту, чтобы подобрать идеальный подшипник

### Вводная

Хороший подбор начинается не с каталога — а с правильных вопросов. Большинство ошибок — от недосказанности. Задача продавца — вытащить из клиента максимум полезной информации.

---

### 5 главных вопросов для подбора:

1. Где стоит подшипник?
  - Тип оборудования (насос, редуктор, вентилятор)
  - Условия ( завод, улица, пыль, вода, высокая температура)
2. Какие нагрузки?

- Осевая, радиальная, комбинированная
    - Постоянные или ударные
  - 3. **Какая скорость вращения?**
    - Примерно обороты в минуту
    - Постоянная скорость или пуски/остановы
  - 4. **Какие размеры?**
    - Внутренний / наружный диаметр и ширина
    - Или — точная маркировка с подшипника
  - 5. **Какие особенности нужны?**
    - Уплотнения? (2RS, ZZ)
    - Термообработка? (до 150+ °C)
    - Защита от коррозии? (нержавейка, цинк)
- 



### Подсказка для диалога:

«Подскажите, пожалуйста, где стоит подшипник? Это улица или помещение? Есть ли пыль, вода, повышенные температуры?»

«Сколько примерно он делает оборотов в минуту? Там постоянная скорость или часто стартует/останавливается?»

«Есть старый подшипник под рукой? Можете с него прочитать или прислать фото маркировки?»

«Подшипник должен быть герметичным или открытым? Работает в грязной среде или чистой?»

«Есть ли особенности — повышенная температура, химия, морская среда?»

---



### Частые ошибки:

- Не спросили про скорость — продали шариковый вместо роликового
- Не уточнили про уплотнения — клиенту попало масло внутрь
- Взяли подшипник с обычным зазором — а нужна была С3



### Чек-лист Часть 5: Вопросы клиенту

- Уточнил тип оборудования
- Уточнил условия среды (температура, пыль, влага)
- Уточнил нагрузки и скорость
- Спросил про зазор, уплотнения, термостойкость
- Получил фото или точную маркировку
- Убедился, что задал минимум 5 наводящих вопросов



## Мини-задание:

Составь 5 вопросов, которые ты бы задал клиенту, чтобы точно понять, какой подшипник ему нужен. Примени их на 3-х текущих клиентах.

---



## Финальный вывод

Чем больше информации ты получишь на старте — тем быстрее сделка и меньше шанс ошибки. Грамотные вопросы = точное предложение = довольный клиент = повторные заказы. Работай как эксперт — и тебя будут уважать как эксперта.

---

# Часть 6: Хранение, транспортировка и логистика

---



## Вводная

Подшипники — не просто железки. Это высокоточные изделия, чувствительные к влаге, пыли и ударам. Ошибки в хранении или транспортировке могут привести к скрытым повреждениям, которые «вылезут» в самый неподходящий момент — при монтаже или в работе.

---



## Как правильно хранить подшипники

1. **Температура** — от +5 до +25 °C. Не допускать перепадов, иначе будет конденсат.
  2. **Влажность** — максимум 60%, избегать попадания воды или сырости.
  3. **Место хранения** — закрытые стеллажи, ящики, контейнеры. Никаких открытых складов!
  4. **Оригинальная упаковка** — не снимать! Даже если хочется «проверить» — лишний раз не трогай.
  5. **Срок хранения:**
    - Стальные подшипники: до 3 лет.
    - С уплотнениями (2RS, Z): до 1–2 лет (резина стареет).
- 



## Как перевозить без последствий

1. **Фиксация** — подшипники не должны «гулять» по коробке. Используй проставки, пузырчатую плёнку, жёсткие ящики.
2. **Амортизация** — особенно для крупных (2000+ серия) — они боятся ударов.

