

Liebherr'i seadmete Monolith nõustamistegevuste kataloog

V 1.0 2020

LIEBHERRi külmikud ja sügavkülmikud on juba enam kui 60 aastat ülemaailmselt tuntud kui kvaliteetsed ja uuenduslikud tooted. LIEBHERRi toodete hea maine ja nende omadused eeldavad ka eriti kvaliteetset nõustamist. On väga tähtis, et Monolithi edasimüüja annab edasi LIEBHERRi toodete erilisi väärtusi ja tagab lisaväärtusele orienteeritud ning kvaliteetse nõustamise.

Kvaliteetne nõustamine, mis annab edasi LIEBHERRi toodete väärtusi, hõlmab mitut nõustamisastet, mis juhivad tarbija ostuotsuseni.

Eeltingimus

- Üks isik viib läbi kogu jahutusseadme müügi alamprotsessi (ühe kliendiga tegeleb üks inimene => tervitus, vajaduse analüüs, asjatundlik nõustamine, kontseptsiooni väljatöötamine (kööök ja ruum), mõõtmine, töötajate töö koordineerimine, erinevate tööetappide kooskõlastamine (nt kuivehitus), ostutehingu sõlmimine, tarnija poolne tellimuse täitmine, täitmise kontroll ja järelevalve, reklamatsiooni käsitlemine, köögi vastuvõtmine isiklikult kohapeal koos seadmeid puudutavate juhiste ja paigutamissoovitustega).
- Erilisi omadusi tuuakse esile kogu protsessi käigus.
- Alamprotsessile pühendatakse piisavalt tähelepanu ja aega.
- Kööki sooviv klient kogeb emotsionaalset vaimustust kogu kliendisuhtluse vältel.
- Köögivaldkonna nõustaja juhivad vestlust sobivate küsitlustehnikate abil.
- Vaheetapid võetakse kokku; kliendilt palutakse sõnalist kinnitust.
- See nõustamistegevuste kataloog kirjeldab köögi müümise raames seadmete Monolith müügi alamprotsessi üksikuid samme.

Tervitus

- Köögivaldkonna nõustaja ja kliendi vaheline suhtlus peab olema avatud ja lugupidav.

Vajaduste väljaselgitamine

- Erinevate sammude käigus selgitatakse välja kliendi vajadused Monolithi seadme osas.
 - Praegune varustus ja kogemused (kogetud kasu: mis teile meeldib ja mis mitte?).
 - Isikute arv majapidamises, k.a see, kas põhikasutaja on parema- või vasakukäeline.
 - Tarbimisharjumused
 - Söögitegemise harjumused
 - Soovid: mis konkreetselt peaks teie uue külmiku/sügavkülmiku puhul olema teisiti kui praeguse seadme puhul?
 - Muud ootused
 - Planeeritud eelarve
 - Juhised ja vajadused seoses spetsiaalsete valdkondadega (veini temperereerimine jne).
- Ehituslikud eripärad
 - Üksikasjad tuleb mõõtmise käigus kohapeal kindlaks määrata või üle kontrollida.
 - Väljakutsed
 - Ligipääsude mõõtmed (trepikojad, ukseavad, kraana kasutamine jne).
 - Arvestage seadme püstipanekul ruumi kõrgust või diagonaali.
 - Tehke kindlaks staatilised karakteristikud või põrandakonstruktsiooni punktkoormus (vajaduse korral kasutage metallplaati, et jaotada koormus suuremale pinnale).
 - Selgitage välja seina konstruktsiooniline ülesehitus ja materjalid ümberehituskütöke kruvikinnituste jaoks (vajaduse korral nähke sobivas kohas seinas ette toetav aluskonstruktsioon).
 - Arvestage veeühenduse asukohaga.
- Lisatarvikud
 - Lõppkliendile tuleb pakkuda igal juhul vajaminevaid lisatarvikuid (SBS komplekt, jne).

