

# Liebherrin Monolith-neuvontaluettelo

## V 1.0 2020

Yli 60 vuoden ajan LIEBHERR-jääkaapit ja pakastimet ovat olleet maailmanlaajuisesti tunnettuja laadullisesti korkeatasoisina ja innovatiivisina tuotteina. LIEBHERR-tuotteiden hyvä maine ja niiden laatu edellyttävät aivan erityistä neuvonnan tasoa. On ratkaisevan tärkeää, että Monolith-yhteistyökumppani välittää asiakkaille LIEBHERRin erityiset tuotearvot ja antaa tuotteille lisäarvoa laadukkaalla neuvonnalla.

Laadukas ja erityiset LIEBHERR-tuotearvot välittävä neuvonta sisältää useita neuvontavaiheita, joiden on tarkoitus johtaa kuluttajan ostopäätökseen.

### Lähtökohta

- Koko "Kylmälaitteen myynti" -osaprosessin toteuttaa yksi henkilö (One face to the customer => tervehdys, tarveanalyysi, osaava neuvonta, konseptin kehittäminen (keittiö ja huonetila), mittaukset, tarvittavan ammattityön koordinointi, erilaisten työkokonaisuuksien suunnittelu (esim. seinärakenteet), ostopäätös, tilausten kohdistaminen alihankkijoille, AB-kokeet ja valvonta, valitusten käsittely, keittiön henkilökohtainen luovutus paikan päällä, laitteiden käyttöopastus ja säilytys-suositukset)
- Erityisyyttä korostetaan koko prosessin ajan
- Osaprosessille omistetaan riittävästi huomiota ja aikaa
- Keittiöasiakas kokee emotionaalista innostusta koko asiakaskokemuksen ajan
- Keittiökonsultti ohjaa keskustelua sopivilla kyselytekniikoilla
- Osavaiheet esitetään yhteenvetona; asiakkaalta pyydetään suullinen vahvistus
- Tämä neuvontaluettelo kuvaa "Monolith-laitteiden myynti" -osaprosessin yksittäisvaiheet keittiökaupan puitteissa:

### Tervehdys

- Keittiökonsultin ja asiakkaan välisen viestinnän on oltava avointa ja kunnioittavaa

### Tarvearviointi

- Monolith-laitteisiin kohdistuvat asiakkaan tarpeet määritetään useassa eri vaiheessa
  - Nykyinen varustus ja kokemukset siitä (koettu hyöty: mikä miellyttää / mikä ei?)
  - Kotitalouden ihmisten lukumäärä ja ensisijaisen käyttäjän kärsisyys
  - Ostokäyttäytyminen
  - Ruoanlaittotavat
  - Toivomukset: Millä konkreettisilla tavoilla uuden kylmälaitteen tulisi olla erilainen verrattuna olemassa olevaan laitteeseen?
  - Muut odotukset
  - Ajateltu kustannusarvio
  - Vihjeet ja maininnat erityistarpeista (viinin temperointi jne.)
- Rakenteelliset erityispiirteet
  - Yksityiskohdat on selvitettävä tai tarkistettava paikan päällä mittauksia tehtäessä
  - Haasteelliset kohdat
  - Tuonti- ja poisvientireittien mitat (portaikot, oviaukot, nosturien käyttö jne.)
  - Huoneen korkeus suhteessa laiteasennuksen diagonaalimitaan on huomioitava
  - Lattiarakenteen staattinen kantavuus pistekuormien suhteen on selvitettävä (käytettävä tarvittaessa metallilevyä kuormituksen jakamiseksi suuremmalle pinnalle)
  - Seinärakenne ja -materiaali on tarkastettava kaatumissuojan ruuvi kiinnityksen ulosrepeämisen suhteen (tarvittaessa järjestettävä alusrakenne seinään sopivaan kohtaan)
  - Kiinteän vesiliitännän vaatimukset on otettava huomioon
- Lisävarusteet
  - Kulloinkin tarvittavat lisävarusteet (SBS-sarja jne.) on tarjottava loppukäyttäjälle.