3. **Температурный контроль** — летом не возим в кузове на солнцепёке, зимой — избегаем промораживания.
  4. **Маркировка** — крупно и понятно: артикул, количество, получатель.
- 

## **Как контролировать логистику**

1. **Проверка при приёмке:**
    - Упаковка цела?
    - Не вскрыта?
    - Нет следов ржавчины, подтёков?
    - Маркировка соответствует заказу?
  2. **Фотофиксация** — желательно делать фото упаковки и самих подшипников при приёмке.
  3. **Складской учёт:**
    - Вести учёт с точными артикулами и сериями.
    - Указывать срок годности (особенно по резиновым элементам).
- 

## **Типовые ошибки**

- Хранят в открытых помещениях — образуется ржавчина внутри.
  - Открывают упаковку «посмотреть» — потом металл окисляется.
  - Возят в багажнике на морозе — подшипник трескается при первом запуске.
  - Складывают в кучу без этикеток — потом не найти нужное.
- 

## **Чек-лист перед выдачей подшипника клиенту**

- Целая упаковка?
  - Маркировка соответствует счёту?
  - Нет следов влаги, ржавчины?
  - Уточнено: куда и как повезут?
  - Есть фото/акт приёмки?
- 

## **Финальный вывод**

Склад и логистика — не фон. Это фундамент. Можно идеально подобрать подшипник, но убить его небрежной перевозкой. Не допускай глупых потерь: обучи склад, проверь упаковку, контролируй выдачу.

## **Часть 7: Как отличить оригинал от подделки:**

---

## Вводная

Рынок завален контрафактом. Покупатель может и не заметить подделку сразу, но результат — жалобы, возвраты, поломки. А для продавца это — убитая репутация. Значит, ты должен уметь **отличать оригинал от фейка с первого взгляда**.

---

### Признаки оригинала

1. **Гравировка:**
  - Чёткая, ровная, одинаковая по глубине.
  - Без орфографических ошибок (да, бывает и такое).
2. **Упаковка:**
  - Фирменная, с логотипом, часто — с QR-кодом или голограммой.
  - Указан номер партии и серийный код.
  - Код на коробке совпадает с кодом на самом подшипнике.
3. **Смазка:**
  - Без запаха бензина, равномерная.
  - У оригинала смазка чистая, вязкая.
4. **Геометрия:**
  - Нет люфтов, нет перекосов.
  - Все поверхности отшлифованы, без следов «литья» или облоя.

---

### Признаки подделки

1. **Маркировка кривая или отсутствует вовсе:**
  - Особенно часто фейки не наносят гравировку на внутреннее кольцо.
2. **Необычные цвета упаковки или логотипа:**
  - Например, у SKF коробка тёмно-синяя с красной полосой. Любой «розоватый» оттенок — подозителен.
3. **Шум при прокрутке:**
  - Подделка часто гремит или скрипит — из-за неравномерных шариков или грязи внутри.
4. **Цена ниже рынка:**
  - Слишком дёшево? Значит, где-то тебя пытаются провести.

---

### Что делать при сомнении

- Сравни с оригиналом на фото.
- Проверь упаковку и маркировку.
- Запроси подтверждение у дистрибутора (по коду или фото).
- Не уверен — не продавай. Лучше потерять сделку, чем клиента.
-

## Часть 8: Как продавать подшипники уверенно и без давления

### Вводная

Уверенность в продаже — это не агрессия. Это знание продукта, честность и умение вести клиента к решению, которое выгодно **ему**. Ты — не продавец, ты — консультант и партнёр.

---

#### Ключевые принципы:

##### 1. Продуктовая уверенность

Ты не впариваешь — ты предлагаешь лучшее решение под задачу. Для этого ты обязан разбираться в типах подшипников, зазорах, нагрузках и нюансах применения.

##### 2. Вопросы вместо давления

Чем больше ты спрашиваешь — тем точнее можешь попасть в боль клиента. "А с какой целью подбираем? А какая среда? А обороты какие?"

##### 3. Аргументы без нажима

Не нужно убеждать. Нужно **показывать выгоды и подсвечивать риски**:

- "Если поставить обычный, он не выдержит температуру."
  - "Вот почему берут С3 в вашем случае."
- 

#### Примеры фраз:

-  "Давайте оформим заказ сейчас."  
 "Я могу сразу рассчитать вам под задачу с учётом среды — будет видно, стоит ли переплачивать."
-  "У нас дешево и быстро!"  
 "Проверено — этот подшипник ставят на похожее оборудование, держит без сбоев."
-  "Почему не берёте?"  
 "Хочу понять, что смущает — цена, сроки, доставка? Решим."

