

The **KRYPTONITE**[®] Experience

Kit de rendimiento para la tienda

Facilitando la vivencia de seguridad a los ciclistas

- › Orientar en la compra de un candado Kryptonite
- › Cómo elegir un candado de calidad
- › Asistencia después de la compra

NUESTRA VISION

Nuestra pasión es garantizar que usted pueda ir donde quiera, cuando quiera, ofreciendo productos de seguridad serios e inteligentes. Marcaremos el nivel de seguridad (portátil) con el que se comparará el resto del mercado, ofreciendo un producto de una calidad sin igual y un servicio integral.

NUESTRA PROMESA DE MARCA

La marca de candados de las personas que quieren tener la certeza y la libertad que ofrece la protección de Kryptonite.





La competencia vende "un candado". Nosotros no. Nosotros ofrecemos una experiencia de seguridad completa de por vida. **The Kryptonite Experience.**

Sin lugar a dudas, The Kryptonite Experience consiste en vender productos de seguridad de gran calidad y alto rendimiento. Sin embargo, va más allá. Aportamos infinidad de características de valor añadido y servicios post venta que proporcionan asistencia a los ciclistas en lo que se refiere a la seguridad que necesiten. Pero hablaremos de ello más tarde.

Por lo que a usted, como tienda, respecta, **The Kryptonite Experience** consiste en apoyarle a ayudar a sus clientes en su viaje hacia su candado idóneo, a través de un accesorio de fácil venta con un margen alto. Su tiempo es limitado y su foco esta en la venta de bicicletas. Luego le encantaría dedicarle tiempo a vender todos los accesorios posibles, pero simplemente hay demasiados accesorios y falta tiempo.

Deje que hagamos el trabajo por usted. Esta guía le lleva por la vivencia de seguridad para su bicicleta de un consumidor y le indica cuál es nuestro papel a la hora de apoyarle en cada paso del camino. Se trata de un guía sencilla de referencia con consejos e indicaciones de cada uno de nuestros servicios, todos ellos diseñados para facilitarle la vida.

Trabajando juntos podemos garantizar que un ciclista siempre disponga de su bicicleta. **iDisfrute del paseo!**

Top 10 razones para llevar **KRYPTONITE®**

Recomendación:

Solo necesita ofrecer una marca de candados en su tienda.

Si ofrece varias marcas, tiende a repetir las opciones de seguridad, confundiendo al cliente y poniendo trabas a toda posibilidad de venta, tanto en lo que se refiere a la seguridad como al precio. Nuestra marca le permitirá almacenar todos y cada uno de los candados que necesita para sus clientes, crear expositores sencillos de autoservicio que ayudarán a los clientes a elegir, a la vez que se mejora la eficiencia y una rentabilidad bruta sobre la inversión.

Knowledge

La seguridad es el único ámbito en el que trabajamos. Comemos, dormimos y respiramos seguridad. Kryptonite lleva en el sector más de 40 años.

Range

Nuestra gama de productos va desde candados disuasorios hasta la máxima seguridad. Tenemos una solución para cualquier necesidad de bloqueo.

You

Nuestro compromiso es apoyarle a usted y su negocio. No vendemos nuestros productos directamente, dirigimos a los clientes directamente a su tienda por medio de nuestro sitio web utilizando la función "Comprar en mi zona".

Passion

Nuestro equipo de post venta pone todo su empeño en ayudarle a usted y a sus clientes. Los miembros del equipo son expertos, ofrecen un servicio rápido y siempre están dispuestos a escucharle.

Training

Queremos ayudarle a formar a su personal con la información importante que necesitan sus clientes. Para obtener más información sobre formación personalizada de sus empleados, ¡pregúntenos!

Online services

Tanto usted como sus clientes pueden utilizar nuestro servicio post venta, como es el registro de llaves y combinación de números, la reposición de llaves y la protección antirrobo registrándose en www.kryptonitelock.com para recibir un servicio rápido y sin complicaciones.

Not your average company

Gracias a valores como "Sirve a los demás, no a ti mismo" y "Sé curioso por encima de lo obvio" hemos formado un equipo para proporcionarle asistencia, conocer su negocio y ayudarle a triunfar.

Intelligent innovation

No creamos ideas para nuevos productos solo en nuestra cabeza. Escuchar a los clientes y comprender sus necesidades nos ayuda a sacar productos significativos al mercado.