### Tarjousvaihe

- Keittiömyyjä luo sisustusarkkitehtonisen konseptin keittiötilasta. Suoritetun Monolith-spesifisen tarvearvioinnin perusteella tehdään laitesuunnittelu mittojen, muotoilun ja rakenteellisten ominaisuuksien suhteen
- Suunnittelussa otetaan huomioon keittiön työnkulut 5 keittiövyöhykkeen alueella (varastointi, elintarvikesäilytys, työskentelyalue, ruoanlaitto ja puhdistus) sekä vakiintunut työskentelykolmio. Monolith-laitteet sijoitetaan ihanteellisesti siinä niille kuuluviin paikkoihin
- Tarjouksen valmistelussa keskitytään asiakashyötyyn
- Asiakkaalle tarjotaan tähän liittyviä mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja aktiivisesti
- Hyödyt esitetään ja argumentoidaan asiakkaalle yksilöllisesti, ammattimaisesti ja emotionaalisella tavalla
- Tärkeitä ainutlaatuisia myyntivaltteja ja näkökohtia ovat muun muassa:
  - BioFresh-Plus
  - NoFrost
  - Energiankulutus (energiatehokkuusluokka)
  - Melutaso
  - Lämpötilan säätö asteen tarkkuudella (viini)
  - Värähtelyä vaimentava sisärakenne (viini)
  - UV-suojaus (viini)
  - InfinitySwipe
  - InfinitySpring
  - InfinityLight
  - SmartDevice
  - PowerCooling
  - FreshAir -suodatin
  - Vesisuodatin
- Keittiökonsultti käyttää tarjottuja apuvälineitä aktiivisesti tarjousvaiheessa
  - Monolith-suunnitteluopas
  - BioFresh-tietoaaineisto
  - Kuvaesitteet ja videomateriaali
- Näytetään esimerkkejä ja referenssikohteita
- Käytetään avainlauseita ja oikeaa toimintonimeä (esim. InfinityLight, ...)
- Valmistettu Itävallassa
- Käsitellään palautekysymykset ja ymmärtämiseen liittyvät kysymykset

#### Vastaväitteet

- Vastaväitteitä käsitellään sisältötasolla ja emotionaalisella tasolla
- On tärkeää tässä yhteydessä tehdä ero vastaväitteen ja tekosyyän välillä
- On tärkeää huomata, että monet vastaväitteet perustuvat puuttuvaan tietoon
- Monolithiin kohdistuvissa vastaväitteissä on käytettävä sopivia tekniikoita, kuten tieto-, bumerangi- ja puntaroimistekniikkaa sekä provokaatiokysymyksiä

#### Kaupan päättäminen

- Sisältyy keittiön hankinnan päättämisvaiheen kokonaisprosessiin
- Vahvistetaan uuden keittiön ostopäätös Monolith-laitteiden kohokohtien esittelyn kautta
- Monolith-erityisominaisuuksien toistettu korostus yhdessä metodisten päättämistekniikoiden kanssa (esim. voileipämenetelmä, ennakoitimenetelmä, etumenetelmä ...)

#### Asennus

- Asennuksen saa suorittaa vain Liebherrin kouluttama ja valtuuttama ammattihenkilöstö
- Ajankohta sovitaan huomioiden asiakkaan vaihtoehdot
- Ammattityön koordinointi (kaikki tarvittavat työsuoritukset)
- Tarvittaessa on tarjottava asiakkaan poissa ollessa tapahtuvaa asennusta (lomapalvelu)
- Kuljetus- ja pakkausmateriaalit on vietävä pois kokonaisuudessaan ja hävitettävä asianmukaisesti
- Palveluvalikoimaan tulee sisältyä vanhojen laitteiden hävittäminen.

#### Opastus ja luovutus

- Keittiökonsultti antaa Monolith-laitteen käyttöohjeet asiakkaalle paikan päällä
- Laitteen toimintojen kattava opastus

- SmartDeviceBox asennetaan
  - SmartDevice-sovellus selitetään
- Käyttöönotto asiakkaan mukana ollessa
- Hoito- ja puhdistusohjeet
  - Tärkeät ohjeet suodattimien käyttäjästä
- Tarjotaan vinkkejä ja niksejä
- Ruoan säilytys-suositukset (mitä säilytetään ja missä)

#### **Reklamaatiotapaukset**

- Ystävällinen ja kunnioittava valitusten käsittely on pakollista
- Keittiömyyjä toimii ennakoivana, ratkaisulähtöisenä loppukäyttäjän kumppanina.
- Keittiökonsultti on linkki asiakkaan ja laitevalmistajan välillä ja on siten avainasemassa asiakastytyväisyyden palauttamisessa
- Valitus on aina myös mahdollisuus