

Liebherr Monolith rådgivningskatalog

V 1.0 2020

Kjøle- og fryseapparater fra LIEBHERR har vært kjent over hele verden i mer enn 60 år som høykvalitets og innovative produkter. Den høye anseelsen til produktene fra LIEBHERR og deres høye kvalitet krever en spesiell rådgivningskvalitet. Det er avgjørende at Monolith-fagforhandlerne formidler den spesielle LIEBHERR-produktverdien og sikrer en merverdiorientert rådgivning med høy kvalitet.

Rådgivningen av høy kvalitet, som forsyner den spesielle LIEBHERR-produktverdien, omfatter flere rådgivningstrinn som vil føre til kjøpebeslutning fra konsumentene.

Premisser

- Den komplette deleprosessen "Kjøp kjøleapparat" blir administrert av en person (One face to the customer => Velkomst, behovsanalyse, fagmessig rådgivning, konseptutvikling (kjøkken og rom), mål, håndverkerkoordinering, avstemming ulike verk (f.eks. tørrbygg), kjøpsinngåelse, bestillingsavvikling hos leverandører, AB-kontroll og overvåkning, reklamasjonsbehandling, personlig overlevering av kjøkkenet på stedet med apparatopplæring og innlagringsanbefalinger)
- Det spesielle blir stilt ut over hele prosessen
- Delprosessen blir viet tilstrekkelig oppmerksomhet og tid
- Kjøkkenkunden opplever emosjonell begeistring i løpet av hele Customer Journey
- Kjøkkenfagrådgiveren fører samtalen gjennom egnede spørsmålsteknikker
- Deltrinn blir oppsummert; kunden blir bedt om en verbal bekreftelse
- Innenfor rammen av kjøkkenkjøpet beskriver denne rådgivningskatalogen de enkelte trinnene for delprosessen "Salg Monolith-apparater":

Velkomst

- Kommunikasjonen mellom kjøkkenrådgiveren og kunden skal være åpen og verdsatt

Behovsundersøkelse

- I ulike trinn blir behovet til kunden vedrørende Monolith-apparatet undersøkt
 - Aktuelt utstyr og erfaringer (bevisst nytte: hva liker du / hva liker du ikke?)
 - Antall personer i husholdningen inkl. primærhånd til hovedbrukeren
 - Innkjøpsatferd
 - Tilberedningsvaner
 - Ønske: Hva skal være kontrekt annerledes på ditt nye kjøleapparat i forhold til det aktuelle apparatet?
 - Flere forventninger
 - Tenkt budsjett
 - Tips og behovsvekking for spesielle temaområder (vintemperering osv.)
- Byggmessige særegenheter
 - Detaljer skal oppklares hhv. kontrolleres ved måling på stedet
 - Utfordringer
 - Mål av tilgangs- og bæreveier (trappehus, døråpninger, kranbruk osv.)
 - Ta hensyn til romhøyde hhv. diagonal mål for apparatoppstilling
 - Klarlegg statiske faktorer vedrørende gulvoppbygging for punktmessig trykkbelastning (ev. bruk av en metallplate for avlastning på en større flate)
 - Prat om veggoppbygging og materialer vedr. skruetrivningsfastheten til vippesikringen (utstyr ev. underkonstruksjon i vegg på egnet sted)
 - Fastvannstilkobling tas tilsvarende hensyn til
- Tilbehør
 - Alt nødvendig tilbehør (SBS-sett osv.) skal tilbys sluttkunden.

Tilbudsfase

- Kjøkkenfagselgeren oppretter et innendørs arkitektonisk kjøkkenromkonsept. På grunnlag av den tidligere Monolith-spesifikke behovsundersøkelsen blir disse apparatene målmessig, med hensyn til utforming og byggmessige forhold planlagt tilsvarende.
- Planleggingen opprettes med hensyn til kjøkkentekniske arbeidsforløp for de 5 kjøkkensone (f.eks. forråd, oppbevaring, forberedning, koking/baking og oppvask) og den etablerte arbeidstrekanten. Posisjoneringen av Monolith-apparatene skjer ideelt sett på de stedene som er foresatt.
- Opprettelse av tilbud blir skapt på grunnlag av kundens bruk
- Tilsvarende muligheter og alternativer blir tilbudt kunden aktivt
- Bruken blir presentert kunden individuelt, fagmessig riktig og med innlevelse og argumentasjon
- Viktige enkeltstående kjennetegn og aspekter ved dette er blant annet:
 - BioFresh-Plus
 - NoFrost
 - Energiforbruk (energieffektivitetsklasse)
 - Støyutvikling
 - Gradnøyaktig temperering (vin)
 - Svingningsfattig innvendig beholder (vin)
 - UV-vern (vin)
 - InfinitySwipe
 - InfinitySpring
 - InfinityLight
 - SmartDevice
 - PowerCooling
 - FreshAir-filter
 - Vannfilter
- Kjøkkenrådgiveren bruker de tilbudte hjelpemidlene aktivt i tilbudsfasen
 - Monolith-planleggingshåndbok
 - BioFresh-infomaterialel
 - Bildebrosjyrer og filmer
- Visning av eksempler og referanseobjekter
- Bruk av kjerneutsagn og riktig funksjonsbetegnelse (f.eks. InfinityLight, ...)
- Produsert i Østerrike
- Oppklaring av retur- og forståelsesspørsmål

Behandling av innvendelser

- Innvendelser skal behandles på innholds- og forholds nivå
- Her gjelder det å differensiere mellom innvendelser og tilsynelatende innvendelser
- Vær oppmerksom på at mange innvendelser kan skyldes manglende informasjon
- Når det gjelder innvendelser i forbindelse med Monolith skal det tilmålt brukes egnede teknikker, slik som info-, boomerang og vektteknikk og provokasjonsspørsmål

Avslutningsfase

- Integrert i hele prosessen for kjøkkenavslutningsfasen
- Forsterkning av kjøpsavgjørelse for det nye kjøkkenet via Monolith-apparat-highlight
- Gjennomført utstedelse av Monolith-særegenheter i kombinasjon med de metodiske avslutningsteknikkene (f.eks. sandwich-metode, forveismetode, fordelsmetode, ...)

Montering

- Montering skal kun foretas av Liebherr-opplærte og autoriserte fagfolk.
- Avtalebestemmelse med hensyn til kundesidige alternativer
- Håndverker-koordinasjon (alle relevante verk)
- Ved behov skal det tilbys en oppbygging i kundens fravær (Holiday-service)
- Transport- og pakningsmateriale skal fjernes helt og kastes på fagmessig måte
- En avfallshåndtering av gamle apparater er obligatorisk med i tjenestetilbudet.

Opplæring og overlevering

- Overleveringen av bruksanvisningen til Monolith-apparatet skal skje av kjøkkenrådgiveren til kunden på stedet
- Omfangsrik innføring i apparatets funksjoner
 - SmartDeviceBox blir installert
 - SmartDevice-appen forklares
- Idriftsetting med involvering av kunden
- Pleie- og rengjøringsanvisninger
 - Viktige anvisninger for filtrenes levetid
- Formidling av tips og triks
- Innlagringsanbefaling for matvarer (hva lagres hvor)

Reklamasjonstilfelle

- Det er obligatorisk med en vennlig og verdsettende omgang med reklamasjoner
- Kjøkkenfagforhandleren er bevisst over sin posisjon som proaktiv, løsningsorientert partner av sluttkunden.
- Som bindeledd mellom kunden og apparatprodusenten er kjøkkenfagrådgiveren nøkkelen til gjenoppretting av kundens tilfredshet
- En reklamasjon utgjør alltid også en mulighet