

Catalogo di consulenza Liebherr Monolith

V 1.0 2020

Da oltre 60 anni i frigoriferi e i congelatori LIEBHERR sono conosciuti in tutto il mondo come prodotti innovativi e di alta qualità. In virtù delle caratteristiche e del loro elevato pregio, i prodotti LIEBHERR richiedono una consulenza qualitativamente elevata. È fondamentale che il partner commerciale specializzato Monolith trasmetta i valori specifici dei prodotti LIEBHERR e garantisca una consulenza di qualità elevata e orientata al valore aggiunto.

La consulenza di elevata qualità, tesa a trasmettere i valori specifici dei prodotti LIEBHERR, comprende diverse fasi di consulenza che conducono alla decisione di acquisto del consumatore.

Premesse

- Il sottoprocesso completo “Vendita frigorifero” viene realizzato da una sola persona (One face to the customer => saluto, analisi dei bisogni, consulenza professionale, sviluppo del progetto (cucina e ambiente), rilievo misure, coordinamento degli artigiani, coordinamento delle diverse opere (ad es. realizzazione muro a secco), conclusione dell’acquisto, elaborazione dell’ordine con i fornitori, verifica finale e monitoraggio, elaborazione dei reclami, collaudo personale della cucina sul posto fornendo istruzioni sulle apparecchiature e consigli per la conservazione)
- Le peculiarità vengono evidenziate durante l’intero processo
- Vengono dedicati sufficiente tempo e attenzione al sottoprocesso
- Il cliente interessato all’acquisto della cucina sperimenta entusiasmo durante l’intero Customer Journey
- Il consulente cucine conduce la conversazione utilizzando tecniche di interrogazione appropriate
- Vengono riassunti i singoli passaggi; al cliente viene richiesta una conferma verbale
- Nell’ambito della vendita di cucine, questo catalogo di consulenza descrive le singole fasi del sottoprocesso “Vendita di apparecchiature Monolith”:

Saluto

- La comunicazione tra il consulente cucine e il cliente deve essere aperta e rispettosa

Valutazione delle esigenze

- In diversi passaggi vengono determinate le necessità del cliente in riferimento alle apparecchiature Monolith
 - Equipaggiamento attuale ed esperienze (vantaggi percepiti: cosa Le piace/non Le piace?)
 - Numero di persone nel nucleo familiare incluso l’utente principale
 - Comportamento d’acquisto
 - Abitudini in cucina
 - Desideri: quali differenze concrete dovrebbe presentare il nuovo frigorifero rispetto a quello attuale?
 - Ulteriori aspettative
 - Budget previsto
 - Consigli e stimolazione della domanda su temi particolari (conservazione del vino nella cantina temperata ecc.)
- Caratteristiche strutturali specifiche
 - I dettagli devono essere chiariti o verificati sul posto durante il rilievo delle misure
 - Sfide
 - Valutazione di percorsi di accesso e percorsi contrattuali (scale, aperture delle porte, impiego di una gru ecc.)
 - Considerare l’altezza del locale in relazione alla dimensione della diagonale per l’installazione dell’apparecchiatura
 - Chiarire la statica della struttura del pavimento in considerazione di un carico di pressione specifico (se necessario, utilizzare una piastra metallica per la ripartizione del carico su una superficie più ampia)
 - Affrontare il problema dell’installazione a parete e della consistenza del materiale in riferimento alla resistenza all’estrazione delle viti del dispositivo antiribaltamento (se necessario, prevedere

- o una sottostruttura nella parete in un punto adatto)
 - o Il collegamento idrico fisso viene considerato in modo corrispondente
- Accessori
 - o Devono essere offerti al cliente finale eventuali accessori richiesti (kit SBS ecc.).

