

# Liebherr Monolith konsultāciju katalogs

V 1.0 2020

LIEBHERR dzesēšanas un saldēšanas iekārtas jau vairāk nekā 60 gadu visā pasaulē zināmas kā augstvērtīgi un inovatīvi produkti. LIEBHERR produktu augstā reputācija prasa īpašu konsultāciju kvalitāti. Ir ļoti svarīgi, lai Monolith specializētās tirdzniecības partneri informētu par LIEBHERR produktu īpašajām vērtībām un nodrošinātu uz pievienoto vērtību orientētu un kvalitatīvu augstvērtīgu konsultāciju.

Kvalitatīvu augstvērtīgu konsultāciju, kurā tiek sniegta informācija par īpašajām LIEBHERR produktu vērtībām, ietver vairākas konsultāciju pakāpes, kas liktu patērētājam pieņemt lēmumu par pirkumu.

## Priekšnoteikumi

- Visu apakšprocesu „Dzesēšanas iekārtas pārdošana” īsteno viena persona (One face to the customer => sasveicināšanās, vajadzības analīze, profesionāla konsultācija, koncepcijas izveide (virtuve un telpa), uzmērīšana, meistara koordinātas, dažādu konstrukciju saskaņošana (piem., ģipškartons), darījuma noslēgšana, pasūtījuma noformēšana ar piegādātāju, pasūtījuma saņemšanas apstiprinājuma pārbaude un kontrole, pretenziju apstrāde, personīga virtuves pieņemšana uz vietas, instruējot par iekārtu un sniedzot ieteikumus par ieviešanu)
- Īpašais tiek uzsvērts visa procesa laikā
- Apakšprocesam tiek veltīta pietiekama uzmanība un laiks
- Virtuves klients gūst emocionālu sajūsmu visa „Customer Journey” procesa laikā
- Virtuves konsultants vada sarunu, izmantojot piemērotas jautājumu metodes
- Atsevišķie soļi tiek rezumēti, klientam tiek lūgts verbāls apstiprinājums
- Virtuves pārdošanas ietvaros konsultāciju katalogā aprakstīti atsevišķi apakšprocesu „Monolith iekārtu pārdošana” soļi:

## Sasveicināšanās

- Komunikācijai starp virtuves konsultantu un klientu jābūt atvērtai un cieņpilnai

## Vajadzības izzināšana

- Klienta vajadzība attiecībā uz Monolith iekārtu tiek noteikta vairākos soļos
  - Esošais aprīkojums un pieredze (pamanītais labums: kas Jums patīk/kas nepatīk?)
  - Personu skaits mājāsaimniecībā, iesk., primāro galveno lietotāju
  - Iepirkšanās paradumi
  - Ēdiena gatavošanas paradumi
  - Vēlmes: ar ko jaunajai dzesēšanas iekārtai jāatšķiras no Jūsu pašreizējās iekārtas?
  - Citas vēlmes
  - Paredzētais budžets
  - Norādes un vajadzību stimulēšana (vīna temperatūras uzturēšana u. c.)
- Uzstādīšanas īpatnības
  - Detalizēta informācija jānoskaidro un jāpārbauda uz vietas, veicot uzmērīšanu
  - Izaicinājumi
  - Piekļuves ceļu izmēri (kāpņu telpas, durvju aillas, ceļņa izmantošana u. c.)
  - Ņemt vērā telpas augstumu attiecībā uz diagonāles izmēru iekārtas uzstādīšanai
  - Noskaidrot statiku attiecībā uz precīzu spiediena slodzi (ja nepieciešams, atslodzot ar lielākas virsmas jāizmanto metāla plāksne)
  - Noskaidrot, kāda ir sienu konstrukcija un materiāls attiecībā uz skrūvju izturību pretizraušanu, nostiprinot iekārtu pret apkrišanu (ja nepieciešams, sienā piemērotā vietā jāparedz apakškonstrukcija)
  - Attiecīgi ņemt vērā fiksēto ūdens pieslēgumu
- Piederumi
  - Klientam jāpiedāvā iespējamie nepieciešamie piederumi (SBS komplekts u. c.).

