

חברת הדרכה לעובד חדש



בסניפי



ברוך הבא לקרביץ!

חוברת זו הינה חוברת המרכזת את המושגים המקצועיים הבסיסיים בתחומי הציוד המשרדי והאלקטרוניקה של המוצרים הנמכרים בקרביץ. ההיכרות וההבנה של מושגים אלו תעזור לך בעת מתן העזרה ללקוח ותיתן לך כלים לשירות טוב ומקצועי יותר.

אנא עבור על המושגים בעיון ותוודא שאתה מכיר ובקיא בכולם. במידה ותתקל בשאלות תוכל לפנות למנהל הסניף, לאחד העובדים הוותיקים בסניף, או למנהל האזור.

בהמשך לקריאת החוברת וללמידת המושגים תיקרא להדרכות שונות בתחומי המכירות ובהיכרות עם המוצרים השונים הנמכרים בחנות.

*החוברת כתובה בלשון זכר מטעמי נוחות, אך מיועדת לנשים וגברים כאחד.

אנו מאחלים לך בהצלחה בתפקידך ולמידה לאורך כל הדרך.

מחלקת משאבי אנוש

פרק ראשון – היכרות עם קרביץ

5 דברים שלא ידעת על קרביץ:

- קרביץ הינה חברה משפחתית שהוקמה ב-1925 ע"י נתן קרביץ (קרביץ חגגה ב-2015 יומולדת 90).
- כיום קרביץ היא הרשת הגדולה והוותיקה ביותר בישראל לציווד משרדי.
- קרביץ פועלת בכלל מגזרי השוק – חנויות, עסקים, מכירה בסיטונאות.
- כיום ישנן 73 חנויות קרביץ, 13 חנויות אקדמון ו-850 עובדים.
- קרביץ משווקת באופן בלעדי 20 מותגים מהעולם.



עולם היבוא בקרביץ

מותגי הבית מעשירים את עולמות התוכן של קרביץ במגוון תחומים. המותגים נמכרים בבלעדיות בחנויות קרביץ. כל המוצרים באיכות גבוהה נבדקים ומאושרים במקום התקנים ומתומחרים במחירים אטרקטיביים לצרכן

מותג האופנה מבית קרביץ, אוסף תחתיו פריטים מרהיבים בתחום הציוד הלימודי קולקציות מרעננות שלוש פעמים בשנה.
כל הפריטים מהוקצעים עד לפרט האחרון ומביאים ביטוי של כל הטרנדים האופנתיים בעולם! הקולקציה הקרובה כוללת קלמרים ותיקי איפור, כלי כתיבה, פאצ'ים ומדבקות, מחזיקי מפתחות, מחברות כריכה קשה, דבקי גליטר ועוד...
כל המוצרים משלבים בדים ייחודיים, פרווה, פייטים מתחלפים והולוגרמות בשילוב של הדמויות המובילות - חד קרן, בת הים, לאמה, עצלנים ועוד.



SKETCH

מותג נייר באיכות פרימיום מבית קרביץ. מגוון מחברות כריכה קשה, פנקסים, מחברות ספיראלה מוצרי נסיעה וטיסה ועוד.
מחברות הספירלה עם כריכת פלסטיק עבה, ספירלה חזקה ואיכותית ונייר 60 גר' ומעלה. דפדפות עם עובי נייר של 80 גרם (מקביל לOxford).
ומחברות כריכה קשה בעיצובים אופנתיים, עם עובי נייר 80 גר'.

תיקי בייסיק מבית קרביץ.
מגוון תיקי מחשב, תיקים זרוקים, תיקי גן ועוד.
התיקים באיכות בדים גבוהה במחירים אטרקטיביים מאוד.



BLOOM
BY KRAVITZ

מותג חדש שיושק בשנת 2019 המאגד פתרונות אחסון למזון באיכות גבוהה.
בבקבוקי שתייה מפלדת אל-חלד דופן כפולה אחיזה נוחה וללא טעמי לוואי ובעלי תקן ישראלי מחמיר. הבקבוקים שומרי קור וחום וללא סכנת מזלזלות.

