

# Poradnik Liebherr Monolith

V 1.0 2020

Od ponad 60 lat lodówki i zamrażarki firmy LIEBHERR są znane na całym świecie jako wysokiej jakości i innowacyjne produkty. Wysoka renoma produktów LIEBHERR i ich cechy wymagają szczególnej jakości doradztwa. Niezwykle istotne jest, aby wyspecjalizowany partner handlowy Monolith przekazywał szczególne wartości produktów LIEBHERR i zapewniał wartość dodaną oraz wysokiej jakości doradztwo.

Wysokiej jakości doradztwo wspierające szczególne wartości produktów LIEBHERR, obejmuje kilka etapów, które prowadzą ostatecznie do podjęcia decyzji zakupowej przez klienta.

## Założenie

- Kompletny element procesu „Sprzedaż lodówki” jest realizowany przez jedną osobę (One face to the customer => powitanie, analiza potrzeb, profesjonalne doradztwo, opracowanie koncepcji (kuchnia i pomieszczenie), pomiary, koordynacja pracy fachowców, koordynacja różnych branż (np. montaż na sucho), zakończenie zakupu, realizacja zamówień z dostawcami, kontrola i nadzór AB, rozpatrywanie reklamacji, osobisty odbiór kuchni na miejscu z instrukcjami dotyczącymi urządzeń i zaleceniami dotyczącymi przechowywania)
- To, co szczególne, jest podkreślane w trakcie całego procesu
- Temu elementowi procesu poświęca się dostateczną uwagę i czas
- Klient zamawiający kuchnię przeżywa pozytywne emocje podczas całej ścieżki zakupowej.
- Konsultant kuchenny prowadzi rozmowę przy użyciu odpowiednich technik zadawania pytań
- Kolejne kroki są podsumowywane; klient jest proszony o ustne potwierdzenie
- W ramach sprzedaży wyposażenia kuchennego, niniejszy poradnik opisuje poszczególne etapy elementu procesu „Sprzedaż urządzeń Monolith”:

## Powitanie

- Komunikacja pomiędzy konsultantem kuchennym a klientem ma być otwarta i doceniana.

## Ocena potrzeb

- W różnych etapach określa się zapotrzebowanie klienta na urządzenie Monolith
  - Aktualne wyposażenie i doświadczenia (postrzegana korzyść: co lubisz/czego nie lubisz?)
  - Liczba osób w gospodarstwie domowym, w tym główny użytkownik
  - Postępowanie zakupowe
  - Zwyczaje związane z gotowaniem
  - Życzenia: czym dokładnie powinna różnić się Twoja nowa lodówka od obecnego urządzenia?
  - Pozostałe oczekiwania
  - Planowany budżet
  - Wskazówki i stymulacja popytu w szczególnych obszarach tematycznych (strefa temperatury do przechowywania wina itp.)
- Szczegóły konstrukcyjne
  - Szczegóły mają być wyjaśnione lub sprawdzone na miejscu podczas pomiaru
  - Wyzwania
  - Wymiary dróg doprowadzenia i tolerancji (klatki schodowe, otwory drzwiowe, zastosowanie dźwigu itp.)
  - Uwzględnić wysokość pomieszczenia w odniesieniu do wymiaru przekątnej przy montażu urządzenia
  - Skonsultować statykę konstrukcji podłogi w odniesieniu do punktowego obciążenia dociskowego (w razie potrzeby użyć płyty metalowej do odciążenia na większej powierzchni)
  - Omówić konstrukcję i materiał ściany w odniesieniu do odporności zabezpieczenia przed wyrwaniem na wrywanie wkrętów (w razie potrzeby w odpowiednim miejscu zapewnić podbudowę w ścianie)
  - Uwzględniono stosownie stałe przyłącze wody
- Akcesoria

- Klientowi końcowemu powinno się zaoferować kompletne wyposażenie (zestaw SBS itp.).