Thieves

Somos conscientes de que hay ladrones y conocemos sus tácticas. Nosotros conocemos ladrones y sabemos como operan. Hacer pruebas de laboratorio tan sólo es una parte del trabajo. Sometemos a prueba nuestros candados con métodos reales utilizados por ladrones en la calle. Conocemos la calle.

Engineered

en Canton, Massachusetts (EE. UU.) Respaldo por una garantía vitalicia.

UN CICLISTA DECIDE QUE NECESITA UN CANDADO PARA SU BICI, O ACABA DE COMPRAR UNA BICI NUEVA

Recomendaciones: explíquelo por qué debería adquirir un candado, en especial un candado Kryptonite, mientras lo lleva hasta la sección de candados.

Orientar a un cliente en la compra de un candado KRYPTONITE

- Puesto que un candado no es un artículo "atractivo", debe ser un producto de fácil venta.
- Cuando un cliente compra una bicicleta nueva, hay tres accesorios imprescindibles que necesita. Para ir seguro, un casco y una luz. Para evitar robos, un candado.
- No pregunte a un cliente si quiere un candado. Un candado es un accesorio que NECESITA:
¿Cómo se sentiría el cliente si le robaran la bicicleta? Proporcione información sobre el índice de robos a nivel local.
- Hable sobre los beneficios que aporta un candado. Si a un cliente le roban la bicicleta, ¿qué es lo más valioso que pierde? No se trata solo de dinero, pero ¿qué más pierde si pierde la bicicleta?

¿Sabía que...?

¿Ha oído alguna vez sobre los campeonatos Cycle Messenger World Championships, sobre Girls Just Wanna Ride, sobre el festival San Francisco Bike Coalition Winter Fest o sobre Bikes not Bombs? Son algunos de los ejemplos de acontecimientos básicos que promueven el uso de la bicicleta y que Kryptonite patrocina anualmente.

Recomendación:

Ahorre tiempo utilizando uno de nuestros planogramas en su tienda. ¡Consulte la guía de planogramas para conocer más detalles! No escatime en la categoría de candados; se ha demostrado que es **uno de los tres accesorios más importantes** a la hora de comprar una bicicleta. Asegúrese de que consigue ese dinero extra.



Por qué adquirir un candado Kryptonite

Kryptonite® creó la categoría de seguridad para bicicletas. A lo largo de los últimos 40 años, no hemos dejado de desarrollar productos de seguridad únicos.

Esto es lo que diferencia a Kryptonite:

Calidad incomparable → No escatimamos cuando hay que dar productos de calidad. Nuestros productos están hechos con materiales de la mejor calidad diseñados y creados en los EE. UU. y cubiertos por una garantía vitalicia.

Servicio legendario → Nos comprometemos totalmente con nuestros productos. Nuestro Programa de protección antirrobo y reposición de llaves lleva sentando precedente desde hace 40 años.

Experiencia → Cuando usted vende Kryptonite puede contar con décadas de liderazgo en seguridad e integridad, la calidad de nuestros productos y el servicio que prestamos. Somos su asesor de confianza.

Nunca terminamos. Siempre evolucionando. → Escuchamos, aprendemos y siempre nos obligamos a nosotros mismos a crear y experimentar. Damos la bienvenida a los cambios y buscamos constantemente formas de mejorar.

SU CLIENTE NECESITA QUE LO AYUDEN A ELEGIR UN CANDADO.

(Probablemente, este sea el paso más importante de la venta. No se preocupe, hemos eliminado el estrés del proceso.) Recomendación: muestre a su cliente nuestro esquema de "Como elegir un candado".

Ayudar a un cliente a elegir un candado

Ayudarle a que su cliente encuentre el producto Kryptonite® correcto es uno de nuestros principales objetivos. Kryptonite categoriza sus productos de seguridad para bicicletas según el lugar en el que se cande la bicicleta con candado y el tiempo que su cliente tenga pensado dejarla (es decir, una parada breve, un par de horas, todo el día o de un día para otro).