מוצרי ספק קרביץ

מוצרים אלה מיובאים בבלעדיות לישראל מטעם קרביץ.
המוצרים נמכרים גם לחנויות המתחרות אך עדיין מהווים נתח חשוב ועיקרי מהמוצרים הנמכרים בחנויות הרשת.

MILAN

מותג ציוד משרדי, טושים וצבעים מספרד המוצרים ברמת איכות גבוהה, בטיחותיים לילדים ונוחים לאחיזה ממושכת בעלי תו תקן אירופאי וישראלי.
(מותג מקביל לMAPED)

Pentel

מותג העטים מספר 1 ביפן!
עטים איכותיים ביותר ונוחים לכתיבה, תחת המותג טושים, עטי יוקרה, דבקים, עפרונות מכניים ועוד.
(מותג מקביל לפיילוט)

KEYROAD
School Stationery

מותג ציוד משרדי, כלי כתיבה טושים עפרונות וצבעים.
מוצרים צבעוניים ומעוצבים באיכות טובה. לגילאי גן עד סיום היסודי

תיקים:

התיקים האורתופדיים מיועדים לילדים בבית הספר היסודי. בעיקר לילדים בכיתות א'-ג'.

מה נחשב כתיק אורתופדי?



1. בעל גב מרופד.
2. תחתית קשיחה המקובעת ב-90 מעלות למערכת הגב.
3. משקל התיק כולל הציוד לא יעלה על 15% ממשקל הילד (משקל התיק קטן מקילו).
4. מחזירי אור בקדמת התיק וברצועות הכתפיים.
5. רשתות אוורור המונעות הזעה.
6. כתפיות מרופדות המונעות חיכוך באזור הכתפיים.

קיימים 2 סוגים של תיקים אורתופדיים:

- תיק אורתופדי לנשיאה על הגב - מתאים במיוחד למי שמגיע בהסעה או עם ההורים עד לכניסה לבי"ס ולמי שהכיתה שלו נמצאת בקומה גבוהה. ניתן לצרף בנפרד עגלה נפרדת לתיק האורתופדי למי שמעוניין*
- תיק עם ידית נשיאה מובנית (TROLLEY) – ניתנת לפירוק - מתאים במיוחד למי שהולך ברגל לבית הספר, למי שהכיתה שלו נמצאת בקומת קרקע. שימו לב – ישנם תיקים אורתופדיים עם ידית נשיאה מובנית המותאמים גם לנשיאה על הגב!



***חשוב לציין - אין אחריות לעגלה של התיק האורתופדי!**

תיק עם גב קשיח (חצי אורתופדי)

תיק עם גב אורתופדי אך ללא שאר המאפיינים של תיק אורתופדי (לדוג' תחתית קשיחה בזווית של 90 מעלות.. חלק מהתיקים מגיעים כתיקים מתרחבים או ניתקים (ב-1).



מתאים בעיקר לכיתות ג'- ומעלה (אפילו עד התיכון).

מגוון המותגים בתחום:

תיק ג'וניור

תיק טרולי של קל-גב. בעל עיצובים המותאמים לילדים בוגרים יותר.

מתאים לילדים שסוחרים הרבה, המגיעים לבי"ס עם הסעה או עם ההורים והכיתה שלהם נמצאת בקומה נמוכה.

תיקים זרוקים -

תיק זרוק הוא תיק גב שבדרך כלל מיועד לתלמידים החל מכיתה ז'.

בתיק זרוק ישנם 2 תאים ומעלה ובחלקם גם תא למחשב נייד.

תיקים זרוקים מכל הסוגים והמותגים נמכרים בקרביץ.

המותגים שקרביץ מייצגת בתחום: bag pack



מושגים נוספים שחשוב להכיר:

2-ב-1: תיק גדול ניתן ל-2 תיקים - תיק פנאי ותיק לימים קצרים. התיק יכול להיות אורתופדי או זרוק.



תיק מתרחב: הגדלת נפח התיק בפתיחת רוכסן וקבלת תא נוסף. התיק יכול להיות אורתופדי או זרוק.

התאמת התיק לפי גיל הילד:

כיתה	סוג תיק מתאים
גן (0-3)	תיק גן ללא גלגלים
גן 3-6	תיק גן – עם או בלי גלגלים
כיתות א-ג'	תיק אורתופדי מלא – עם או בלי גלגלים
כיתות ד-ו'	תיק אורתופדי/תיק עם גב קשיח/תיק ג'וניור
כיתות ז-ט'	תיק זרוק עם נפח גדול
כיתות י' – סטודנטים	תיק זרוק מכל סוג/תיק עם תא ייעודי למחשב נייד.

