

Συμβουλευτικός κατάλογος Liebherr Monolith

V 1.0 2020

Τα ψυγεία και οι καταψύκτες της LIEBHERR είναι παγκόσμια γνωστά εδώ και πάνω από 60 χρόνια για την υψηλή ποιότητα και την καινοτομία τους. Η ιδιαίτερη φήμη των προϊόντων LIEBHERR και η φύση τους απαιτούν μια διαφορετική ποιότητα ενημέρωσης. Αποτελεί καθοριστικό παράγοντα οι αντιπρόσωποι προϊόντων της κατηγορίας Monolith να μπορούν να μεταφέρουν την ιδιαίτερη αξία των προϊόντων LIEBHERR ώστε να διασφαλίζονται οι υψηλής ποιότητας συμβουλευτικές υπηρεσίες.

Οι υψηλής ποιότητας συμβουλευτικές υπηρεσίες, που προωθούν τις ιδιαίτερες αξίες των προϊόντων LIEBHERR, περιλαμβάνουν περισσότερες συμβουλευτικές βαθμίδες, οι οποίες θα οδηγήσουν τον καταναλωτή σε μια απόφαση αγοράς.

Προϋποθέσεις

- Ολόκληρη η διαδικασία «Πώλησης ψυγείου» υλοποιείται από ένα άτομο (One face to the customer => χαιρετισμός, ανάλυση αναγκών, εξειδικευμένες συμβουλές, σχεδιασμός (κουζίνα και χώρος), διαστάσεις, συντονισμός τεχνιτών, συνεννόηση διαφόρων συνεργείων (π.χ. οικοδομικές επεμβάσεις), ολοκλήρωση αγοράς, διεκπεραίωση παραγγελίας για παράδοση, τελικός έλεγχος και επιτήρηση, διεκπεραίωση παραπόνων, προσωπικός έλεγχος της κουζίνας επιτόπου με οδηγίες χρήσης και συστάσεις αποθήκευσης)
- Η ιδιαιτερότητες προβάλλονται καθόλη τη διαδικασία
- Στις επιμέρους φάσεις αφιερώνετε επαρκή χρόνο και προσοχή
- Ο αγοραστής κουζίνας νοιώθει έναν συναισθηματικό ενθουσιασμό καθόλη τη διάρκεια του «ταξιδιού αγοράς»
- Ο εξειδικευμένος πωλητής χρησιμοποιεί κατά τη συνομιλία κατάλληλες ερωτήσεις
- Γίνεται σταδιακή σύνοψη, ο πελάτης καλείται να κάνει προφορική επιβεβαίωση
- Στα πλαίσια της πώλησης μιας κουζίνας αυτός ο συμβουλευτικός κατάλογος περιγράφει τα διάφορα βήματα για την «Πώληση συσκευών Monolith»:

Χαιρετισμός

- Η επικοινωνία μεταξύ εξειδικευμένου πωλητή και πελάτη πρέπει να είναι ανοικτή και ειλικρινής

Προσδιορισμός αναγκών

- Σε διάφορα βήματα προσδιορίζονται οι ανάγκες του πελάτη σχετικά με τις συσκευές Monolith
 - Συζήτηση για υπάρχοντα εξοπλισμό και εμπειρίες (συνειδητά οφέλη: τι σας αρέσει, τι όχι;)
 - Αριθμός ατόμων στο νοικοκυριό μαζί με το βασικό χέρι του κύριου χρήστη
 - Αγοραστικές συνήθειες
 - Συνήθειες μαγειρικής
 - Επιθυμίες: τι θα πρέπει συγκεκριμένα να είναι διαφορετικό στο καινούργιο ψυγείο απ' ό,τι στο παλιό;
 - Άλλες προσδοκίες
 - Βασικός προϋπολογισμός
 - Οδηγίες και αφύπνιση αναγκών για διάφορα θέματα (διατήρηση θερμοκρασίας κρασιών κλπ.)
- Κατασκευαστικές ιδιαιτερότητες
 - Κατά τη μέτρηση των διαστάσεων οι λεπτομέρειες πρέπει να συζητούνται επιτόπου
 - Προκλήσεις
 - Μετρήσεις των διαδρομών μεταφοράς (κλιμακοστάσια, πόρτες, χρήση γερανού κλπ.)
 - Συνυπολογισμός του ύψους δωματίου σχετικά με τις διαγώνιες διαστάσεις για την τοποθέτηση των συσκευών
 - Διευκρίνηση της στατικής αντοχής του δαπέδου σε διάφορα σημεία (ίσως χρήση μεταλλικής πλάκας για κατανομή φορτίου σε μεγαλύτερη επιφάνεια)
 - Διευκρίνηση δομής τοίχων και υλικών αναφορικά με την αντοχή βιδών της ασφάλειας ανατροπής (ίσως να χρειάζεται κατασκευή βάσης στον τοίχο σε κατάλληλο σημείο)
 - Ανάλογος σχεδιασμός της μόνιμης σύνδεσης νερού

- Αξεσουάρ
 - Ο τελικός πελάτης θα πρέπει να ενημερωθεί για όλα τα απαραίτητα αξεσουάρ (σετ SBS κλπ.).

