

# Adviescatalogus Liebherr Monolith

V 1.0 2020

Al meer dan 60 jaar staan koelkasten en vriezers van LIEBHERR wereldwijd bekend als hoogwaardige en innovatieve producten. De goede staat van dienst van de producten van LIEBHERR en de hoge productkwaliteit is ook hoge eisen aan kwaliteit van productadviezen. Daarom is het van cruciaal belang dat de Monolith-speciaalzaken de bijzondere LIEBHERR-productwaarden overbrengt en kwalitatief hoogstaande en waardevolle adviezen geeft.

De hoogwaardige advisering die de bijzondere LIEBHERR-productwaarden overbrengt, omvat verschillende adviesfasen die leiden tot de uiteindelijke koopbeslissing van de consument.

## Uitgangspunten

- Het volledige deelproces "Verkoop van een koelapparaat" wordt door één persoon uitgevoerd (One face to the customer => begroeting, behoefteanalyse, professioneel advies, conceptontwikkeling (keuken en ruimte), opmeten, werkcoördinatie, coördinatie van verschillende specialismen (bijv. droogbouw), afsluiting van de aankoop, orderverwerking bij leveranciers, eindinspectie en toezicht, klachtenafhandeling, oplevering van de keuken ter plaatse met instructie over de apparaten en aanbevelingen voor de opslag)
- Gedurende het hele proces wordt het bijzondere benadrukt
- Er wordt voldoende aandacht en tijd aan het deelproces besteed
- De klant die de keuken aanschaft ervaart emotioneel enthousiasme tijdens de gehele "customer journey"
- De keukenadviseur voert het gesprek met behulp van de juiste vraagtechnieken
- Deelstappen worden samengevat en de klant wordt verzocht het onderwerp mondeling te bevestigen
- In het kader van de keukenverkoop beschrijft deze adviescatalogus de afzonderlijke stappen van het deelproces "Verkoop van Monolith-apparaten".

## Begroeting

- De communicatie tussen keukenadviseur en klant moet open en respectvol zijn

## Behoeftanalyse

- In verschillende stappen wordt de behoefte van de klant met betrekking tot het Monolith-apparaat bepaald
  - huidige functies en ervaring (ervaren van de voordelen: wat bevalt u wel/niet?)
  - Aantal personen in het huishouden incl. primaire gebruiker
  - Inkoopgedrag
  - Kookgewoonten
  - Wensen: Wat moet er precies anders zijn aan uw nieuwe koelkast vergeleken met uw huidige apparaat?
  - Verdere verwachtingen
  - Gepland budget
  - Advies en vraagstimulering met betrekking tot speciale onderwerpen (wijn conditioneren, enz.)
- Bouwkundige bijzonderheden
  - Details moeten tijdens het opmeten worden besproken of ter plaatse worden gecontroleerd
  - Uitdagingen
  - Afmetingen toegangswegen en overeengekomen routes (trappen, deuropeningen, kraan, enz.)
  - Rekening houden met de hoogte van de ruimte met betrekking tot de diagonale afmetingen voor de installatie van het apparaat
  - Opheldering omtrent de statica en vloerstructuur voor punctuele drukbelasting (gebruik eventueel een metalen plaat voor ontlasting van een groter oppervlak)
  - Wandstructuur en materiaal met betrekking tot de uittrekweerstand van de schroeven en de kantelbeveiliging (indien nodig op een geschikte plaats een onderconstructie in de wand aanbrengen)
  - Er wordt rekening gehouden met een vaste wateraansluiting
- Accessoires
  - Eventueel benodigde accessoires (SBS-kit, etc.) dienen aan de eindklant te worden aangeboden.