תיקי מחשב

תיק המיועד לנשיאת מחשב נייד.

ישנם תיקים המכילים תא מיוחד עבור המחשב הנייד בנוסף לכל התאים עבור שאר הציוד וישנם תיקים המיועדים לנשיאת מחשב נייד בלבד.

ישנם גם תיקים זרוקים/קב קשיח המתאימים לנשיאת מחשב נייד עבור תלמידי בית הספר המשתמשים במחשב נייד במסגרת הלימודים.

שים לב!

בתוך תיק המיועד לנשיאת מחשב נייד יצוין גודל אינץ' של המסך המקסימלי שיכול להיכנס לתוך תא זה.

איכות מוצרי הציוד המשרדי

בטח שאלתם את עצמכם - "מה ההבדל בין מוצרים ממותגים שונים?" או "למה יש הבדלי מחיר גדולים בין סוגים שונים של אותו המוצר?"

התשובה לשאלות אלה היא פשוטה – **איכות המוצרים**.

איכות המוצר נקבעת לפי התחומים הבאים:

1. טיב החומרים מהם הוכן המוצר.
2. נוחות המוצר – קלות האחיזה, וקלות השימוש בו.
3. אורך חיי המוצר – כמה זמן המוצר יחזיק.

לדוגמא – אם הלקוח שלנו הוא ילד קטן בכיתה נמוכה שצריך עיפרון, מחק או מחדד נמליץ לו על המוצר האיכותי ביותר. ילד קטן שלא מצליח לחדד את העיפרון או שנשבר לו החוד לעיתים קרובות יחווה תסכול ויבזבז זמן וקשב בשיעור.

טבלת מוצרים משלימים:

<u>איזה מוצר נתאים לו?</u>	<u>המוצר שהלקוח קנה</u>
<u>עגלת נשיאה, קלמר, בקבוק, מפית אוכל</u>	<u>תיק אורתופדי</u>
<u>קלמר, בקבוק, קופסת אוכל, פאטצ'ים</u>	<u>תיק</u>
<u>אוגדן, מדבקות שם, עטיפות, יומן ומערכת שעות</u>	<u>מחברות</u>
<u>תיק ציור, בלוק ציור</u>	<u>מוצרי אומנות - צבעים</u>
<u>דפדפות, שמרדפים, מחזקי חורים, חוצצים</u>	<u>קלסרים</u>
• <u>בעת התשלום בקופה – מוצרי קו קופה</u>	

פרק שני – מושגים באלקטרוניקה

מחשבים ניידים:

מחשב נייד, (laptop, notebook) המכונה גם **מחשב נישא** או **לפטופ**, הוא מחשב אישי ונייד. מקור המתח של מחשבים ניידים הוא בדרך כלל סוללה נטענת, אולם ניתן גם לחבר אותו לשקע החשמל שבקיר. כך ניתן להשתמש במחשב ולטעון את הסוללה שלו בזמנית, דבר המבליט את הניידות שבו.

מעבד:

מעבד, (CPU - Central Processing Unit) הוא רכיב חומרה במחשב המבצע את הפקודות המאוחסנות בזיכרון המחשב. המעבד הוא המוח של המחשב בלעדיו המחשב לא יכול להתקיים בדיוק כמו מנוע של רכב ולכן חשיבותו רבה.

המגמה היא יצירת מספר מעבדים על שבב אחד. שבב זה בנוי ממספר מעבדים (בתצורה כזו, המעבדים נקראים לפעמים גם "ליבות" Core). מעבדים אלו פועלים במקביל, ומעצימים את היכולות החישוביות של המחשב שמשמש בהם, תוך שימוש בטכניקות של עיבוד מקבילי. לכן אם מעבד הפועל במהירות של 1 GHz מבצע כמיליארד פעולות בשנייה, אז מעבד כפול ליבה יבצע כפליים יישומים וגם כמה פעולות במקביל.