Φάση προσφοράς

- Ο εξειδικευμένος πωλητής εκπονεί ένα εσωτερικό, αρχιτεκτονικό σχέδιο κουζίνας. Με βάση τον προηγούμενο καθορισμό των ειδικών αναγκών των συσκευών Monolith, αυτές οι συσκευές σχεδιάζονται υπό κλίμακα σύμφωνα με το δομικά δεδομένα
- Κατά τη σχεδίαση θα ληφθούν υπόψη οι τρόποι εργασίας στις 5 ζώνες κουζίνας (αποθήκευση, φύλαξη, προετοιμασία, μαγείρεμα/ψήσιμο και πλύσιμο) καθώς και το καθιερωμένο τρίγωνο εργασιών. Η επιλογή της θέσης των συσκευών Monolith γίνεται σε ιδανικές περιπτώσεις στις προβλεπόμενες θέσεις
- Η εκπόνηση της προσφοράς προετοιμάζεται με εστίαση στα οφέλη του πελάτη
- Στον πελάτη παρουσιάζονται ενεργά οι αντίστοιχες δυνατότητες και οι πιθανές επιλογές
- Τα οφέλη παρουσιάζονται στον πελάτη με επιχειρήματα, ξεχωριστά, εξειδικευμένα και με συναισθηματική έμφαση
- Εδώ σημαντικά, ιδιαίτερα χαρακτηριστικά είναι μεταξύ άλλων:
 - BioFresh-Plus
 - NoFrost
 - Κατανάλωση ενέργειας (ενεργειακή κατηγορία)
 - Θόρυβος συσκευής
 - Ακριβής επιλογή θερμοκρασίας (κρασιά)
 - Εσωτερικοί χώροι χωρίς κραδασμούς (κρασιά)
 - Προστασία από υπεριώδη ακτινοβολία (κρασιά)
 - InfinitySwipe
 - InfinitySpring
 - InfinityLight
 - SmartDevice
 - PowerCooling
 - FreshAir Filter
 - Φίλτρο νερού
- Ο ειδικευμένος πωλητής χρησιμοποιεί ενεργά στη φάση προσφοράς τα παρεχόμενα βοηθητικά μέσα
 - Εγχειρίδιο σχεδιασμού συσκευών Monolith
 - Ενημερωτικό υλικό περί BioFresh
 - Διαφημιστικά φυλλάδια και ταινίες
- Παρουσίαση παραδειγμάτων και εφαρμογών
- Χρήση βασικών στοιχείων και σωστή διατύπωση των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών (π.χ. InfinityLight, ...)
- Made in Österreich/Austria
- Διευκρίνηση των ερωτήσεων και αποριών του πελάτη

Αντιμετώπιση αντιρρήσεων

- Οι αντιρρήσεις πρέπει να αντιμετωπίζονται σε επίπεδο ουσίας και σχέσεων
- Εδώ χρειάζεται διαφοροποίηση μεταξύ αντίρρησης και πρόφασης
- Λάβετε υπόψη πως πολλές αντιρρήσεις βασίζονται σε ελλιπή ενημέρωση
- Για αντιρρήσεις σχετικά με τα προϊόντα Monolith μπορούν να χρησιμοποιούνται κατάλληλες τεχνικές, όπως για παράδειγμα ενημέρωση, τακτική μπούμερανγκ καθώς και συγκριτικά στοιχεία και προκλητικές ερωτήσεις

Φάση ολοκλήρωσης

- Ενσωματωμένη στη γενική διαδικασία της τελικής φάσης της κουζίνας
- Ενίσχυση της απόφασης αγοράς καινούργιας κουζίνας μέσω των ξεχωριστών συσκευών Monolith
- Επανεπιβεβαιωμένη έμφαση των ιδιαιτεροτήτων των συσκευών Monolith σε συνδυασμό με μεθοδικές τεχνικές ολοκλήρωσης (π.χ. μέθοδος σάντουιτς, μέθοδος προσδοκιών, μέθοδος προτερημάτων, ...)

Τοποθέτηση

- Η τοποθέτηση επιτρέπεται να γίνεται μόνο από εκπαιδευμένους και εξουσιοδοτημένους τεχνικούς της Liebherr
- Καθορισμός ραντεβού λαμβάνοντας υπόψη τις επιλογές του πελάτη
- Συντονισμών τεχνικών (όλα τα εμπλεκόμενα συνεργεία)

- Αν χρειάζεται, μπορεί να προταθεί η τοποθέτηση χωρίς την παρουσία του πελάτη (Holiday-Service)
- Τα υλικά μεταφοράς και συσκευασίας πρέπει να αφαιρούνται τελείως και να ανακυκλώνονται σωστά
- Η παραλαβή και απόσυρση παλαιών συσκευών είναι υποχρεωτική στην προσφορά παροχής υπηρεσιών.

Ενημέρωση και παράδοση

- Παράδοση του εγχειριδίου οδηγιών χρήσης της συσκευής Monolith επιτόπου στον πελάτη από τον εξειδικευμένο πωλητή
- Αναλυτική επεξήγηση των λειτουργιών της συσκευής
 - Εγκατάσταση του SmartDeviceBox
 - Επεξήγηση του SmartDevice App
- Έναρξη λειτουργίας μαζί με τον πελάτη
- Οδηγίες φροντίδας και καθαρισμού
 - Σημαντικές οδηγίες για τη διάρκεια ζωής των φίλτρων
- Συμβουλές και «μυστικά» για τον πελάτη
- Συστάσεις για την αποθήκευση των τροφίμων (που μπαίνει το κάθε τι)

Περίπτωση παραπόνων

- Η φιλική και σοβαρή αντιμετώπιση των παραπόνων είναι υποχρεωτική
- Ο εξειδικευμένος πωλητής σε θέματα κουζίνας υποστηρίζει ενεργά τον τελικό πελάτη στην εύρεση λύσεων.
- Ως συνδετικός κρίκος μεταξύ πελάτη και κατασκευαστή ο εξειδικευμένος πωλητής αποτελεί το κλειδί για την επίτευξη της ικανοποίησης του πελάτη
- Η ύπαρξη παραπόνων αποτελεί επίσης πάντα μια ευκαιρία