

# Продуктов каталог монолитни изделия Liebherr

V 1.0 2020

Хладилниците и фризерите LIEBHERR са известни по целия свят вече над 60 години със своето високо качество и иновативност. Добрата репутация на продуктите LIEBHERR и тяхното високо качество изискват сериозно отношение и към процеса на консултиране. Важно е специализираният търговски партньор за монолитни решения да предаде точно необходимите характеристики на продуктите LIEBHERR и да осигури съвети с добавена стойност и високо качество.

Висококачественият процес на консултиране, в който се предава специалните характеристики на продуктите LIEBHERR, включва няколко етапа на консултиране, след преминаването през които ще се стигне до момента на вземане на решение от клиента дали да направи покупка или не.

## Предпоставки

- Целият етап, наречен „продажба на хладилник с отделение за ниска температура“ се осъществява от един човек (едно лице към клиента => поздрав, анализ на нуждите, професионално консултиране, разработване на концепция (кухня и стая), измервания, координация на процесите, координиране на различни сделки (например за гипсокартон), вземане на решение за покупка, обработка на поръчка към доставчици, АВ проверка и мониторинг, обработка на рекламации, лично приемане на кухнята на място с провеждане на инструктаж относно работа и съхранение)
- Особеностите се подчертават през целия процес
- На всеки етап от процеса се отделя необходимото време и внимание
- Клиентът, закупил кухня, се чувства емоционално обвързан с процеса през цялото време
- Консултантът на кухненски уреди води разговора с помощта на подходящи техники за въпроси
- Междинните етапи са обобщени; клиентът е помолен да даде устно потвърждение
- В контекста на продажбите на кухненски решения, настоящият консултативен каталог описва отделните стъпки от междинния процес „Продажба на монолитни уреди“:

## Поздрав

- Комуникацията между консултанта на кухненски решения и клиента трябва да бъде открита и уважителна

## Оценка на нуждите

- Изискванията на клиента по отношение на монолитните уреди се определят в различни стъпки
  - Актуално състояние на оборудването и опита (получени предимства: какво харесвате/какво не харесвате?)
  - Брой хора в домакинството, включително кой е основният потребител
  - Поведение при пазаруване
  - Навици във връзка с готвене
  - Желания: по какъв начин новият ви хладилник трябва да се различава от настоящия?
  - По-нататъшни очаквания
  - Предвиден бюджет
  - Информация и нужда от обсъждане на конкретни въпроси (контрол на температурата и т.н.)
- Структурни особености
  - Детайлите трябва да бъдат изяснени или проверени на място по време на измерването
  - Предизвикателства
  - Обхват на достъп и договорености (стълбища, врати, използване на кранове и др.)
  - При регулиране на уреда вземете предвид височината на помещението по отношение на диагоналния размер
  - Изяснете особеностите относно конструкцията на пода при натоварвания с определено налягане (ако е необходимо, използвайте метална плоча, за да освободите налягането върху по-голяма площ)
  - Обърнете внимание на структурата и материала на стената по отношение на закрепването на винтовете на устройството против затваряне (ако е необходимо, осигурете

- допълнителна структура в стената на подходящо за целта място)
- Фиксираната връзка за вода се взема предвид съответното използвано оборудване
- Аксесоари
  - Всички необходими аксесоари (SBS комплект и т.н.) трябва да се предлагат на крайния клиент.

### Фаза на изготвяне на оферта

- Търговецът на кухненски решения проектира интериорна концепция за кухня. Въз основа на предишната оценка на нуждите, специфични за конкретния случай, уредите се планират по отношение на размерите, дизайна и структурните условия
- Планирането се извършва, като се вземат предвид процесите на работа в кухнята в 5-те кухненски зони (съхранение, методи на съхранение, приготвяне, готвене/печене и миене) и установения работен процес в три стъпки. Разполагането на монолитни устройства се извършва по най-подходящия начин на определените за целта места
- Фокусът при изготвянето на офертата е съсредоточена върху ползите за клиента
- Приложимите възможности и опции се предлагат на клиента
- Предимствата се представят и аргументират пред клиента индивидуално, придружено от техническа спецификация
- Важните уникални характеристики във връзка с продажбите включват:
  - BioFresh-Plus
  - NoFrost
  - Консумация на енергия (клас на енергийна ефективност)
  - Генериране на шумове
  - Точно темпериране (вино)
  - Вътрешен контейнер с ниско ниво на вибрации (вино)
  - UV защита (вино)
  - InfinitySwipe
  - InfinitySpring
  - InfinityLight
  - SmartDevice
  - PowerCooling
  - Филтър FreshAir
  - Воден филтър
- Консултантът на кухненски решения активно използва инструментите, предлагани във фазата на изготвяне на оферта
  - Ръководство за планиране на монолитни решения
  - Информационни материали за BioFresh
  - Брошура с изображения и видео материали
- Показване на примери и референтни обекти
- Използване на ключови съобщения и правилно описание на характеристиките (например InfinityLight, ...)
- Произведено в Австрия
- Изясняване на въпросите и обяснения

### Справяне с възражения

- При възраженията е важно да бъдат разглеждани индивидуално
- Важно е да се прави разлика между възражение и довод
- Трябва да се отбележи, че много възражения се основават на липсата на информация
- При възражения по отношение на монолитни решения трябва да се използват подходящо техники, включително различна информация, технология бумеранг и провокиращи въпроси

### Заключителен етап

- Вграден в цялостния процес на последната етап от предлагане на решения за кухня
- Потвърждение на решението за покупка на новата кухня чрез подчертаване на качествата на монолитния уред
- Многократно подчертаване на особеностите на монолитния уред в комбинация с методичните техники за затваряне (например сандвич-метод, метод на очакванията, метод на предимствата, ...)

## Монтаж

- Монтажът трябва да се извършва само от специалисти, обучени и упълномощени от Liebherr
- Насрочване на дата, като се вземат предвид възможностите на клиента
- Координация на техниците (всички съответни проекти)
- При необходимост трябва да се предложи извършване на процедура в отсъствието на клиента (ваканционна услуга)
- Транспортните и опаковъчните материали трябва да бъдат цялостно изнесени и изхвърлени по правилен начин
- Изхвърлянето на отпадни съоръжения е задължително и се включва в обхвата на услугата.

## Ориентация и доставка

- Предаване на инструкциите за експлоатация на монолитния уред от кухненския специалист на клиента на място
- Подробни инструкции относно функциите на уреда
  - SmartDeviceBox е в процес на инсталиране
  - Приложението SmartDevice е представено
- Въвеждане в експлоатация с участието на клиента
- Инструкции за грижа и почистване
  - Важна информация относно продължителността на употреба на филтрите
- Предоставяне на съвети и лесни похвати за действие
- Препоръка за съхранение на храната (къде е подходящо да съхраняваме даден хранителен продукт)

## Случаи на предявяване на reklamации

- Задължително изискване е при обработката на reklamации да се спазва приятелски и уважителен тон
- Търговецът на кухненски решения действа проактивно, ориентиран е към решения и работи като партньор на крайния клиент.
- Тъй като търговецът на кухненски решения е връзката между клиента и производителя на уредите, същият е ключов фактор за поддържане на удовлетвореността на клиентите
- Всяка предявена reklamация е една нова възможност