

# Liebherr Monolith tanácsadói összefoglaló

V 1.0 2020

A LIEBHERR hűtőszekrényeit és fagyasztóit több mint 60 éve kiváló minőségű, innovatív termékeként ismerik világszerte. A LIEBHERR termékek hírneve és minősége különösen kiváló tanácsadást követel meg. Rendkívül fontos, hogy a Monolith szakkereskedő partner közvetítse a LIEBHERR termékeinek különleges értékeit, valamint a hozzáadott értéket szem előtt tartó, kiváló minőségű tanácsadást kínáljon.

A kiváló minőségű tanácsadás, amely a LIEBHERR termékeinek különleges értékeit közvetíti, több tanácsadói lépésből áll, amelyek végén a fogyasztó dönt a vásárlásról.

## Kiindulópont

- A teljes „Hűtőberendezés eladása” részfolyamatot egy személy valósítja meg (az ügyfél egyetlen emberrel találkozik => üdvözlés, igényfelmérés, szakszerű tanácsadás, koncepció kidolgozása (konyha és tér), felmérés, munkások koordinálása, különböző iparosok (pl. szárazépítész) összehangolása, vásárlás véglegesítése, rendelés lebonyolítása a beszállítóknál, munkalap ellenőrzése és felügyelete, reklamáció kezelése, konyha személyes átadása a helyszínen, a készülék bemutatásával és a tárolási javaslatok ismertetésével)
- A különlegességeket a teljes folyamat során kiemelik
- A részfolyamatra elegendő figyelmet és időt áldoznak
- A konyhavasárló ügyfél érzelmi lelkesedést tapasztal a teljes vásárlói élmény során
- A konyhatervező szaktanácsadó megfelelő kérdezői technikákkal irányítja a beszélgetést
- A részlépéseket összegzik; az ügyfél szóbeli jóváhagyását kérik
- A konyhaértékesítés keretében végzett „Monolith készülékek értékesítése” részfolyamat egyes lépéseit ez a tanácsadói összefoglaló ismerteti:

## Üdvözlés

- A konyhatervező szaktanácsadó és az ügyfél között nyitott és figyelmes kommunikációra van szükség

## Igényfelmérés

- Az ügyfél Monolith készülékkel kapcsolatos igényei több lépésben kerülnek felmérésre
  - Jelenlegi berendezés és tapasztalatok (észlelt előnyök: mi tetszik Önnek/mi nem?)
  - A háztartásban élő személyek száma, beleértve a fő felhasználó domináns kezét is
  - Bevásárlási szokások
  - Főzési szokások
  - Kívánságok: konkrétan miben különbözzön az új hűtőszekrény a jelenlegi készülékétől?
  - További elvárások
  - Tervezett költségkeret
  - Speciális tematikus területekhez (pl. borteperálás stb.) kapcsolódó tanácsok és igényformálás
- Szerkezeti sajátosságok
  - A részleteket a helyszíni felmérés során tisztázni, illetve ellenőrizni kell
  - Kihívások
  - Megközelítési és munkavégzési utak méretei (lépcsőház, ajtónyílások, daruhasználat stb.)
  - Belmagasság figyelembevétele a készülék felállításakor fennálló átlós méretre vonatkozóan
  - Statikai jellemzők tisztázása a padlót érő pontszerű nyomó terhelésre vonatkozóan (adott esetben fém lemez használandó, hogy nagyobb felületen oszoljon el a terhelés)
  - Falszerkezet és -anyag felmérése a billenésgátló csavarok kiszakítási ellenállására vonatkozóan (adott esetben a fal megfelelő helyén tartószerkezet szükséges)
  - Megfelelően figyelembe veszik a fix vízcsatlakozást
- Tartozékok
  - Minden szükséges tartozékot (SBS készlet stb.) fel kell kínálni a végfelhasználónak.