### Этапы продажи:

#### 1. Контакт и входящий запрос / холодный контакт

- Уточни, кто принимает решение
- Зафиксируй потребность (оборудование, режим, кол-во)

#### 2. Подбор / Альтернатива / Аналог

- Обоснуй выбор: размеры, зазор, бренд
- Сделай 1–2 варианта (бюджетный / оптимальный)

#### 3. Коммерческое предложение

- Включи цену, доставку, сроки, НДС
- Дай PDF и текстом в мессенджер

#### 4. **Финальный разговор**

- Ответь на возражения
- Согласуй финальные условия

#### 5. **Сопровождение до оплаты и отгрузки**

- Контроль поэтапный: выставлен счёт, оплачено, отправлено

## **Часть 9: Работа с рекламациями и возвратами подшипников**

---

### **Вводная**

Иногда что-то идёт не по плану: клиент жалуется на шум, люфт, перегрев. Главное — не паниковать и не спорить. В этой части мы разберём, **как грамотно обработать рекламацию**, чтобы сохранить клиента и минимизировать убытки.

---

### **Пошаговая инструкция:**

#### 1. **Фиксация обращения**

- Принял звонок/сообщение → завёл задачу в Bitrix24
- Уточнил суть проблемы (что не так, при каких условиях проявилось)

#### 2. **Первичная диагностика**

- Спрашиваем фото/видео
- Уточняем: приёмка была? упаковка нарушена? что на маркировке?

#### 3. **Внутренний анализ**

- Сверяем с поставкой: срок, партия, производитель
- Поднимаем документы: акт, счёт, спецификация

#### 4. **Ответ клиенту**

- До 1 рабочего дня: либо запрос дополнительной информации, либо промежуточный ответ
- Тон — деловой, без обвинений

#### 5. **Принятие решения**

- Брак производителя → отправка на экспертизу или замена
- Ошибка клиента (неверная установка/условия) → аргументированный отказ

#### 6. **Оформление возврата**

- Составляем акт возврата
  - Получаем физически товар
  - Возврат/замена/допоставка — по регламенту
-

## **!** Частые ошибки:

- **Не зафиксировали обращение** → потеряли клиента и проблему
  - **Начали спорить с клиентом** → конфликт, негатив в сети
  - **Не проверили документы** → потеряли логику возврата
  - **Затянули с ответом** → эскалация недовольства
- 

## Шаблон ответа на рекламацию:

Добрый день, [Имя]!

Спасибо за обращение.

Для уточнения причины проблемы просим направить:

- Фото/видео дефекта
- Маркировку на подшипнике
- Условия работы (обороты, температура, среда)

Как только получим информацию — оперативно проверим и вернёмся с решением.  
С уважением, [ФИО], отдел качества ООО «Эверест»

---

## FAQ:

— **А если клиент уже смонтировал подшипник?**

→ Объясняем, что возврат возможен только при визуально подтверждённом браке или акте СТО.

— **А если товар не от нас?**

→ Сравниваем маркировку, проверяем отгрузку, фиксируем отказ с обоснованием.

— **А если клиент требует деньги назад?**

→ Действуем строго по договору поставки: возврат возможен после экспертизы и акта.

---

## Чек-лист перед ответом на рекламацию:

- Есть заявка в CRM
- Получены фото/видео
- Проверена маркировка и партия
- Согласован шаблон ответа
- Назначен ответственный

# Часть 10: Ведение базы клиентов подшипников — как системно фиксировать, кому что поставили, чтобы потом не гадать

---

## Вводная

Подшипники на глаз все одинаковые, но если клиент через полгода говорит: "*Мне как в прошлый раз!*", а ты не знаешь, что именно ему поставили — беда. Эта часть — о системной фиксации, учёте и истории продаж.

