

Liebherr Monolith rådgivningskatalog

V 1.0 2020

Køle- og fryseapparater fra LIEBHERR har i mere end 60 år været kendt i hele verden som innovative produkter af høj kvalitet. LIEBHERR-produkternes renommé og karakter kræver en særlig rådgivningskvalitet. Det er afgørende, at Monolith-specialforretningspartneren formidler de særlige LIEBHERR-produktværdier og sikrer en merværdiorienteret rådgivning af høj kvalitet.

Rådgivningen af høj kvalitet, som formidler de særlige LIEBHERR-produktværdier, omfatter flere rådgivningstrin, som fører til forbrugers beslutning om køb.

Præmis

- Den komplette delproces „salg køleapparat“ realiseres af én person (One face to the customer => velkomst, behovsanalyse, professionel rådgivning, konceptudvikling (køkken og rum), opmåling, håndværkerkoordinering, afstemning af forskellige håndværk (f.eks. mørtelfrit elementbyggeri), købsafslutning, bestillingsafvikling hos leverandører, modtagelseskontrol og -overvågning, reklamationsbehandling, personlig godkendelse af køkkenet på stedet med instruktion til apparatet og opbevaringsanbefalinger).
- Det særlige fremhæves under hele processen.
- Delprocessen får tilstrækkelig opmærksomhed og tid.
- Køkkenkunden mærker en emotionel begejstring under hele kunderejsen.
- Den professionelle køkkenrådgiver fører samtalen med egnede spørgeteknikker.
- Deltrin sammenfattes, og kunden bedes om en verbal bekræftelse.
- I forbindelse med køkkensalget beskriver dette rådgivningskatalog de enkelte trin til delprocessen „salg Monolith-apparater“:

Velkomst

- Kommunikationen mellem den professionelle køkkenrådgiver og kunden skal føres åbent og påskønnende.

Behovsanalyse

- I forskellige trin analyseres kundens behov vedrørende Monolith-apparatet.
 - aktuelt udstyr og erfaringer (registreret nytte: hvad kan du lide/hvad kan du ikke lide?)
 - antal personer i husholdningen inkl. hovedbrugerens primære hånd
 - indkøbsadfærd
 - madlavningsvaner
 - ønsker: hvad skal konkret være anderledes ved dit nye køleapparat end ved det aktuelle?
 - andre forventninger
 - tiltænkt budget
 - henvisninger og behovsskabelse inden for særlige emneområder (vintemperering etc.)
- Særlige bygningsforhold
 - afklaring og kontrol af detaljer ved udmålingen på stedet
 - udfordringer
 - mål på leverings- og udbringningsveje (trappeopgange, døråbninger, krananvendelse etc.)
 - hensyntagen til rumhøjde for diagonalmålet i forbindelse med opstillingen af apparatet
 - afklaring af statik med hensyn til gulvkonstruktion for punktuelt trykbelastning (evt. anvendelse af en metalplade til aflastning på en større flade)
 - identificering af vægkonstruktion og materialer med hensyn fastheden af stabilisatorens skrue (evt. planlægning af underkonstruktion i væggen på et egnet sted)
 - passende hensyntagen til den faste vandtilslutning
- Tilbehør
 - Slutkunden skal tilbydes eventuelt nødvendigt tilbehør (SBS-sæt etc.).

Tilbudsfase

- Den professionelle køkkensælger udarbejder et indretningsarkitektonisk køkkenrumskoncept. På grundlag af den forudgående Monolith-specifikke behovsanalyse planlægges disse apparater dimensionsmæssigt, designmæssigt og passende til bygningsforholdene.
- Planlægningen fremkommer under hensyntagen til køkkentekniske arbejdsforløb i de 5 køkkenezoner (food-zone, non-food-zone, tilberedning, kogeplader/ovn og rengøring) og den etablerede arbejdstrekant. Ideelt placeres Monolith-apparaterne på de dertil beregnede steder.
- Udarbejdelsen af tilbuddet sættes op med kundens fordele i centrum.
- De passende muligheder og valg tilbydes kunden aktivt.
- Fordelene præciseres for kunden, og der argumenteres for dem individuelt, fagligt korrekt og emotionelt.
- Vigtige unikke egenskaber og aspekter er i den forbindelse blandt andet:
 - BioFresh-Plus
 - NoFrost
 - Energiforbrug (energieffektivitetsklasse)
 - Støjudvikling
 - Temperering med en grads nøjagtighed (vin)
 - Vibrationssvage indvendige beholdere (vin)
 - UV-beskyttelse (vin)
 - InfinitySwipe
 - InfinitySpring
 - InfinityLight
 - SmartDevice
 - PowerCooling
 - FreshAir-filter
 - Vandfilter
- Den professionelle køkkenrådgiver anvender de tilbudte hjælpemidler aktivt i tilbudsfasen.
 - Monolith-planlægningshåndbog
 - BioFresh-informationsmateriale
 - Imagebrochure og film
- Visning af eksempler og referenceobjekter
- Benyttelse af væsentlige udsagn og den korrekte funktionsbetegnelse (f.eks. InfinityLight, ...)
- Made in Austria
- Afklaring af yderligere spørgsmål og forståelsesspørgsmål

Behandling af indvendinger

- Indvendinger skal behandles på indholds- og relationsplanet.
- Her gælder det om at skelne mellem indvending og påskud.
- Vær opmærksom på, at mange indvendinger beror på manglende information.
- Over for indvendinger vedrørende Monolith skal der på passende vis anvendes egnede teknikker, som for eksempel informations-, boomerang- samt vægtteknik og provokerende spørgsmål.

Afsluttende fase

- Integreret i den afsluttende køkkenfases samlede proces.
- Bestyrkelse i beslutningen om købet af det nye køkken med Monolith-apparatet som highlight.
- En gentagen fremhævelse af de særlige Monolith-egenskaber i kombination med de metodiske afslutningsteknikker (f.eks. sandwichmetode, foregribelsesmetode, fordelsmetode, ...).

Montering

- Monteringen må kun udføres af fagfolk, der er uddannet og autoriseret af Liebherr.
- Tidsaftale under hensyntagen til kundens muligheder.
- Koordinering af håndværkere (alle relevante håndværk).
- Hvis der er behov for det, skal der tilbydes opbygning under kundens fravær (ferieservice).
- Transport- og emballagemateriale skal fjernes komplet og bortskaffes fagligt korrekt.
- Bortskaffelse af det brugte apparat er en obligatorisk del af serviceydelsestilbuddet.

Instruktion & overdragelse

- Den professionelle køkkenrådgivers overdragelse af betjeningsvejledningen til Monolith-apparatet til kunden på stedet.
- Omfangsrig instruktion i apparatets funktioner.
 - installation af SmartDeviceBox
 - forklaring af SmartDevice-appen
- Ibrugtagning med inddragelse af kunden.
- Pleje- og rengøringsanvisninger.
 - vigtige anvisninger vedrørende filtres levetid
- Formidling af tips og tricks.
- Opbevaringsanbefaling for fødevarerne (hvad opbevarer man hvor).

Reklamation

- En venlig og anerkendende behandling af reklamationer er obligatorisk.
- Den professionelle køkkensælger varetager sin position som proaktiv, løsningsorienteret partner for slutkunden.
- Som bindeled mellem kunden og producenten af apparatet er den professionelle køkkenrådgiver nøglen til genoprettelsen af kundens tilfredshed.
- En reklamation er også altid en chance.