## Ajánlattételi szakasz

- A konyhatervező értékesítő egy belsőépítészeti konyhatervet készít el. Az előzetes Monolith-specifikus igényfelmérés alapján a készülékek méret, elrendezés és építészeti adottságok figyelembevételével történő tervezésére kerül sor
- A tervezés figyelembe veszi az 5 konyhai zóna (készlet, tárolás, előkészítés, főzés/sütés és mosogatás) és a kialakított munkavégzési háromszög konyhatechnológiai folyamatait. A Monolith készülékek ideális esetben az erre tervezett helyeken kerülnek elhelyezésre
- Az ajánlattétel az ügyfél számára kínált előnyöket helyezi a középpontba
- A megfelelő lehetőségeket aktívan kínálják fel az ügyfélnek
- Az előnyöket személyre szabottan, szakmai szempontból helyesen, érzelmesen mutatják be az ügyfélnek, és érvelnek mellettük
- Fontos egyedi beállítási jellemzők és szempontok többek között az alábbiak:
  - BioFresh-Plus
  - NoFrost
  - Energiafogyasztás (energiahatékonysági osztály)
  - Zajkibocsátás
  - Megadott hőmérsékletre történő temperálás (bor)
  - Csekély rezgésű belső tárolók (bor)
  - UV-sugárzás elleni védelem (bor)
  - InfinitySwipe
  - InfinitySpring
  - InfinityLight
  - SmartDevice
  - PowerCooling
  - FreshAir szűrő
  - Vízszűrő
- A konyhatervező szaktanácsadó az ajánlatadási fázisban aktívan használja a kínált segédeszközöket
  - Monolith tervezési kézikönyv
  - BioFresh információs anyag
  - Képes brosúra és videók
- Példák és bemutatótárgyak használata
- Kulcsmondatok és a jellemzők helyes megnevezésének (pl. InfinityLight stb.) használata
- Ausztriában gyártott termék
- Visszakérdezések és értelmezési kérdések tisztázása

## Kifogások kezelése

- A kifogásokat tartalmi és kapcsolati szinten kell kezelni
- A kifogások és ürügyek között különbséget kell tenni
- Ügyelni kell arra, hogy sok kifogás az információhiányon alapul
- A Monolithtal kapcsolatos kifogások esetén megfelelő technikákat, például tájékoztató-, bumeráng- és mérlegtechnikát és provokatív kérdéseket alkalmaznak

## Döntési fázis

- Beágyazva a konyha döntési fázisának teljes folyamatába
- Az új konyha megvásárlása melletti döntés támogatása a Monolith készülékek előnyeinek kiemelésével
- A Monolith különlegességeinek ismételt kiemelése a módszertanban szereplő befejezési technikákkal (pl. szendvics módszer, elébevágás módszere, előnyök módszere stb.)

## Összeszerelés

- Az összeszerelést csak a Liebherr által betanított és megbízott szakemberek végezhetik
- Időpont egyeztetése az ügyfél által kínált lehetőségek figyelembevételével
- Munkások koordinálása (az összes érintett iparos)
- Szükség esetén az ügyfél távollétében végzett beszerelés kínálható (nyaralási szolgáltatás)
- A szállítási- és csomagolóanyagokat teljesen el kell távolítani és szakszerűen kell ártalmatlanítani
- A szolgáltatási ajánlatban kötelezően szerepelnie kell a használt készülék elszállításának.

## Bemutató és átadás

- A Monolith készülék használati útmutatóját a konyhatervező szaktanácsadó adja át az ügyfélnek a helyszínen
- A készülék funkcióinak átfogó bemutatása
  - A SmartDeviceBox telepítése
  - A SmartDevice alkalmazás ismertetése
- Üzembe helyezés az ügyfél bevonásával
- Ápolási és tisztítási tanácsok
  - Fontos tanácsok a szűrők élettartamára vonatkozóan
- Tippek és trükkök megosztása
- Élelmiszerek tárolására vonatkozó javaslatok (mit hol tároljunk)

## Reklamáció

- A reklamációkat kötelező barátságosan és odafigyeléssel kezelni
- A konyhatervező értékesítő a végfelhasználó proaktív, megoldásorientált partnereként viselkedik.
- Az ügyfél és a készülék gyártója közötti kapcsolattartóként a konyhatervező szaktanácsadó a kulcs az ügyfél elégedettségének helyreállításában
- A reklamáció mindig egy újabb lehetőséget is jelent