Nuestro sistema de clasificación se basa en una escala de 1 a 10 puntos. La clasificación 10 proporciona máxima seguridad y se recomienda para zonas de alto riesgo como áreas metropolitanas muy concurridas, independientemente de si el cliente hará una parada breve o dejará la bicicleta de un día para otro. La clasificación 5 aporta seguridad media y se recomienda para paradas breves en una zona metropolitana o durante un trayecto. La clasificación 1 proporciona seguridad secundaria o se podría utilizar en una zona de bajo riesgo como en el camino de un bosque.

Recomendación:

Asegúrese de que dispone de las herramientas de venta apropiadas en su tienda. Los expositores, el embalaje y los sitios web de Kryptonite son recursos que están a su disposición para que pueda aconsejar a su cliente a la hora de elegir el producto de seguridad correcto que mejor se adapte a sus necesidades. **Póngase en contacto con su representante de Kryptonite o envíenos un correo electrónico para solicitar expositores para tiendas.**

		Quick Stop	Couple of Hours	All Day	Overnight
How to Choose a Lock 1 Consider where you lock your bike and for how long 2 Find the recommended security rating on the chart 3 Choose a product with that rating	Major Metropolitan Area	9-10 Ultimate Security	9-10 Ultimate Security	9-10 Ultimate Security	9-10 Ultimate Security
	Metropolitan Area	4-6 Moderate Security	7-8 High Security	7-8 High Security	9-10 Ultimate Security
	College Campus	7-8 High Security	9-10 Ultimate Security	9-10 Ultimate Security	9-10 Ultimate Security
	Suburbs	4-6 Moderate Security	4-6 Moderate Security	7-8 High Security	7-8 High Security
	Rural Area	1-3 Secondary Security	4-6 Moderate Security	4-6 Moderate Security	4-6 Moderate Security
	Car Lock on the Road	4-6 Moderate Security	4-6 Moderate Security	7-8 High Security	9-10 Ultimate Security

