

Katalog savjeta za Liebherr Monolith

6.5.2020.

Hladnjaci i zamrzivači LIEBHERR već više od 60 godina su diljem svijeta poznati kao inovativni proizvodi vrhunske kvalitete. Visoki ugled proizvoda LIEBHERR i njihove karakteristike zahtijevaju posebno kvalitetno savjetovanje. Ključno je da specijalizirani partner trgovac za Monolith posreduje posebne vrijednosti proizvoda LIEBHERR te da se pobrine da njegovo savjetovanje bude usmjereno na povećanje vrijednosti i visoku razinu kvalitete.

Vrlo kvalitetno savjetovanje kojim se posreduju posebne vrijednosti proizvoda LIEBHERR obuhvaća više razina savjetovanja koje će dovesti do toga da se potrošač odluči za kupnju.

Pretpostavke

- Kompletan podproces „Prodaja hladnjaka“ provodi jedna osoba (jedan kontakt s klijentom => Pozdrav, procjena potrebe, stručno savjetovanje, razvoj koncepta (kuhinja i prostor), mjerenje dimenzija, koordinacija izvođača radova, dogovor više obrta (npr. suhogradnja), zaključak kupnje, proces obrade narudžbe kod dobavljača, AB provjera i nadzor, obrada reklamacija, osobna primopredaja kuhinje na licu mjesta s uputama za uređaj i preporukama za skladištenje)
- Posebne značajke ističu se u odnosu na cjelokupan proces
- Podprocesu se posvećuje dovoljno pažnje i vremena
- Kupac kuhinje doživljava emotivno zadovoljstvo tijekom svih faza procesa
- Specijalizirani savjetnik za kuhinje vodi razgovor uz primjenu prikladnih tehnika pitanja
- Ukratko se zaključuju podkoraci i klijenta se moli za verbalnu potvrdu
- U okviru prodaje kuhinje ovaj katalog za savjetovanje opisuje pojedine korake podprocesa „Prodaja uređaja Monolith“:

Pozdrav

- Komunikacija između specijaliziranog savjetnika za kuhinje i klijenta treba biti otvorena i puna poštovanja

Procjena potrebe

- U različitim koracima utvrđuje se potreba klijenta odnosno uređaja Monolith
 - trenutna oprema i iskustva (realna korist: što vam se sviđa, a što ne?)
 - Broj osoba u domaćinstvu, uklj. odgovornost glavnog korisnika
 - Svojstva kupnje
 - Navike kuhanja
 - Želje: što konkretno treba biti drugačije na vašem novom hladnjaku ili postojećem uređaju?
 - Daljnja iskustva
 - Predviđeni budžet
 - Napomene i poticanje interesa za posebna tematska područja, kao što su temperiranje vina itd.
- Građevinske specifičnosti
 - Pojediniosti treba razjasniti ili provjeriti prilikom mjerenja na licu mjesta
 - Izazovi
 - Dimenzije prilaza i staza za nošenje (stepeništa, primjena dizalice, itd.)
 - Uzeti u obzir visinu prostorije odn. dijagonalnu dimenziju za postavljanje uređaja
 - Ustanoviti statiku odn. karakteristike poda u vezi s točkastim tlačnim opterećenjem (po potrebi primijeniti metalnu ploču za rasterećenje na veću površinu)
 - Provjeriti građu zida i materijale u vezi s čvrstoćom držanja vijaka radi zaštite od naginjanja (po potrebi, predvidjeti podkonstrukciju u zidu na prikladnom mjestu)
 - Uzima se u obzir fiksni priključak za vodu
- Pribor
 - Opći potreban pribor (SBS-komplet, itd.) treba ponuditi krajnjem korisniku.

