

Catalogue de recommandations Monolith de Liebherr

V 1.0 2020

Depuis plus de 60 ans, les réfrigérateurs et les congélateurs LIEBHERR sont synonymes dans le monde entier de produits de grande qualité et innovants. Le prestige des produits LIEBHERR et leurs caractéristiques exigent une qualité de conseil particulière. Il est crucial que le partenaire commercial spécialisé de Monolith communique les valeurs particulières du produit LIEBHERR et assure un conseil à valeur ajoutée et de haute qualité.

Ce conseil de haute qualité qui véhicule les valeurs particulières des produits LIEBHERR comprend plusieurs étapes qui conduiront à la décision d'achat du consommateur.

Postulat de départ

- Le sous-processus complet « Vente d'appareils frigorifiques » est mis en œuvre par une seule personne (un seul interlocuteur pour le client => accueil, analyse des besoins, conseils professionnels, élaboration du concept (cuisine et espace), métré, coordination des artisans, coordination des différents corps de métier (par exemple construction de cloisons sèches), conclusion de l'achat, traitement des commandes avec les fournisseurs, inspection et suivi de la commande, traitement des réclamations, réception personnelle de la cuisine sur le site avec explications sur le fonctionnement des appareils et recommandations de stockage)
- Les points spéciaux sont mis en évidence tout au long du processus
- Une attention et un temps suffisants sont accordés au sous-processus
- Le client souhaitant acquérir une cuisine doit être impliqué émotionnellement et enthousiasmé tout au long de son expérience client
- Le cuisiniste mène la conversation en utilisant les techniques d'interrogation appropriées
- Les étapes partielles sont résumées, une confirmation verbale est demandée au client
- Dans le contexte de la vente de cuisines, ce catalogue de recommandations décrit les différentes étapes du sous-processus « Vente d'appareils Monolith » :

Accueil

- La communication entre le cuisiniste et le client doit être ouverte et respectueuse

Évaluation des besoins

- Les besoins du client, à savoir l'appareil Monolith, sont déterminés en plusieurs étapes
 - Équipement et expérience actuels (avantage perçu : qu'est-ce qui vous plaît/ne vous plaît pas ?)
 - Nombre de personnes dans le ménage, y compris en premier lieu l'utilisateur principal
 - Comportement d'achat
 - Habitudes culinaires
 - Souhaits concrets : en quoi votre nouveau réfrigérateur doit-il être différent de votre appareil actuel ?
 - Autres attentes
 - Budget prévisionnel
 - Conseils et stimulation de la demande sur des sujets particuliers (chambrier le vin, etc.)
- Caractéristiques structurelles particulières
 - Les détails doivent être clarifiés ou vérifiés sur place lors du métré
 - Défis
 - Dimensions des voies d'accès et de manutention (escaliers, ouvertures de portes, utilisation de grues, etc.)
 - Tenir compte de la hauteur de la pièce par rapport à la dimension diagonale pour l'installation de l'appareil
 - Clarifier la statique en ce qui concerne la structure du sol pour la charge de pression ponctuelle (si nécessaire, utiliser une plaque métallique pour le soulagement sur une plus grande surface)
 - Examiner la structure et le matériau du mur en matière de résistance à l'arrachement des vis du dispositif anti-basculement (si nécessaire, prévoir une sous-structure dans le mur à un endroit approprié)

- Le raccordement fixe à l'eau est effectué en conséquence
- Accessoires
 - Tous les accessoires nécessaires (kit SBS, etc.) doivent être proposés au client final.

Phase d'offre

- Le cuisiniste crée un concept d'aménagement intérieur de la cuisine. Sur la base de la détermination des exigences précédente spécifique à Monolith, ces appareils sont planifiés en termes de dimensions, de conception et de conditions structurelles
- La planification est établie en tenant compte des processus techniques de travail des 5 zones de cuisine (stockage, conservation, préparation, cuisson et lavage) et du triangle de travail établi. Le positionnement des appareils Monolith s'effectue idéalement aux emplacements prévus à cet effet
- La préparation de l'offre est mise en place en fonction des avantages pour le client
- Les possibilités et options correspondantes sont activement offertes au client
- Les avantages sont présentés et argumentés au client de manière individuelle, professionnellement correcte et en transmettant des émotions
- Parmi les points et les aspects importants et uniques de la vente, on peut citer
 - BioFresh Plus
 - NoFrost
 - Consommation d'énergie (classe d'efficacité énergétique)
 - Émissions sonores
 - Contrôle précis de la température (vin)
 - Récipient intérieur à faible vibration (vin)
 - Protection contre les UV (vin)
 - InfinitySwipe
 - InfinitySpring
 - InfinityLight
 - SmartDevice
 - PowerCooling
 - Filtre FreshAir
 - Filtre à eau
- Le cuisiniste utilise activement les aides proposées dans la phase d'offre
 - Guide de planification Monolith
 - Matériel d'information BioFresh
 - Brochure illustrée et films
- Présentation d'exemples et d'objets de référence
- Utilisation d'énoncés clés et de la désignation correcte de la fonction (par exemple InfinityLight, etc.)
- Made in Austria/Autriche
- Clarification des demandes d'informations complémentaires et des questions de compréhension

Traitement des objections

- Les objections doivent être traitées au niveau du contenu et du relationnel
- Il faut distinguer l'objection du prétexte
- Il convient de noter que de nombreuses objections sont fondées sur le manque d'information
- En cas d'objections concernant Monolith, des techniques appropriées, telles que les techniques d'information, de boomerang et de balance ainsi que des questions de provocation, doivent être utilisées de manière appropriée

Phase finale

- Intégrée dans le processus global d'achèvement de la cuisine
- Renforcement de la décision d'achat de la nouvelle cuisine grâce au point fort que représentent les appareils Monolith
- Mise en évidence répétée des particularités de Monolith en combinaison avec les techniques de conclusion méthodiques (par exemple méthode du sandwich, méthode d'anticipation, méthode de l'avantage, etc.)

Installation

- L'installation ne peut être effectuée que par des spécialistes formés et autorisés par Liebherr

- Planification du calendrier en tenant compte des options du client
- Coordination des artisans (tous les métiers concernés)
- Si nécessaire, une installation en l'absence du client doit être proposée (Holiday-Service)
- Le matériel de transport et d'emballage doit être entièrement retiré et éliminé de manière appropriée
- L'élimination des anciens équipements est un élément obligatoire de l'offre de service.

Briefing et remise

- Remise du mode d'emploi de l'appareil Monolith par le cuisiniste au client sur place
- Briefing complet sur les fonctions de l'appareil
 - Installation de la SmartDeviceBox
 - L'application SmartDevice est expliquée
- Mise en service avec implication du client
- Instructions d'entretien et de nettoyage
 - Notes importantes sur la durée de vie des filtres
- Conseils et astuces
- Recommandation pour le stockage des aliments (type d'aliment, endroit)

Plainte

- Le traitement des plaintes doit obligatoirement être cordial et respectueux
- Le cuisiniste se positionne comme un partenaire proactif et orienté vers les solutions pour le client final.
- En tant que lien entre le client et le fabricant d'appareils électroménagers, le cuisiniste est la clé du rétablissement de la satisfaction du client
- Une plainte représente toujours aussi une opportunité