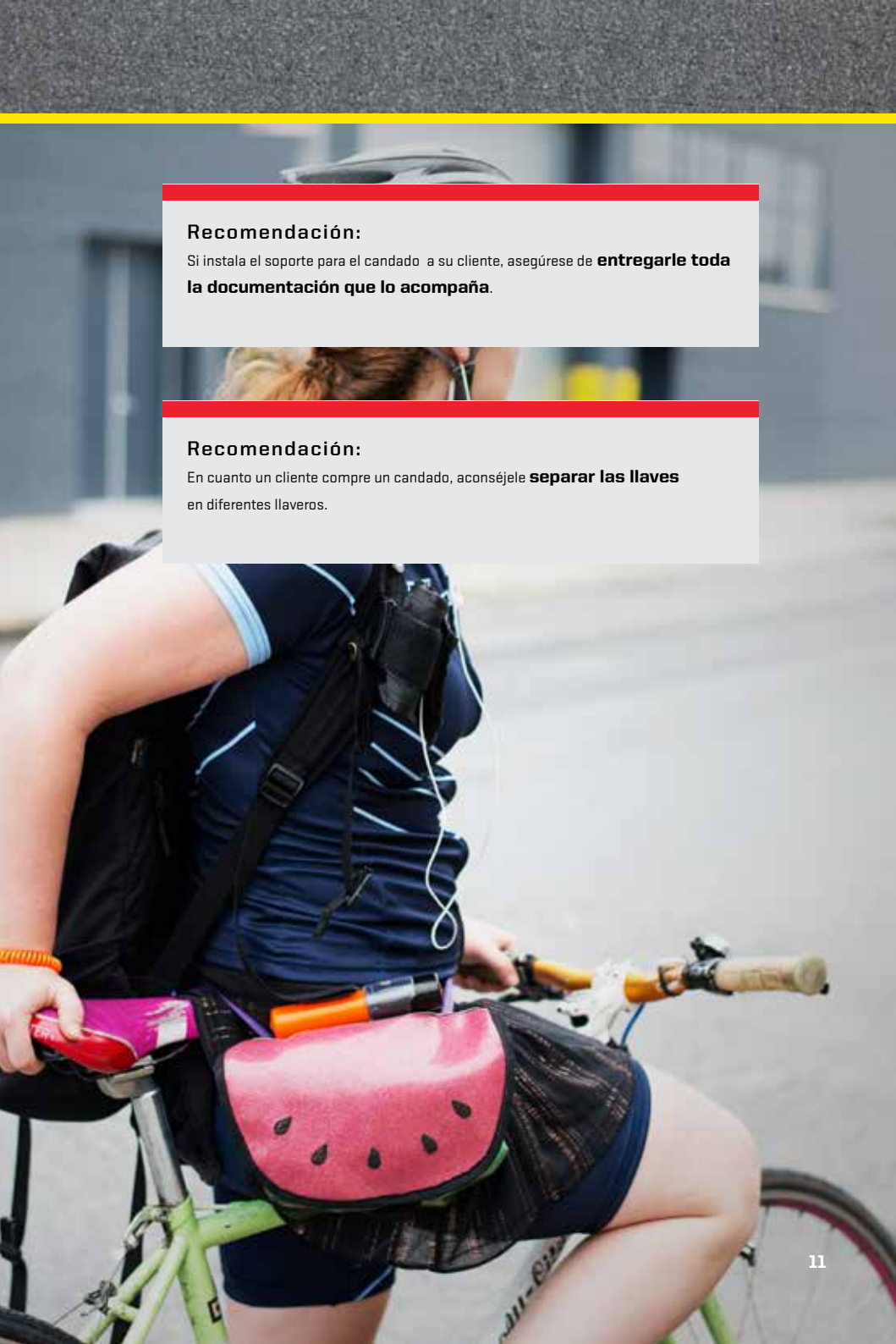
Venta de productos Kryptonite

A la hora de ayudar a sus clientes a elegir un candado, utilice estos consejos útiles de venta de Kryptonite.

- » Los clientes quieren/necesitan sus recomendaciones. Utilice nuestro nuevo material de punto de venta de tiendas para guiar sus compras.
- » Siempre determine en PRIMER LUGAR el nivel de seguridad que necesita el cliente, después prosiga con qué TIPO de seguridad se adapta mejor a sus necesidades: cadena, candado en U, etc.
- » Nuestros productos no solo están agrupados por niveles de seguridad, también están clasificados por códigos de color. Así podrán comparar precios dentro de un nivel de seguridad.
- » Recuerde tener en cuenta el lugar en el que candan la bicicleta los clientes y durante cuánto tiempo. Si candan la bicicleta en varios lugares, deberían comprar un candado apto para el escenario de más riesgo.
- » Nuestro catálogo de productos y nuestro sitio web detallan las diferencias específicas de nuestros candados en caso de que pregunte un cliente. Normalmente, los clientes confiarán en la información de "cómo elegir" y en la orientación que usted les proporcione.
- » Una técnica para que su cliente elija un producto de mayor protección es recordarle que si su bicicleta dispone de un nivel de seguridad superior a las que tenga a su alrededor, el ladrón se dará cuenta e irá por la opción fácil.
- » Los artículos a la altura de la vista venden más. Coloque los artículos con mayor nivel de seguridad a la altura de la vista. Siga las recomendaciones de nuestros planogramas estándar.
- » Dos candados mejor que uno. Recomienda al cliente a comprar uno para el cuadro y la rueda trasera y otro para la rueda delantera. Según el lugar en el que dejarán la bicicleta, puede que incluso puedan pensar en comprar dos candados en U o dos cadenas. Como mínimo, intente vender un paquete combinado de candado en U y cable o un cable en bucle como accesorio.
- » Promocione nuestro servicio GRATUITO de registro y reposición de llaves así como nuestra oferta de protección antirrobo opcional. Piense en ofrecerse para registrarlo usted mismo antes de que abandonen la tienda.

Recomendación:

A la hora de ayudar a un cliente a elegir un candado, debe tener en cuenta el tiempo **y el lugar en el que tenga pensado candar su bicicleta**, NO la zona en la que viva.



Recomendación:

Si instala el soporte para el candado a su cliente, asegúrese de **entregarle toda la documentación que lo acompaña.**

Recomendación:

En cuanto un cliente compre un candado, aconséjele **separar las llaves** en diferentes llaveros.

SU CLIENTE HA ELEGIDO UN CANDADO Y LO VA A COMPRAR.

Recomendación: explíquele el servicio post venta de Kryptonite. Decida si se ofrecerá para el montaje del soporte si corresponde.