## Offertefase

- De keukenverkoper maakt een inrichtingsconcept van de keukenruimte. Op basis van de voorgaande Monolith-specifieke bepaling van de eisen worden deze apparaten gepland wat betreft de afmetingen, het ontwerp en de bouwkundige voorwaarden
- Bij de planning wordt rekening gehouden met de keukentechnische werkprocessen van de 5 keukenzones (bevoorrading, opslag, bereiding, koken/bakken en afwassen) en de vaste werkdriehoek. De Monolith- apparaten worden in het ideale geval op de daarvoor geplande plaatsen gepositioneerd
- De offerte wordt klantgericht opgesteld
- Passende mogelijkheden en opties worden actief aan de klant aangeboden
- De voordelen worden individueel, professioneel correct en emotioneel aan de klant gepresenteerd en beargumenteerd
- Belangrijke unieke verkoopargumenten en aspecten zijn hier:
  - BioFresh-Plus
  - NoFrost
  - Energieverbruik (energie-efficiëntieklasse)
  - Geluidsemissie
  - Nauwkeurige temperatuurregeling (wijn)
  - Trillingsarme binnenruimte (wijn)
  - UV-bescherming (wijn)
  - InfinitySwipe
  - InfinitySpring
  - InfinityLight
  - SmartDevice
  - PowerCooling
  - FreshAir-filter
  - Waterfilter
- De keukenspecialist maakt actief gebruik van de tools die in de offertefase worden aangeboden
  - Monolith-planningshandboek
  - BioFresh-informatiemateriaal
  - Imagobrochure en -films
- Voorbeelden en referentie-objecten tonen
- Gebruik kernvermeldingen en de juiste naam van functies (bijv. InfinityLight, ...)
- Made in Oostenrijk/Austria
- Beantwoording van vragen

## Bespreken van bezwaren

- Bezwaren moeten worden besproken op inhoudelijk en relationeel niveau
- Hierbij dient onderscheid te worden gemaakt tussen bezwaar en voorwendsel
- Veel bezwaren zijn gebaseerd op een gebrek aan informatie
- Bij bezwaren die Monolith betreffen moeten geschikte technieken, zoals informatie-, boemerang- en schaaltechnieken, evenals provocatieve vragen op passende wijze worden toegepast

## Afsluitfase

- Ingebed in het totale proces van de afsluitfase van de keuken
- Versterking van de aankoopbeslissing voor de nieuwe keuken via het hoogwaardige Monolith-apparaat
- Herhaaldelijk accentueren van de bijzonderheden van Monolith in combinatie met de methodische afsluittechnieken (bv. sandwichmethode, anticipatiemethode, voordeelmethode, ...)

## Montage

- De montage mag alleen worden uitgevoerd door specialisten die zijn opgeleid en geautoriseerd door Liebherr
- Datum afspreken waarbij rekening wordt gehouden met de opties van de klant
- Werkcoördinatie van ambachtslieden (alle relevante specialismen)
- Indien nodig kan worden aangeboden de keuken tijdens klantafwezigheid op te bouwen (vakantieservice)
- Transport- en verpakkingsmateriaal moet geheel worden verwijderd en op juiste wijze worden afgevoerd
- De verwijdering van oude apparatuur is een verplicht onderdeel van het serviceaanbod.

### **Instructie en overdracht**

- Overhandiging van de gebruiksaanwijzing van het Monolith-apparaat door de keukenconsulent aan de klant ter plaatse
- Uitgebreide uitleg over de functies van het apparaat
  - SmartDeviceBox wordt geïnstalleerd
  - SmartDevice-app wordt uitgelegd
- Inbedrijfstelling waarbij de klant actief wordt betrokken
- Onderhouds- en schoonmaakinstructies
  - Belangrijke informatie over de levensduur van filters
- Het geven van tips en trucs
- Aanbeveling voor de opslag van levensmiddelen (wat waar komt te staan)

### **Klachtenafhandeling**

- Een vriendelijke en waarderende afhandeling van klachten is verplicht
- De keukenspecialist neemt de positie in van een proactieve, oplossingsgerichte partner voor eindklant
- Als de schakel tussen klant en fabrikant is de keukenconsulent de sleutel tot het herstel van de klanttevredenheid
- Een klacht is ook altijd een kans