

„Liebherr Monolith“ konsultacinis katalogas

V 1.0 2020

LIEBHERR šaldytuvai ir šaldikliai jau daugiau nei 60 metų visame pasaulyje žinomi dėl aukštos kokybės ir naujoviškų gaminių. Dėl didelės LIEBHERR gaminių paklausos ir jų kokybės būtinos ypač kokybiškos konsultacijos. Svarbu, kad „Monolith“ prekybos partneriai užtikrintų LIEBHERR gaminių kokybę ir teiktų kokybiškas konsultacijas.

Aukštos kokybės konsultacijos, būtinos, kai kalbama apie LIEBHERR gaminius, skirstomos į kelias konsultacijų pakopas, skatinančias pirkimų sprendimus.

Prielaidos

- Visas procesas „Šaldytuvo pardavimas“ vykdomas vieno asmens (One face to the customer => pasveikinimas, poreikių analizė, kvalifikuota konsultacija, koncepcijos tobulinimas (virtuvė ir erdvė), matmenys, meistrų koordinavimas, skirtingų sričių derinimas (pvz., vidaus apdaila), pirkimo baigimas, užsakymo pas tiekėjus procesas, patikra ir kontrolė, pretenzijų analizė, asmeninis virtuvės pardavimas su prietaisų naudojimo instrukcijomis ir laikymo rekomendacijomis)
- Visam procesui skiriamas išskirtinis dėmesys
- Procesui skiriama daug dėmesio ir laiko
- Virtuvės klientas išgyvena daug emocijų visos „Customer Journey“ kelionės metu
- Virtuvės meistras palaiko pokalbį taikydamas tinkamą klausimų techniką
- Žingsniai reziumuojami; kliento prašoma žodinio patvirtinimo
- Atsižvelgiant į virtuvės pardavimo procesą, konsultavimo kataloge aprašomi atskiri proceso žingsniai „Monolith“ prietaisų pardavimas“:

Pasveikinimas

- Komunikacija tarp virtuvės meistro ir kliento yra atvira ir pagarbi

Poreikių nustatymas

- Įvairiuose žingsniuose nustatomi kliento poreikiai dėl „Monolith“ prietaisų
 - Aktualios struktūros ir patirtys (nustatyta nauda: kas jums patinka / nepatinka?)
 - Asmenų skaičius namų ūkyje, įskaitant pagrindinį naudotoją
 - Pirkimo procesas
 - Gaminimo įpročiai
 - Norai: kas konkrečiai turėtų būti kitaip jūsų naujame šaldytuve nei dabartiniame prietaise?
 - Kitos patirtys
 - Nustatytas biudžetas
 - Atskirų temų nurodymai ir poreikiai (vyno šaldymas ir t. t.)
- Statybinės ypatybės
 - Detalesnė informacija renkama arba tikrinama vietoje
 - Iššūkiai
 - Transportavimo kelių matmenys (laiptinės, durų angos, krano naudojimas ir t. t.)
 - Būtina atsižvelgti į patalpos aukštį dėl skersinio matmens pastatant prietaisą
 - Būtina išsiaiškinti grindų struktūrą dėl taškinio slėgio apkrovos (galima naudoti metalinę plokštę apkrovai paskirstyti didesniai plotui)
 - Svarbi sienos struktūra ir medžiagos, kad varžtai, sukami apsaugai nuo nuvirtimo, neišsitrauktų (jeigu būtina, svarbu suplanuoti apatinę konstrukciją sienoje tinkamoje vietoje)
 - Būtina atsižvelgti į vandentiekio jungtį
- Priedas
 - Galutiniam klientui būtina pasiūlyti būtiną priedą (SRS rinkinį ir t. t.).