## Piedāvājuma fāze

- Specializētais virtuves pārdevējs izveido interjera arhitektūras virtuves telpas koncepciju. Pamatojoties uz iepriekš noteikto specifisko Monolith vēlmi, šīs iekārtas tiek ieplānotas atbilstoši izmēriem, dizainam un konstrukcijas īpatnībām.
- Plānojums tiek veidots, ņemot vērā virtuves tehniskos darba procesus 5 virtuves darba zonās (sagāde, uzglabāšana, sagatavošana, ēdiena gatavošana un trauku mazgāšana) un virtuves darba trīsstūri. Monolith iekārtas ideālā variantā tiek novietotas tam paredzētajās vietās
- Piedāvājums tiek izveidots, balstoties uz klienta vajadzībām
- Klientam aktīvi tiek piedāvātas atbilstošas iespējas un opcijas
- Labums klientam tiek izklāstīts un argumentēts individuāli, profesionāli pareizi un emocionāli
- Jāietver šādas būtiskas iespējas un aspekti:
  - BioFresh-Plus;
  - NoFrost;
  - enerģijas patēriņš (energoefektivitātes klase);
  - trokšņu līmenis;
  - precīza temperatūras uzturēšana (vīns);
  - iekšējais nodalījums bez vibrācijas (vīns);
  - UV aizsardzība (vīns);
  - InfinitySwipe;
  - InfinitySpring;
  - InfinityLight;
  - SmartDevice;
  - PowerCooling;
  - FreshAir filtrs;
  - ūdens filtrs.
- Piedāvājuma fāzē specializētais virtuves konsultants aktīvi izmanto piedāvātos palīg līdzekļus:
  - Monolith plānošanas rokasgrāmata;
  - BioFresh informatīvais materiāls;
  - imidža brošūra un filmas.
- Piemēru un atsauces objektu uzrādīšana
- Pamatizteikumu un pareizu opciju nosaukumu (piem., InfinityLight, ...) izmantošana
- Izgatavots Austrijā/Austria
- Atbildes uz papildjautājumiem un precizējošiem jautājumiem

## Rīcība noraidījumu gadījumā

- Noraidījumi jāaplūko satura un attiecību līmenī
- Ieteicams izšķirt noraidījumus un aizbildināšanos
- Jāņem vērā, ka bieži vien noraidījumu pamatā ir informācijas trūkums
- Noraidījumu gadījumā attiecībā uz Monolith piemērotā veidā jāizmanto piemērotas metodes, piemēram, bumeranga, kā arī svaru metode un provokatīvi jautājumi.

## Noslēguma fāze

- Iekļauta virtuves noslēguma fāzes kopējā procesā
- Lēmuma par jaunas virtuves iegādi pastiprināšana ar Monolith iekārtu aktualitātēm
- Atkārtota Monolith priekšrocību izcelšana kombinācijā ar metodiskajām noslēguma tehnikām (piem., „sviestmaizes” metode, nokārtošanas metode, priekšrocību metode, ...)

## Montāža

- Montāžu drīkst veikt tikai Liebherr apmācīti un pilnvaroti speciālisti
- Vienošanās par tikšanos, ņemot vērā klienta iespējas
- Meistara koordinātas (visi svarīgie darbi)
- Ja nepieciešams, jāpiedāvā uzstādīšana klienta prombūtnes laikā (atvaļinājuma pakalpojums)
- Transportēšanas un iepakojuma materiāli pilnībā jānoņem un jāutilizē
- Pakalpojumu piedāvājumā obligāti jāiekļauj nolietoto iekārtu savākšana.

## Instruēšana un nodošana

- Monolith iekārtas lietošanas instrukcijas nodošana klientam, ko veic virtuves konsultants uz vietas
- Plaša instruēšana par iekārtas funkcijām
  - Tiek instalēts SmartDeviceBox
  - SmartDevice lietotne tiek izskaidrota
- Eksploatācijas sākšana, iesaistot klientu
- Kopšanas un tīrīšanas norādījumi
  - Svarīgi norādījumi par filtru kalpošanas ilgumu
- Ieteikumu un padomu sniegšana
- Ieteikumi par pārtikas produktu izvietošanu (kur ko uzglabāt)

## Sūdzību gadījums

- Sūdzību gadījumā obligāti jārīkojas draudzīgi un cieņpilni
- Virtuves pārdevējs ieņem savu pozīciju kā proaktīvs, uz risinājumu orientēts klienta partneris.
- Virtuves konsultantam kā savienojuma posmam starp klientu un iekārtu ražotāju jābūt kā atslēgai klienta apmierinātības atjaunošanai
- Sūdzība vienmēr ir arī laba iespēja