קיימים מספר סוגי מעבדים:

מעבדי אינטל:

Intel® Atom™ – מעבדים המיועדים לטאבלטים. מהירים בגלישה ויישום אפליקציות. בעלי חיי סוללה ארוכים במיוחד.



Intel® Celeron™ – סדרת מעבדים בסיסיים וזולים יותר. ביצועים מינימליים לרמת מחשוב בסיסית.

Intel® Pentium™ – סדרת מעבדים בסיסית אך מתקדמת מעט יותר מceleron.

מעבדי Intel® Core™ i – סדרת המעבדים החדשה של אינטל. בעלי רכיב ה-Hyper-Threading - לכל ליבה במחשב יש שני נימים ולכן מהירות זרימת המידע מוכפלת. בכולם יש גרפיקה מובנית מתקדמת.

Intel® Core™ i3 – GOOD – סדרת מעבדים המאפשרת ביצועים ומהירות ללא הפסקה עם חיי סוללה ממושכים. הסדרה כוללת בתוכה טכנולוגיה לוויסות חכם של המחשב לפי השימוש.

Intel® Core™ i5 – BETTER – סדרת מעבדים עם טכנולוגיית Turbo Boost - פרץ אוטומטי של מהירות בזמן עומס.



Intel® Core™ i7 – BEST – סדרת מעבדים למשימות עוצמתיות ביותר. תלת מימד HD במיטבו. קהל היעד של מעבדי Core i7 הם גרפיקאים, אנשי מוזיקה, ארכיטקטים ואנשי מקצוע שעושים שימוש בתוכנות המבצעות חישובים מקביליים רבים, וכמובן שגם גיימרים וביצועיסטים. כולל intel turbo boost.

יש דורות של מעבדים – ניתן להבדיל בין הדורות בספרה הראשונה מבין 4 הספרות.

שים לב!

- ככל שהמעבד מדור חדש יותר ככה הוא יצרוך פחות סוללה!
- ככל שהמעבד חזר יותר (לדוג' i7 לעומת i3) יהיה ניתן לעבוד עם תוכנות מורכבות יותר.

זיכרון RAM –

ה RAM הוא למעשה צינור ממנו מערכת ההפעלה, יישומי התוכנה והנתונים שבשימוש מידי עוברים אל המעבד ובחזרה. זיכרון ה RAM מסייע למהירות פעילות המחשב. ככל שזיכרון RAM יהיה גדול יותר כך האינפורמציה תזרום טוב יותר. ממש כמו בכביש : ככל שיהיו יותר נתיבים כך זרימת התנועה תהיה חלקה יותר.

דיסק קשיח –

דיסק קשיח (הארד דיסק), הוא רכיב במחשב המשמש לאחסון מידע. דיסק קשיח יכול להכיל מסמכים, תמונות, מוסיקה, סרטונים ועוד... ככל שנפח הדיסק (GB) גדול יותר כך ניתן לאחסן כמות מידע גדולה יותר.

הדיסק הקשיח הסטנדרטי עובד באופן אנלוגי ומהירותו נמדדת באמצעות ה-סיבובים לדקה (סל"ד - RPM). הדיסק הקשיח מגיע במהירויות: 5400 סל"ד ו-7200 סל"ד.

כאשר המחשב עובד ומקבל מכה או זעזוע יתכן ותיווצר שריטה בדיסק הקשיח והמידע יפגע.

יש ליתרון לכך עם הדיסק הקשיח החדש – SSD.

SSD – Solid-State Drive – דיסק הקשיח הפועל באופן דיגיטלי ולכן הוא מהיר יותר ועמיד יותר מאשר הדיסק הקשיח הישן.

כרטיס מסך (כרטיס גרפי) –

כרטיס המסך במחשב קובע את איכות התצוגה על גבי המסך. כרטיסי המסך הם מעבדים בפני עצמם. יש להם מעבד גרפי משלהם והם עושים הרבה מעבודת העיבוד שבעבר נעשתה על ידי המעבד המרכזי של המחשב.

מערכת הפעלה:

תוכנה המנהלת את משאבי החומרה והתוכנה במחשב. בנוסף, מערכת ההפעלה מספקת את התשתית הנחוצה להרצה של יישומי מחשב ומתפקדת כמגשרת בין המשתמש ובין החומרה של המחשב. מערכת ההפעלה זו התוכנה הראשונה שעולה עם הדלקת המחשב והיא זו המאפשרת לו לפעול.