Siūlymo fazė

- Virtuvės meistras jums sukuria virtuvės vidaus architektūros koncepciją. Atsižvelgiant į ankstesnius

- „Monolith“ poreikių nustatymus, šie prietaisai pritaikomi pagal matmenų, planavimo ir statybinės sąlygas.
- Planuojama atsižvelgiant į 5 virtuvės zonų darbo procesus (atsargų rinkimas, laikymas, paruošimas, virimas / kepimas ir plovimas) ir sumontuotą darbo trikampį. Geriausia, jeigu „Monolith“ prietaisai montuojami tam numatytose vietose
- Pasiūlymas sudaromas atsižvelgiant į kliento poreikius
- Klientui aktyviai siūlomos atitinkamos galimybės ir parinktys
- Nauda klientui pristatoma ir argumentuojama individualiai, profesionaliai ir emocionaliai
- Vieno prietaiso pastatymo ypatybės ir aspektai:
 - „BioFresh-Plus“
 - „NoFrost“
 - Energijos sąnaudos (efektyvumo klasė)
 - Triukšmo susidarymas
 - Tikslus temperatūros nustatymas (vynui)
 - Mažos vibracijos vidaus indas (vynui)
 - UV apsauga (vynui)
 - „InfinitySwipe“
 - „InfinitySpring“
 - „InfinityLight“
 - „SmartDevice“
 - „PowerCooling“
 - „FreshAir“ filtras
 - Vandens filtras
- Virtuvės meistras pasiūlymų etape aktyviai naudoja pagalbines priemones
 - „Monolith“ planavimo žurnalas
 - „BioFresh“ informacinė medžiaga
 - Vaizdinės brošiūros ir filmai
- Pavydžių ir informacinių objektų rodymas
- Pagrindinių teiginių ir teisingų pavadinimų vartojimas (pvz., „InfinityLight“ ir pan.)
- Pagaminta Austrijoje / „Made in Austria“
- Iškilusių klausimų atsakymas

Prieštaravimų apdorojimas

- Prieštaravimai apdorojami turinio ir santykių lygmeniu
- Būtina atskirti prieštaravimus ir pretenzijas
- Svarbu tai, kad daugelis prieštaravimų kyla dėl trūkstamos informacijos
- Esant prieštaravimams dėl „Monolith“ atitinkamai taikomos tinkamos technikos, pavyzdžiui, informacinės, bumerango bei svarstyklių ir provokuojantys klausimai

Baigimo etapas

- Įtraukta į visą virtuvės baigimo etapo procesą
- „Monolith“ prietaisų naujovių pirkimo naujai virtuvei sprendimo stiprinimas
- Pakartotinis „Monolith“ ypatybių iškėlimas ir metodinės pabaigos technikos (pvz., „Sandwich“, numatymo, privalumų metodas ir pan.)

Montavimas

- Montavimo darbus atlikti gali tik išmokyti ir įgalioti „Liebherr“ specialistai
- Termino suderinimas atsižvelgiant į pasirinkimą iš kliento pusės
- Meistrų koordinavimas (visos susijusios sritys)
- Esant poreikiui, galimas montavimas nedalyvaujant klientui („Holiday-Service“)
- Būtina visiškai pašalinti ir utilizuoti pervežimo ir pakuotės medžiagas
- Pasirenkama senų prietaisų utilizavimo paslauga pateikiama paslaugų pasiūlyme.

Instrukcijos ir perdavimas

- Virtuvės meistrai „Monolith“ prietaiso naudojimo instrukciją vietoje perduoda klientui
- Išsamios instrukcijos apie prietaiso funkcijas
 - Sumontuojama „SmartDeviceBox“
 - Aiškinama „SmartDevice App“

- Prietaisas pradedamas naudoti dalyvaujant klientui
- Priežiūros ir valymo nurodymai
 - Svarbūs nurodymai dėl filtrų naudojimo trukmės
- Patarimai ir gudrybės
- Maisto produktų laikymo rekomendacijos (kas ir kur laikoma)

Pretenzijos

- Jei pateikiama pretenzijų, būtina elgtis draugiškai ir pagarbiai
- Virtuvės reikmenų pardavėjas yra organizuotas ir sprendimų ieškantis galutinio kliento partneris.
- Tarpinė grandis tarp kliento ir prietaiso gamintojo yra virtuvės konsultantas, atsakingas už kliento pasitenkinimo atkūrimą
- Pretenzija visada yra ir galimybė