Pakkumise tegemise faas

- Köögi edasimüüja koostab köögi sisekujunduse kontseptsiooni. Vastavalt eelnevalt Monolithiga seoses välja selgitatud vajadustele planeeritakse seadmed, võttes arvesse mõõtmeid, disaini ja ehituslikku olukorda.
- Planeerimisel võetakse arvesse 5 köögitooni köögitehnilisi tööprotsesse (varumine, säilitamine, ettevalmistamine, keetmine ja küpsetamine ning nõudepesu) ja paika pandud töökolmnurka. Monolithi seadmed asetatakse ideaaljuhul selleks ettenähtud kohtadesse.
- Pakkumise koostamisel keskendutakse kliendi kasule.
- Kliendile pakutakse aktiivselt vastavaid võimalusi ja lisasid.
- Kliendile näidatakse saadavat kasu ning argumenteeritakse konkreetsest kliendist lähtuvalt, asjatundlikult ja emotsionaalselt.
- Seejuures on olulised pakkumist paremana näitavad argumendid ja aspektid järgmised.
 - BioFresh-Plus
 - NoFrost
 - Energiatarve (energiatõhususklass)
 - Müratase
 - Kraadi täpsusega tempereerimine (vein)
 - Vähesse vibratsiooniga sisemine mahuti (vein)
 - UV-kiirguse kaitse (vein)
 - InfinitySwipe
 - InfinitySpring
 - InfinityLight
 - SmartDevice
 - PowerCooling
 - Värske õhu filter
 - Veefilter
- Köögivaldkonna nõustaja kasutab pakkumise tegemise faasis aktiivselt ära toodud abivahendeid.
 - Monolithi planeerimise käsiraamat
 - BioFreshi infomaterjal
 - Ettevõtet tutvustavad brošüürid ja filmid
- Näidete ja teostatud objektide tutvustamine
- Peamiste sõnumite ja põhifunktsioonide korrektsete nimetuste (nt InfinityLight, ...) kasutamine.
- Valmistatud Austrias.
- Tagasiside ja küsimustele vastamine

Vastuväidete käsitlemine

- Vastuväiteid tuleb käsitleda sisulisel ja seoste tasandil.
- Siin tuleb vahet teha vastuväitel ja ettekäändel.
- Pöörake tähelepanu sellele, et paljud vastuväited põhinevad puudulikul infol.
- Monolithi seadmeid puudutavate vastuväidete puhul tuleb vastavalt kohaldada erinevaid tehnikaid, nagu nt info-, bumerangi-, samuti kaalumistehnika ning provokatiivsed küsimused.

Lõppfaas

- Paigutatud köögisisustuse soetamise tervikprotsessi lõppfaasi.
- Uue köögi ostuotsuse tugevdamine esiletõstetud Monolithi seadmete abil.
- Korduv Monolithi seadmete eripärade väljatoomine kombineerituna meetodiliste lõpetamistehnikatega (nt võileiva-meetod, ennetusmeetod, eeliste meetod, ...).

Paigaldus

- Paigaldustöid võivad teostada ainult Liebherr'i poolt koolitatud ja volitatud spetsialistid.
- Tähtaja kindlaksmääramisel võetakse arvesse kliendi võimalusi.
- Töötajate töö koordineerimine (kõik olulised tööetapid).
- Vajaduse korral pakkuda paigaldust kliendi eemalviibimise ajal (puhkuseaegne teenus).
- Kõik transpordi- ja pakkematerjalid tuleb eemaldada ja nõuetekohaselt utiliseerida.
- Teenuse pakkumine peab sisaldama vana seadme utiliseerimist.

Juhendamine ja üleandmine

- Monolithi seadme kasutusjuhendi üleandmine kliendile köögivaldkonna nõustaja poolt kohapeal.
- Põhjalik sissejuhatus seadme funktsioonidesse
 - Installeeritakse SmartDeviceBox.
 - Selgitatakse rakendust SmartDevice.
- Kasutuselevõtt klienti kaasates.
- Hooldus- ja puhastamisjuhised
 - Olulised juhised filtrite kasutusea kohta.
- Nõuannete ja nippide edastamine.
- Nõuanded toiduainete paigutamise kohta (mida kuhu paigutada).

Reklamatsiooni korral

- Reklamatsioonide kliendi suhtes sõbralik ja lugupidav käsitlemine on kohustuslik.
- Köögi edasimüüja võtab lõppkliendina partnerina sisse proaktiivse, lahendusele orienteeritud positsiooni.
- Kuivõrd köögivaldkonna nõustaja on kliendi ja seadme tootja vaheline ühenduslüli, siis on ta võtmeisikuks kliendirahulolu taastamisel.
- Reklamatsioon kujutab endast alati võimalust.