

Liebherr Monolith Beratungskatalog

V 1.0 2020

Kühl- und Gefriergeräte von LIEBHERR sind seit mehr als 60 Jahren als qualitativ hochwertige und innovative Produkte weltweit bekannt. Das hohe Ansehen der Produkte von LIEBHERR und deren Beschaffenheit erfordern eine besondere Beratungsqualität. Es ist entscheidend, dass der Monolith-Fachhandels-Partner die besonderen LIEBHERR-Produktwerte vermittelt und eine mehrwertorientierte und qualitativ hochwertige Beratung sicherstellt.

Die qualitativ hochwertige Beratung, welche die besonderen LIEBHERR-Produktwerte vermittelt, umfasst mehrere Beratungsstufen, die zur Kaufentscheidung des Konsumenten führen werden.

Prämisse

- Der komplette Teilprozess „Verkauf Kühlgerät“ wird von einer Person umgesetzt (One face to the customer => Begrüßung, Bedarfsanalyse, fachgerechte Beratung, Konzeptentwicklung (Küche und Raum), Aufmaß, Handwerkerkoordination, Abstimmung unterschiedlicher Gewerke (z.B. Trockenbau), Kaufabschluss, Bestellabwicklung bei Lieferanten, AB Prüfung und Überwachung, Reklamationsbearbeitung, persönliche Abnahme der Küche vor Ort mit Geräteeinweisung und Einlagerungsempfehlungen)
- Das Besondere wird über den ganzen Prozess hinweg herausgestellt
- Dem Teilprozess wird ausreichende Aufmerksamkeit und Zeit gewidmet
- Der Küchenkunde erfährt emotionale Begeisterung während der gesamten Customer Journey
- Der Küchenfachberater führt das Gespräch durch geeignete Fragetechniken
- Teilschritte werden resümiert; der Kunde wird um eine verbale Bestätigung gebeten
- Im Rahmen des Küchenverkaufs beschreibt dieser Beratungskatalog die einzelnen Schritte zum Teilprozess „Verkauf Monolith-Geräte“:

Begrüßung

- Die Kommunikation zwischen Küchenfachberater und Kunde ist offen und wertschätzend zu führen

Bedarfsermittlung

- In verschiedenen Schritten wird der Bedarf des Kunden bzgl. Monolith-Gerät ermittelt
 - aktuelle Ausstattung und Erfahrungen (wahrgenommener Nutzen: was gefällt Ihnen/was nicht?)
 - Anzahl der Personen im Haushalt inkl. Primärhand des Hauptnutzers
 - Einkaufsverhalten
 - Kochgewohnheiten
 - Wünsche: was konkret soll an Ihrem neuen Kühlgerät anders sein als an Ihrem aktuellen Gerät?
 - Weitere Erwartungen
 - Angedachtes Budget
 - Hinweise und Bedarfsweckung zu besonderen Themenbereichen (Weintemperierung, etc.)
- Bauliche Besonderheiten
 - Details sind beim Aufmaß vor Ort zu klären bzw. zu prüfen
 - Herausforderungen
 - Abmessungen von Zu- und Vertragewegen (Treppenhäuser, Türöffnungen, Kraneinsatz, etc.)
 - Raumhöhe bzgl. Diagonalmaß zur Geräteaufstellung berücksichtigen
 - Statik bzgl. Bodenaufbau auf punktuelle Druckbelastung abklären (ggf. Einsatz einer Metallplatte zur Ablastung auf eine größere Fläche)
 - Wandaufbau und Materialität bzgl. Schraubenausreißfestigkeit der Kippsicherung ansprechen (ggf. Unterkonstruktion in der Wand an geeigneter Stelle vorsehen)
 - Der Festwasseranschluss wird entsprechend berücksichtigt
- Zubehör
 - Allenfalls benötigtes Zubehör (SBS-Kit, etc.) soll dem Endkunden angeboten werden.