---

## Что нужно фиксировать?

Для каждого клиента:

- Полное наименование организации (ИНН, КПП)
  - ЛПР и контакты (телефон, email, Telegram)
  - История заказов: модель, партия, количество
  - Условия (особенности эксплуатации, температура, обороты)
  - Отзывы и рекламации
- 

## Где вести базу

1. **CRM (Bitrix24 / amoCRM / Excel)** — обязательно:
    - Сделка → товарная позиция
    - Комментарии к каждому заказу
  2. **Файлы в сетевой папке:**
    - /Поставки/Клиенты/ [Название] /
    - Хранить КП, акты, счёт-фактуры
  3. **Чат-бот / Telegram-заметки**
    - Быстрые пометки через команду
    - Пример: клиент Иванов — 22320 С3 в печку, +180°C
- 

## Пример записи по клиенту

**ООО "ТехТранс"**

Контакт: Смирнов Алексей, +7 912 000 11 22

**Поставки:**

- 12.03.2025 — 22320 С3, 2 шт (печи, 180°C)
- 05.05.2025 — 22218 Е, 4 шт (подъёмники, редуктор)

**Особенности:**

Требуют только SKF/NSK, просят закрытые подшипники

## **Рекламации:**

— 04.2025: шум, заменено по гарантии

---

### **Как использовать историю**

- При повторной заявке — подобрать то же или аналог
  - При рекламации — быстро сверить данные
  - При upsell — предложить замену на улучшенный вариант
- 

### **Частые ошибки**

- Не записали, **куда** ставится → подбор наугад
  - Забыли бренд → клиент недоволен
  - Не внесли рекламацию → повторная ошибка
- 

### **Полезные советы**

- Вносите данные **в день отгрузки**, не "потом"
- Прикрепляйте документы к карточке клиента
- Используйте **шаблон описания**: "тип — среда — нагрузка"

## **Часть 11: Как не сливать входящие заявки и обрабатывать лиды по уму**

---

### **Вводная**

Входящая заявка — это не просто "оставил номер". Это горячий след. Если ты его не отработал — кто-то другой это сделает. А ты потом останешься с KPI и оправданиями. В этой части — чёткий алгоритм, как не терять заявки и превращать их в сделки.

---

### **Алгоритм обработки входящей заявки**

#### **Шаг 1. Ответ немедленно (до 10 минут)**

- Идеально — за 2–5 минут.
- Используй шаблон:

«Добрый день! Это [Имя] из ЭВЕРЕСТ. Получил вашу заявку — подскажите, удобно ли сейчас уточнить пару деталей для подбора?»

#### **Шаг 2. Выясни задачу клиента**

- Что за оборудование, для чего подшипник
- Условия эксплуатации: температура, обороты, среда
- Количество, сроки, предпочтения по бренду

### Шаг 3. Подтверди, что заявку приняли

- В CRM создаётся сделка → комментарий
- В мессенджер — подтверждение вежливо:

«Спасибо, всё зафиксировал. Приступаю к подбору, направлю КП в течение [время].»

### Шаг 4. Дай КП быстро (не позже 1 рабочего часа)

- Вариант А: точный подбор
- Вариант В: аналог дешевле
- Вариант С: с доставкой / без НДС / под заказ

### Шаг 5. Follow-up (через 24 часа, если молчит)

«Добрый день! Хотел уточнить, удалось ли ознакомиться с предложением? Если есть замечания или нужна доработка — готов учесть.»

---

### ! Типичные ошибки и как не допустить

1. **Пропустил заявку на почте / сайте / Bitrix24**  
→ Настрой уведомления, Telegram-бота или интеграцию
2. **Ответ через сутки**  
→ Пиши сразу, даже если нет ответа — покажи, что заявка важна
3. **Сразу "скинул КП" без уточнений**  
→ Без потребности — ты шлёшь "вслепую"
4. **Не записал в CRM**  
→ Потом не найдёшь клиента
5. **Не напомнил / не дожал**  
→ Ушёл конкуренту

### ✓ Чек-лист: всё ли ты сделал?

- Ответил за 5–10 минут?
- Уточнил задачу?
- Сделал подбор и КП в срок?
- Занёс в CRM с метками?
- Сделал follow-up?
- Предложил альтернативу, если молчание?