The Kryptonite Experience

Servicio post venta de Kryptonite

Reposición de las llaves → Los clientes pueden registrar el número de su llave de forma GRATUITA. Si pierden las llaves, estaremos encantados de reponérselas. La mayoría de nuestros candados se encuentran dentro del Programa Key Safe, que proporciona a los clientes las dos primeras copias de sus llaves de manera gratuita. Si desea solicitar más copias después de solicitar las dos primeras GRATIS, deberá abonar un importe determinado. Nota: las dos primeras copias GRATUITAS se envían en el mismo paquete.

Registro de la combinación de números → Los clientes pueden registrar la combinación preconfigurada o re-configurable sin coste alguno. Si pierden u olvidan la combinación de un candado, simplemente deben llamarnos.

Garantía vitalicia → Kryptonite ofrece una garantía limitada vitalicia a productos defectuosos. En caso de que el candado de uno de sus clientes deje de funcionar, este nos deberá enviar una foto del candado junto con una pequeña explicación del problema y se lo repondremos.

Oferta de protección antirrobo → Se trata de un programa enormemente copiado que ha creado una categoría de seguridad nueva. Esto demuestra que la marca se compromete con sus productos y ofrece a sus clientes más tranquilidad. El Programa incluye los candados en U y las cadenas registradas en los EE. UU., Canadá, Alemania y el Reino Unido, y devuelve un importe específico en dólares a los clientes registrados en caso de que les roben la bicicleta por un fallo en un candado cuando se estuviera utilizando correctamente. Todos los candados de las series Evolution y New York cuentan con asistencia gratuita durante un año y prorrogable a hasta tres años mediante el pago de un importe determinado. Los candados de la serie KryptoLok requieren el pago de los tres años del Programa. En caso de que un cliente presente una reclamación, necesitamos ver la copia del recibo de su bicicleta o candado.

Programa ReKey → Aquellos clientes que hayan perdido las llaves o la combinación de números y NO la registraran en nuestro sistema nos pueden mandar el candado por un pequeño importe y lo sustituiremos por uno nuevo.

Recomendación:

Para obtener información sobre cómo ayudar a su cliente a candar correctamente su bicicleta, consulte la Guía de máxima seguridad para bicicletas. Es perfecta para dársela a sus clientes. Póngase en contacto con su representante de Kryptonite o pida algunos ejemplares por e-mail para su tienda.

ULTIMATE BICYCLE SECURITY GUIDE



KRYPTONITE®

¿Sabía que...?

Sus clientes se pueden registrar para beneficiarse de los servicios post venta en www.kryptonitlock.com. Allí además pueden solicitar en línea repuestos de llaves.

Su asistencia

Después de la compra

De vez en cuando, puede darse el caso de que uno de sus clientes necesite ayuda con un candado después de comprarlo. Aquí puede ver algunos de los servicios que prestamos para ayudarle a satisfacer sus necesidades.

Garantía vitalicia → En caso de que un cliente acuda a su tienda con un problema en uno de nuestros candados, puede aconsejarle que se ponga en contacto con nosotros para sustituir el candado o puede cambiarlo por uno de su tienda. Cuando cambie un producto en su tienda, envíenos el candado y sustituiremos los artículos que tengan garantía sin coste alguno.

Candados diferentes que utilizan la misma llave → Puede que un cliente desee comprar más de un candado que utilice la misma llave. En este caso, ofrecemos una pequeña selección de productos que funcionan con la misma llave. Póngase en contacto directamente con Kryptonite para solicitar este tipo de pedidos especiales.

Protección antirrobo → En caso de que roben la bicicleta a un cliente mientras tenía uno de nuestros candados puestos, este puede ponerse en contacto directamente con nosotros para presentar una reclamación. Si se diera el caso, se solicitará al cliente que nos envíe varios documentos, entre los que se incluye en recibo del precio de la bicicleta. Cuando venda un candado, indique al cliente que conserve el recibo de compra de la bicicleta y el del candado, debido a que los necesitará en caso de robo. Los clientes deben haber registrado los datos del candado y la bicicleta ANTES de presentar una reclamación.

Recomendación:

No envíe candados uno por uno. **Guarde todos los candados dañados durante un mes y envíelos todos a la vez.** Si lo prefiere, tome fotos de los candados y envíelas. Le pediremos los candados concretos que queramos revisar.

KRYPTONITE®

**Allegion (UK) Ltd
Bescot Crescent
Walsall
West Midlands
WS1 4DL**

**www.kryptonitelock.com
©2015 Allegion Plc.**