Angebotsphase

- Der Küchenfachverkäufer erstellt ein innenarchitektonisches Küchenraumkonzept. Auf Basis der vorangegangenen Monolith-spezifischen Bedarfsermittlung werden diese Geräte maßlich, gestalterisch und den baulichen Gegebenheiten entsprechend eingeplant
- Die Planung entsteht unter Berücksichtigung von küchentechnischen Arbeitsabläufen der 5 Küchenzonen (Bevorraten, Aufbewahren, Vorbereiten, Kochen/Backen und Spülen) und des etablierten Arbeitsdreiecks. Die Positionierung der Monolith-Geräte erfolgt idealerweise an den hierfür vorgesehenen Stellen
- Die Angebotserstellung wird Kundennutzen-zentriert aufgesetzt
- Entsprechende Möglichkeiten und Optionen werden dem Kunden aktiv angeboten
- Der Nutzen wird dem Kunden individuell, fachlich richtig und emotional vorgestellt und argumentiert
- Wichtige Alleinstellungsmerkmale und Aspekte hierbei sind unter anderem:
 - BioFresh-Plus
 - NoFrost
 - Energieverbrauch (Energieeffizienzklasse)
 - Geräuschentwicklung
 - Gradgenaue Temperierung (Wein)
 - Schwingungsarme Innenbehälter (Wein)
 - UV-Schutz (Wein)
 - InfinitySwipe
 - InfinitySpring
 - InfinityLight
 - SmartDevice
 - PowerCooling
 - FreshAir Filter
 - Wasser Filter
- Der Küchenfachberater setzt die angebotenen Hilfsmittel in der Angebotsphase aktiv ein
 - Monolith-Planungshandbuch
 - BioFresh-Infomaterial
 - Imagebroschüre und Filme
- Aufzeigen von Beispielen und Referenzobjekten
- Nutzung von Kernaussagen und der korrekten Feature-Bezeichnung (z. B. InfinityLight, ...)
- Made in Österreich/Austria
- Klärung von Rück- und Verständnisfragen

Einwandbehandlung

- Einwände sind auf der Inhalts- und Beziehungsebene zu behandeln
- Hierbei gilt es zwischen Einwand und Vorwand zu differenzieren
- Darauf zu achten ist, dass viele Einwände auf mangelnder Information beruhen
- Auf Einwände betreff Monolith sind geeignete Techniken, wie zum Beispiel Info-, Bumerang- sowie Waage-Technik und Provokationsfragen angemessen einzusetzen

Abschlussphase

- Eingebettet in den Gesamtprozess der Küchen-Abschlussphase
- Bestärkung der Kaufentscheidung für die Neuküche über das Monolith-Geräte-Highlight
- Wiederholte Herausstellung der Monolith-Besonderheiten in Kombination mit den methodischen Abschlusstechniken (z. B. Sandwich-Methode, Vorwegnahme-Methode, Vorteilsmethode, ...)

Montage

- Die Montage darf nur durch von Liebherr geschulte und autorisierte Fachkräfte erfolgen
- Terminabstimmung unter Berücksichtigung der kundenseitigen Optionen
- Handwerker-Koordination (alle relevanten Gewerke)
- Bei Bedarf ist ein Aufbau in Abwesenheit des Kunden anzubieten (Holiday-Service)
- Transport – und Verpackungsmaterial ist komplett zu entfernen und fachgerecht zu entsorgen
- Eine Altgerätesorgung, ist obligatorisch im Dienstleistungsangebot vorhanden.

Einweisung & Übergabe

- Übergabe der Bedienungsanleitung des Monolith-Gerätes durch den Küchenfachberater an den Kunden vor Ort
- Umfangreiche Einweisung in die Gerätefunktionen
 - SmartDeviceBox wird installiert
 - SmartDevice App wird erläutert
- Inbetriebnahme unter Einbeziehung des Kunden
- Pflege- und Reinigungshinweise
 - Wichtige Hinweise zur Lebensdauer von Filtern
- Vermittlung von Tipps und Tricks
- Einlagerungsempfehlung der Lebensmittel (was lagert man wo)

Reklamationsfall

- Ein freundlicher und wertschätzender Umgang mit Reklamationen ist obligatorisch
- Der Küchenfachverkäufer nimmt seine Position als proaktiver, lösungsorientierter Partner des Endkunden wahr.
- Als Bindeglied zwischen Kunde und Gerätehersteller ist der Küchenfachberater der Schlüssel zur Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit
- Eine Reklamation stellt immer auch eine Chance dar