קיימים מספר סוגים של מערכת הפעלה:

WINDOWS – מערכת ההפעלה הנפוצה ביותר.

מוצרים משלימים במכירת מחשב נייד:

תיק, עכבר אלחוטי, כונן זיכרון נייד, דיסק און קי.



מדפסות –

מדפסות מתחלקות ל-3 סוגים:

- **מדפסת דיו- מדפסת הפועלת בטכנולוגיית הדפסה המבוססת על סדרת מזרקים זעירים המתזים טיפות דיו קטנות אל הנייר.** במדפסת דיו יש לקנות ראשי דיו.
- **מדפסת לייזר - פעולת ההדפסה מבוססת על שימוש בקרן לייזר.** למדפסת הלייזר מהירות הדפסה גבוהה יחסית למדפסות אחרות, רזולוציית הדפסה גבוהה, המתבטאת באיכות הדפסה גבוהה ובנוסף התחזוקה זולה (עלות טונר למספר דפים זול). במדפסת לייזר יש לקנות טונר.
- **מדפסת LED - טכנולוגיית הדפסה חדשה.** מדפסת LED מזכירה בפעולתה את מדפסת הלייזר אך בגלל נורות ה-LED זמן ההמתנה לתחילת ההדפסה מהיר וההדפסה מדויקת יותר. במדפסת LED יש לקנות טונר.

אז מה יותר טוב?

הכל תלוי בצרכי הלקוח!

כאשר לקוח מחפש לקנות מדפסת יש לברר קודם את צרכיו:

- כמות ההדפסות החודשית - האם הצורך הוא להדפסות מעטות בחודש עבור ילדים והדפסות ביתיות רגילות? אולי לסטודנט שידפיס הרבה דפים ועבודות אך בעיקר בשחור לבן? ואולי בכלל למשרד ביתי קטן?
 - גודל המדפסת – היכן הלקוח מתכוון למקם את המדפסת? גודל המדפסת משפיע על הקנייה?
 - פונקציות המדפסת - מה הפונקציות שהלקוח צריך? האם יש לו צורך בסורק/מכונת צילום? בפקס?
- לרוב, עבור מדפסת רגילה לבית נמליץ על מדפסת דיו, עבור משרד ביתי או משרד בכלל נמליץ על מדפסת לייזר.
- יש לציין כי קיימות מדפסות דיו שנותנות תפוקה זהה למדפסות לייזר.

להלן התכונות המופיעות במפרט של מדפסת:

- מהירות הדפסה – כמות הדפים שניתן להדפיס בדקה. רלוונטי בעיקר אם יש צורך בהדפסות מרובות ותכופות.
- כמות הדפסת עמודים חודשית מומלצת לדגם – כמה דפים הלקוח מדפיס בחודש.
- מגש הזנה – מגש טעינת הדפים. כמות הדפים שניתן לטעון במגש ההזנה.
- צבע ההדפסה – שחור לבן/ צבעוני.
- מסך תצוגה – מסך תפעול המדפסת.
- **יכולות שונות:**
 - הדפסה דו צדדית – הדפסה משני צידי הדף.
 - העתקה – צילום מסמכים
 - סריקה וצילום – סריקת המסמך עבור המחשב/הדפסה כמכונת צילום
 - פקס – חיבור המדפסת לקו טלפון ושליחת פקס.
- **תקשורת:**
 - חיבור קווי – חיבור קווי לרשת או ישירות למחשב.
 - חיבור אלחוטי (wi-fi) – חיבור לרשת ללא צורך בחיבור קווי.
 - סמארטפון – הדפסה ישירות ממכשיר הסמארטפון (דרך אפליקציה או ישירות).
 - חיבור USB – אפשרות לחבר ישירות למדפסת דיסק און קי ולהדפיס את הקבצים ישירות ממנו.

