

Работа с возражениями

23 апреля 2026 года

1. Это слишком дорого, не окупится - вложения в оборудование и Идентификацию кажутся неоправданными, особенно для небольшого бизнеса.

- Стоимость облачного сервиса идентификации, которая является обязательной по закону, доступно с ежемесячной оплатой даже малому бизнесу. Оборудование может сервисом быть предоставлено в безвозмездное пользование. Окупаемость достигается за счёт: гарантии стабильной работы Wi-Fi; изучения клиентской базы; таргетированных рассылок; сбора обратной связи сразу после визита; повторных продаж через персонализированные предложения.

2. Клиенты будут недовольны, это отпугнёт их- гостям может не понравиться дополнительная процедура авторизации — они хотят просто подключиться к Wi-Fi.

- Способы авторизации максимально удобные: по звонку, через СБП или одноразовому токenu выдаваемому администратором. Процесс занимает 10-30 секунд и воспринимается как норма в большинстве современных заведений.

3. У нас и так всё работает, зачем что-то менять? Если текущая сеть без идентификации функционирует, нет видимой необходимости в модернизации.

-Идентификация в публичных сетях обязательна по Закону, обеспечивает информационную безопасность и превращает Wi-Fi из услуги в маркетинговый инструмент: Вы получаете контакты гостей и возможность с ними коммуницировать после отъезда. Без идентификации вы не знаете, кто пользуется сетью — значит, подвергаете себя и других пользователей сети риску и не можете выстроить лояльность.

4. Сложно настроить и обслуживать. Персонал не обладает достаточной ИТ-квалификацией, а привлечение сторонних специалистов увеличит затраты.

- Идентификация настраивается за 15 минут. Интерфейс управления интуитивно понятен: отчёты, администрирование, взаимодействие - в одной Панели управления. Техническая поддержка предоставляется провайдером сервиса круглосуточно и без выходных.

5. Не видно бизнес-выгоды. Непонятно, как идентификация Wi-Fi поможет увеличить доходы или улучшить сервис.

- Выгоды: рост времени нахождения в заведении на 15-30% за счёт стабильности работы Wi-Fi; сбор сотен отзывов в год для улучшения сервиса и рейтинга на площадках бронирования; аналитика трафика: когда пиковые часы, какие зоны популярны, сколько времени гости проводят в заведении.

5. Проблемы с конфиденциальностью и законом. Опасения, что сбор данных о клиентах нарушит законодательство о персональных данных.

- Система собирает только номера телефонов, который гости добровольно предоставляют при идентификации. В соглашении чётко прописывается цель сбора и обработки данных (рассылки, обратная связь), а также право отписаться в любой момент. Данные хранятся на защищённых серверах, соответствуют требованиям ФЗ-152 (Россия) или GDPR (ЕС).

6. Технические сбои могут испортить впечатление от визита. Система авторизации может "зависать", требовать повторных вводов данных, что вызовет раздражение.

- Надёжные провайдеры гарантируют uptime 99,9%. Предусматривается резервный канал или режим работы без авторизации на случай сбоев. Мониторинг ежеминутно проверяет статус подключения оборудования и информирует в случае возникновения аномалий. Персонал обучается базовым действиям при неполадках (перезагрузка точки доступа, обращение в техподдержку).

7. Мы и так узнаём гостей — они бронируют номера или заказывают столики. Зачем дублировать сбор данных через Wi-Fi?

- Не все гости бронируют заранее или регистрируются: например, посетители ресторана при гостинице, гости друзей, участники мероприятий. Wi-Fi-идентификация даёт дополнительный канал сбора контактов — без давления и обязательств. Позволяет сегментировать аудиторию точнее: кто пришёл на бизнес-ланч, кто отдыхает у бассейна, кто работает в коворкинг-зоне.