Fase di offerta

- Il venditore di cucine realizza un modello di cucina destinato ad ambienti interni. Sulla base della precedente determinazione delle esigenze specifiche per la serie Monolith, la progettazione di queste apparecchiature avviene in termini di dimensioni, design e condizioni strutturali
- La progettazione viene realizzata in considerazione dei processi di lavoro che si svolgono nelle 5 zone della cucina (stivaggio, conservazione, preparazione, cottura e lavaggio) e del triangolo di lavoro stabilito. Il posizionamento delle apparecchiature Monolith avviene idealmente nei punti predisposti
- La preparazione dell'offerta è impostata in funzione dei vantaggi per il cliente
- Al cliente vengono offerte in modo concreto possibilità e opzioni corrispondenti
- I vantaggi sono presentati e argomentati al cliente in modo individuale, professionalmente corretto con partecipazione emotiva
- Tra gli aspetti e le caratteristiche uniche e importanti si annoverano:
 - o BioFresh Plus
 - o NoFrost
 - o Consumo energetico (classe di efficienza energetica)
 - o Emissione di rumore
 - o Controllo preciso della temperatura (vino)
 - o Contenitori interni a basse vibrazioni (vino)
 - o Protezione UV (vino)
 - o InfinitySwipe
 - o InfinitySpring
 - o InfinityLight
 - o SmartDevice
 - o PowerCooling
 - o Filtro FreshAir
 - o Filtro dell'acqua
- Il consulente cucine utilizza attivamente gli strumenti offerti nella fase di offerta
 - o Manuale di pianificazione Monolith
 - o Materiale informativo BioFresh
 - o Opuscolo fotografico e film
- Mostrare esempi e oggetti di riferimento
- Utilizzare messaggi di fondo e il nome corretto della funzione (ad es. InfinityLight ecc.)
- Made in Austria
- Chiarimento di feedback e domande di comprensione

Trattamento delle obiezioni

- Le obiezioni devono essere trattate a livello di contenuto e di relazione
- In tal caso occorre distinguere tra obiezione e pretesto
- Va notato che molte obiezioni si basano sulla mancanza di informazioni
- In caso di obiezioni relative alla serie Monolith, utilizzare in modo appropriato tecniche adatte, ad esempio tecniche di informazione, tecniche di boomerang e della bilancia e domande di provocazione

Fase di chiusura

- Integrata nel processo complessivo della fase di chiusura relativa alla consulenza sulla cucina
- Rafforzamento della decisione d'acquisto per la nuova cucina facendo leva sull'elemento di spicco fornito dalla serie Monolith
- Evidenziare ripetutamente le peculiarità della serie Monolith in combinazione con i metodi di chiusura (ad esempio metodo sandwich, metodo di anticipazione, metodo di vantaggio ecc.)

Installazione

- L'installazione può essere effettuata solo da specialisti addestrati e autorizzati da Liebherr
- Coordinamento degli appuntamenti in considerazione delle opzioni del cliente

- Coordinamento degli artigiani (tutte le opere rilevanti)
- All'occorrenza, disponibilità all'installazione in presenza del cliente (Holiday-Service)
- Il materiale di trasporto e di imballaggio deve essere rimosso completamente e smaltito correttamente
- Lo smaltimento delle vecchie apparecchiature è incluso obbligatoriamente nell'offerta del servizio.

Addestramento e consegna

- Consegna sul posto al cliente delle istruzioni per l'uso dell'apparecchiatura Monolith da parte del consulente cucine
- Ampio addestramento sulle funzioni dell'apparecchiatura
 - Installazione della SmartDeviceBox
 - Spiegazione della app SmartDevice
- Messa in funzione con il coinvolgimento del cliente
- Istruzioni per la cura e la pulizia
 - Note importanti sulla durata di funzionamento dei filtri
- Comunicazione di suggerimenti e trucchi
- Consigli per la conservazione degli alimenti (cosa conservare dove)

Caso di reclamo

- È richiesto rigorosamente un trattamento amichevole e rispettoso dei reclami
- Il rivenditore di cucine assume la sua posizione di partner proattivo e orientato alle soluzioni per il cliente finale.
- In qualità di intermediario tra il cliente e il produttore dell'apparecchiatura, il consulente cucine è la chiave per ripristinare la soddisfazione del cliente
- Un reclamo prospetta sempre delle opportunità