ראשי דיו וטונרים

- קיימים 4 סוגי צבעים- שחור, מג'נטה (ורוד), ציאן (כחול) וצהוב – השילוב ביניהם נותן את כלל קשת הצבעים.
- ישנם ראשי דיו צבעוניים המשלבים את שלושת הצבעים הצבעוניים יחד בראש דיו אחד (היתרון – חוסך קנייה של ראשי דיו, החיסרון – אם נגמר רק צבע אחד צריך להחליף את כל הראש).
- שימו לב! המדפסת מזהה ומסמנת במידה ומשתמשים בראש דיו תחליפי.**
- שימוש כזה מסיר את האחריות על המדפסת.**

זיכרונות –

בעידן בו חלק גדול מהמידע והנתונים שלנו מאוחסנים באופן דיגיטלי, חשוב מאוד לגבות את המידע שלנו באופן סדיר וקבוע. הכון הקשיח הפנימי שבמחשב חשוף לתקלות, וירוסים ואף למחיקה של חומר חשוב ברגע של חוסר תשומת לב. בנוסף, אנו נדרשים לא אחת להעביר מידע דיגיטלי דרך מכשיר חיצוני.

ישנם מספר סוגי מוצרים המאפשרים לאחסן את המידע ולהעביר אותו עליהם:

דיסק און קי – מכשיר זעיר לאחסון נתונים למחשב, המשתמש בזיכרון הֶבְזֵק (Flash) לאחסון נתונים ובממשק ה-USB של המחשב להעברתם אל המחשב או ממנו. המכשיר מגיע בנפחי מידע נמוכים ואינו מיועד לאחסון מידע רב אלא בעיקר להעברת מידע באופן נגיש וקל.

לדוג' – דיסק און קי של חברת SanDisk.

USB Type C – סוג חיבור חדש המתאים גם לסמארטפונים, לטאבלטים ומופיע במחשבים הניידים החדשים. בעל עיצוב קטן יותר, ניתן לחברו משני הכיוונים (בניגוד ל־USB הרגיל) והוא מהיר יותר מהחיבור הרגיל.

כונן קשיח – זהו כונן שנמצא מחוץ למארז המחשב. זהו למעשה דיסק קשיח רגיל, אשר מורכב בתוך מארז עצמאי. החיבור של הכונן למחשב יעשה בדרך כלל באמצעות USB ולעיתים באמצעות Bluetooth או רשת האינטרנט. הכונן הקשיח בנוי משתי יחידות - המעטפת והכונן עצמו. הכונן מיועד לאחסון מידע רב ופחות להעברת המידע ממקום למקום.

ישנם כוננים המצריכים ספק כח חיצוני (חיבור לחשמל) וישנם כאלו המסתפקים בכוח של ה-USB.

לדוג' – WD (סופרן סחר), סיליקון פאוור (אלדין)



ענן – בשנים האחרונות אנשים משתמשים בשירותי ענן שונים, כלומר, שרתים מרוחקים בהם ניתן לאחסן את הקבצים והתוכן שלנו. חלק עושים בהם שימוש כמקום אחסון, חלק משתמשים בענן ככלי פשוט ויעיל לשיתוף (לקבצים גדולים למשל) ולא מעט משתמשים בשירותים האלו לגיבוי של התמונות והמסמכים האישיים.



גיימינג –

קונסולה - קונסולת משחקים היא מחשב ייעודי המשמש למשחק במשחקי וידאו. קונסולות משחקים משתמשות בדרך-כלל במסך טלוויזיה או מסך מחשב להקרנת המשחק, אך ישנן גם קונסולות ניידות שיש להן מסך משל עצמן, וניתן לקחת אותן ממקום למקום בקלות.

גיימר (Gamer) - הוא כינוי סלנג לחובב משחקי מחשב ומשחקי וידאו. הכוונה היא לחובבי משחקים אשר מבליים זמן רב בהקשר למשחקים, בין אם במשחק, בדיון עם חברים או בקריאה עליו.

פלייסטיישן (PlayStation)

קונסולת משחקים של חברת סוני שיוצרה לראשונה באמצע שנות ה-90 של המאה ה-20.

בקר השליטה – שלט המשחק בפלייסטיישן נקרא DualShock

אקס-בוקס - Xbox

קונסולת המשחקים הראשונה של מיקרוסופט אשר יצאה לשוק ב-2001 בארצות הברית.