Faza ponude

- Specijalizirani prodavač kuhinja izrađuje arhitektonski koncept unutrašnjeg prostora kuhinje. Na temelju prethodne procjene specifičnih potreba za Monolith, ti uređaji se projektiraju dimenzionalno, dizajnerski i sukladno građevinskim uvjetima
- Projektiranje se obavlja uzimajući u obzir tehničke radne faze kuhinje u 5 kuhinjskih zona (doprema zaliha, skladištenje, priprema, kuhanje/pečenje i pranje) i ustanovljenog radnog trokuta. Smještaj uređaja Monolith u idealnom slučaju odvija se na predviđenim mjestima
- Izrada ponude obavlja se s fokusom na koristi za korisnika
- Klijentu se aktivno nude odgovarajuće mogućnosti i opcije
- Prednosti se klijentu predstavljaju argumentirano, individualno, stručno precizno i s oduševljenjem
- Pritom kreiranje jedinstvene prodajne ponude i aspekti obuhvaćaju sljedeće:
 - BioFresh-Plus
 - NoFrost
 - Potrošnja energije (klasa energetske učinkovitosti)
 - Buka
 - Precizno temperiranje (vino)
 - Unutarnje posude bez vibriranja (vino)
 - UV-zaštita (vino)
 - InfinitySwipe
 - InfinitySpring
 - InfinityLight
 - SmartDevice
 - PowerCooling
 - FreshAir Filter
 - Filtar za vodu
- Specijalizirani savjetnik za kuhinje aktivno primjenjuje ponuđena pomagala u fazi ponude
 - Monolith priručnik za planiranje
 - Informativni materijal za BioFresh
 - Brošura sa slikama i filmovi
- Prikaz primjera i referentnih objekata
- Uporaba ključnih argumenata i odgovarajući naziv značajke (npr. InfinityLight)
- Proizvedeno u Austriji
- Rješavanje povratnih upita i nejasnoća

Obrada reklamacija

- Reklamacije treba obrađivati na razini sadržaja i povezanosti
- Pritom treba razlikovati reklamaciju od prigovora
- Treba uzeti u obzir da se mnoge reklamacije temelje na nedostatnim informacijama
- Na reklamacije koje se odnose na Monolith valja na prikladan način primijeniti prikladne tehnike, primjerice informiranje, protupitanja te pitanja za balansiranje i poticanje

Završna faza

- Integrirano u cjelokupan proces završne faze kuhinje
- Potpora odluci o kupnji nove kuhinje preko istaknute značajke uređaja Monolith
- Višekratno izdvajanje posebnosti uređaja Monolith u kombinaciji s metodama završnih tehnika (npr. slojevita metoda, anticipacija, metoda prednosti, itd.)

Montaža

- Montažu smije izvršiti samo kvalificirano i ovlašteno stručno osoblje tvrtke Liebherr
- Dogovor oko termina uzimajući u obzir opcije klijenta
- Koordinacija obrtničkih radnika (svi važni obrti)
- Po potrebi treba ponuditi instalaciju u odsutnosti klijenta (usluga tijekom godišnjeg odmora)
- Treba ukloniti sav transportni i ambalažni materijal i zbrinuti ga na stručan način
- Zbrinjavanje starih uređaja obvezno je dio ponude usluga.

Smjernice i primopredaja

- Prijenos Uputa za uporabu Monolith uređaja preko savjetnika za kuhinje klijentima na licu mjesta
- Obuhvatne smjernice za funkcije uređaja
 - Instalira se SmartDeviceBox
 - Objašnjena je aplikacija SmartDevice
- Uključivanje uz angažman klijenta
- Napomene za njegu i čišćenje
 - Važne napomene o vijeku trajanja filtera
- Savjeti i preporuke
- Preporučeno skladištenje namirnica (što se skladišti gdje)

Slučaj reklamacije

- Obvezna je ljubazna obrada reklamacija s mnogo poštovanja
- Specijalizirani prodavač kuhinja svoj zadatak obavlja kao proaktivan partner za pružanje podrške krajnjem korisniku.
- Važna karika između klijenta i proizvođača uređaja je specijalizirani savjetnik za kuhinje jer je ključan za postizanje zadovoljstva kupaca
- Svaka reklamacija prilika je za nešto dobro