

# Poradenský katalog Liebherr Monolith

V 1.0 2020

Chladničky a mrazničky LIEBHERR jsou více než 60 let po celém světě známé jako vysoce kvalitní a inovativní výrobky. Vysoká reputace výrobků LIEBHERR a jejich kvalita vyžadují zvláštní kvalitu poradenství. Zásadní přitom je, aby specializovaný obchodní partner Monolith zprostředkoval výjimečné hodnoty produktů LIEBHERR a poskytoval vysoce kvalitní poradenství zaměřené na přidanou hodnotu.

Vysoce kvalitní poradenství, které zprostředkuje výjimečné hodnoty výrobků LIEBHERR, zahrnuje několik úrovní poradenství, které spotřebitele povedou k rozhodnutí o koupi.

## Předpoklad

- Celý dílčí proces „prodej chladicího zařízení“ je realizován jednou osobou (one face to the customer => pozdrav, analýza potřeb, odborné poradenství, vývoj koncepce (kuchyně a místnost), rozměry, koordinace řemeslníků, konzultace s různými řemeslními profesemi (např. pro suchou výstavbu), dokončení nákupu, zpracování objednávky s dodavatelem, kontrola a sledování pracovní oblasti, vyřizování reklamací, osobní přejímka kuchyně na místě s pokyny k zařízení a doporučeními pro skladování)
- Během celého procesu je zdůrazňováno to, co je výjimečné
- Dílčímu procesu je věnována dostatečná pozornost a čas
- Zákazník kuchyňského vybavení během celé své cesty (Customer Journey) zažívá emocionální nadšení
- Odborný kuchyňský konzultant vede konverzaci pomocí vhodných technik dotazování
- Dílčí kroky jsou shrnuty; zákazník je požádán o ústní potvrzení
- V rámci prodeje kuchyní popisuje tento poradenský katalog jednotlivé kroky v dílčím procesu „prodej zařízení Monolith“:

## Pozdrav

- Komunikace mezi odborným kuchyňským konzultantem a zákazníkem musí být otevřená a uctivá

## Zjištění požadavků

- Požadavky zákazníka na zařízení Monolith jsou zjišťovány v různých krocích
  - současné vybavení a zkušenosti (vnímaná výhoda: co se vám líbí/co ne?)
  - počet osob v domácnosti včetně primárního hlavního uživatele
  - nákupní chování
  - zvyklosti při vaření
  - Přání: co by se mělo na vašem novém chladicím zařízení lišit od vašeho současného zařízení?
  - další očekávání
  - plánovaný rozpočet
  - informace a vyvolání potřeby diskuse o zvláštních tématech (temperování vína, atd.)
- Stavební zvláštnosti
  - podrobnosti musí být vyjasněny resp. zkontrolovány na místě během měření
  - výzvy
  - rozměry přístupových a domluvených tras (schodiště, otvory dveří, použití jeřábů atd.)
  - zohlednění výšky místnosti s ohledem na diagonální rozměr pro instalaci zařízení
  - vyjasnění statiky týkající se struktury podlahy pro bodové tlakové zatížení (příp. použití kovové desky k rozložení tlaku na větší plochu)
  - zjištění struktury a materiálu stěny s ohledem na odolnost šroubu proti vytržení určeného jako pojistka proti převrácení (příp. návrh spodní konstrukce na vhodném místě ve stěně)
  - zohlednění pevné přípojky vody
- Příslušenství
  - Koncovému zákazníkovi by mělo být nabídnuto veškeré potřebné příslušenství (sada SBS atd.).

## Fáze nabídky

- Specializovaný prodejce kuchyní vytvoří architektonický návrh interiéru kuchyně. Z hlediska rozměrů, designu a stavebních podmínek jsou tato zařízení navrhována na základě zjištění předchozích požadavků specifických pro Monolith
- Plánování se provádí s ohledem na kuchyňské pracovní procesy v 5 kuchyňských zónách (předzásobení, uchování, příprava, vaření/pečení a mytí) a na zavedený pracovní trojúhelník. Zařízení Monolith se v ideálním případě umístí na určená místa
- Vytvoření nabídky je zaměřeno na přínos pro zákazníka
- Zákazníkovi jsou aktivně nabízeny odpovídající možnosti a doplňky
- Přínos je zákazníkovi prezentován a argumentován individuálně, odborně správně a emocionálně
- Mezi důležité jedinečné vlastnosti a aspekty mimo jiné patří:
  - BioFresh Plus
  - NoFrost
  - spotřeba energie (třída energetické účinnosti)
  - vytváření hluku
  - temperování (vína) s přesností na stupně
  - malé vibrace vnitřních nádob (na víno)
  - UV ochrana (vína)
  - InfinitySwipe
  - InfinitySpring
  - InfinityLight
  - SmartDevice
  - PowerCooling
  - FreshAir Filter
  - vodní filtr
- Odborný kuchyňský konzultant ve fázi nabídky aktivně využívá nabízené pomůcky
  - příručku pro plánování Monolith
  - informační materiál k BioFresh
  - prezentační brožuru a filmy
- Ukázky příkladů a referenčních objektů
- Použití nejdůležitějších tvrzení a správný popis funkce (např. InfinityLight, ...)
- Vyrobeno v Rakousku/Austrii
- Vyjasnění dotazů a nejasností

### Řešení námitek

- Námítka je třeba řešit na úrovni obsahu a vztahů
- Přitom je důležité rozlišovat mezi námitkou a záminkou
- Je třeba si uvědomit, že mnoho námitek je založeno na nedostatku informací
- Na námítka týkající se zařízení Monolith je třeba přiměřeně použít vhodné techniky, jako například techniku informací, bumerangu a váhy a provokativní otázky

### Závěrečná fáze

- Začlenění do celkového procesu závěrečné fáze kuchyně
- Posílení rozhodnutí o koupi zařízení Monolith do nové kuchyně pomocí výčtu všech vymožeností tohoto zařízení
- Opakované zdůrazňování výjimečností zařízení Monolith v kombinaci s metodickými závěrečnými technikami (např. sendvičová metoda, metoda anticipace, metoda výhod, ...)

### Montáž

- Montáž smí provádět jen odborníci vyškolení a autorizovaní firmou Liebherr
- Odsouhlasení termínu při zohlednění možností zákazníka
- Koordinace řemeslníků (všechna relevantní řemesla)
- V případě potřeby je třeba nabídnout instalaci v nepřítomnosti zákazníka (Holiday-Service)
- Kompletní odstranění přepravního a obalového materiálu a jeho odborná likvidace
- V nabídce služeb je povinně zahrnuta likvidace starého zařízení.

### Zaškolení a předání

- Odborný kuchyňský konzultant předá zákazníkovi na místě návod k obsluze zařízení Monolith

- Rozsáhlá instruktáž o funkcích zařízení
  - Instalace SmartDeviceBox
  - Vysvětlení aplikace SmartDevice
- Uvedení do provozu se zapojením zákazníka
- Pokyny pro péči a čištění
  - Důležitá upozornění k životnosti filtrů
- Poskytnutí tipů a triků
- Doporučení ohledně uložení potravin (co se kam ukládá)

#### **Případ reklamace**

- Povinností je reklamace vyřizovat přátelsky a uctivě
- Specializovaný prodejce kuchyní se ujímá pozice proaktivního partnera koncového zákazníka zaměřeného na řešení jeho problému.
- Spojovacím článkem mezi zákazníkem a výrobcem zařízení je odborný kuchyňský konzultant, který je klíčem k obnovení spokojenosti zákazníků
- Reklamace představuje vždy také šanci