Xbox Live - בעלי ה-Xbox יכולים להתחבר לשירות ה-Xbox Live (הכרוך בתשלום) של מיקרוסופט המאפשר להם להשתתף במשחקים מרובי משתתפים דרך האינטרנט. עם השקת ה-Xbox 360 שודרג השירות וכיום הוא מציע מגוון אפשרויות, הכוללות את ה-Xbox Live Marketplace - חנות וירטואלית להורדת גרסאות ניסיון של משחקים, משחקים ישנים, משחקים שפותחו על ידי מפתחים עצמאיים, קליפים של מוזיקה, וטריילרים.



תהליך המכירה

לפניך התהליך הנכון לביצוע מכירה:

שים לב - התהליך מתייחס בעיקר למכירת מוצרי האלקטרוניקה אך יכול להתאים גם למכירת תיק אורתופדי או מוצר גדול אחר.



שלב ראשון – השלב המקרב

ברכת שלום:

1. כאשר לקוח נכנס לחנות יש לקבל אותו בברכת שלום
2. במידה ויש עומס לקוחות יש להקפיד ליצור קשר עין עם הלקוחות.
3. פנייה יזומה תעשה רק באמצעות שאלה פתוחה: "שלום, במה אפשר לעזור?" "במה אתה מתעניין?"

יצירת קשר אישי

1. נציג את עצמנו
2. נשאל לשמו של הלקוח ונחזור על השם
3. נחשוף מידע אישי רלוונטי

דוגמאות:

- השתמשתי בבית הספר בעט הזה
- אני אוהב את חברת התיקים הזאת
- לאחי יש מכשיר סמאטפון כזה והוא מרוצה
- השתמשתי בעיפרון והחוד כמעט ולא נשבר לי

שלב שני – השלב המברר:

יש לשאול מספר שאלות לאיתור צרכי הלקוח:

1. אפיון הלקוח - "עבור מי המוצר?" "המוצר עבורך?"

2. סוג השימוש – "לאיזה צורך המחשב? משחקים, לנסיעות, ללימודים?" "מה מידת השימוש שלך בסלולרי?"

שלב שלישי – השלב המכונן:

1. לבחור שני מוצרים שעונים על צרכי הלקוח.
2. יש להראות ללקוח פיזית את המוצרים. במידה ולא ניתן יש להציג מפרט.
3. יש להציג את נתוני המוצר המתאימים לדרישות הלקוח שעלו בשלב איתור הצרכים ולהסביר את יתרונות כל אחד מהמכשירים.
4. שימוש בתועלות – נציג ללקוח את התועלות של המוצר הספציפי שאנחנו ממליצים עליו.

תכונה = נתון ממפרט / מאפיין טכני של המוצר

תועלת = כיצד התכונה יכולה לעזור לי באופן אישי – מה זה נתון ללקוח, למה כדאי לו לקנות את המוצר.

לדוגמא:

- ראשי הדיו עם כמות דיו גדולה יותר דבר שיחסוך לך בעלויות.
- זיכרון SSD יאפשר למחשב לעבור מהר יותר ולהידלק תוך מספר שניות.

שלב רביעי – השלב המסכם:

טיפול בהתנגדויות:

יש לזהות ממה נובעת ההתנגדות. ברגע שזיהית עשית 80% מהעבודה

1. מחיר –
 1. הצגת מבצעים
 2. הצגת חלופות זולות יותר.
 3. פירוט תנאי האחריות כחברה בעלת שם.
 4. מתן אפשרות לפריסה לתשלומים
2. מקצועיות –
 1. הסבר מדוע המכשיר מתאים לצרכי הלקוח (לפי מה שהלקוח העלה בשלב איתור הצרכים).
 2. הצגת מוצר נוסף אשר יתאים יותר לצרכי הלקוח.

השלמת המכירה:

יש להציע מוצרים משלימים בהתאם למוצר הנמכר.

סגירת המכירה:

1. פירוט משך האחריות למוצר.

2. מתן פרטי נותן האחריות – כתובת וטלפון. יש להסביר ללקוח שבמקרה של תקלה/תמיכה עליו לפנות לנותן האחריות.
3. הדבקת מדבקה על המוצר + מתן הסבר על כך שמרגע תחילת השימוש במוצר לא ניתן להחליף/להחזיר.
4. **פרידה בחיור!**