### Faza oferty

- Sprzedawca mebli kuchennych tworzy koncepcję wnętrza kuchni. Na podstawie z góry ustalonych specyficznych wymagań Monolith, urządzenia te są planowane pod względem wymiarów, projektu i warunków konstrukcyjnych.
- Plan powstaje z uwzględnieniem technicznych procesów pracy w kuchni w 5 strefach (zapasy, przechowywanie, przygotowywanie, gotowanie/pieczenie i zmywanie) oraz ustalonego trójkąta roboczego. Pozycjonowanie urządzeń Monolith najlepiej jest przeprowadzać w przewidzianych do tego celu miejscach.
- Przygotowanie oferty jest nastawione na korzyści dla klienta.
- Odpowiednie możliwości i opcje są oferowane klientowi na bieżąco
- Korzyści są przedstawiane i argumentowane klientowi indywidualnie, profesjonalnie i emocjonalnie.
- Do ważnych, unikalnych punktów sprzedaży i ich aspektów należą tutaj między innymi:
  - BioFresh-Plus
  - NoFrost
  - Zużycie energii (klasa energetyczna)
  - Poziom hałasu
  - Utrzymywanie temperatury z dokładnością co do stopnia (wino)
  - Bezdrganiowy pojemnik wewnętrzny (wino)
  - Ochrona UV (wino)
  - InfinitySwipe
  - InfinitySpring
  - InfinityLight
  - SmartDevice
  - PowerCooling
  - Filtr FreshAir
  - Filtr wody
- Konsultant kuchenny aktywnie korzysta z narzędzi oferowanych w fazie ofertowej
  - Podręcznik planowania Monolith
  - Materiały informacyjne BioFresh
  - Prospekty i filmy
- Prezentowanie przykładów i realizacji
- Użycie kluczowych pojęć i prawidłowej nazwy funkcji (np. InfinityLight, ...)
- Made in Austria
- Wyjaśnienie pytań zwrotnych i dotyczących zrozumienia

### Postępowanie w przypadku zastrzeżeń

- Zastrzeżenia należy rozpatrywać na poziomie treści i relacji
- Należy dokonać rozróżnienia między sprzeciwem a pretekstem
- Należy zauważyć, że wiele zastrzeżeń opiera się na braku informacji
- W przypadku zastrzeżeń dotyczących Monolith należy odpowiednio zastosować właściwe techniki, takie jak techniki informacyjne, bumerangu i skali oraz pytania prowokacyjne

### Faza końcowa

- Połączona z ogólnym procesem końcowej fazy kuchni
- Wzmocnienie decyzji o zakupie nowej kuchni poprzez zaprezentowanie najmocniejszych stron urządzeń Monolith
- Wielokrotne podkreślanie specyfiki urządzeń Monolith w połączeniu z metodycznymi technikami wykończenia (np. metoda kanapki, metoda antycypacji, metoda przewagi, ...)

### Montaż

- Montaż może być przeprowadzony wyłącznie przez specjalistów przeszkolonych i autoryzowanych przez firmę Liebherr.
- Ustalenie terminów z uwzględnieniem opcji klienta
- Koordynacja fachowców (wszystkie ważne branże)
- W razie potrzeby należy zaoferować montaż pod nieobecność klienta (usługa wakacyjna).

- Materiał transportowy i opakowaniowy musi być całkowicie usunięty i zutylizowany w odpowiedni sposób.
- Utylizacja starego sprzętu jest obowiązkową częścią oferty serwisowej.

#### **Poinstruowanie i przekazanie**

- Przekazanie klientowi na miejscu instrukcji obsługi urządzenia Monolith przez konsultanta kuchennego.
- Dokładne omówienie funkcji urządzeń
  - Instalacja SmartDeviceBox
  - Objaśnienie działania aplikacji SmartDevice
- Uruchomienie z udziałem klienta
- Wskazówki dotyczące czyszczenia i konserwacji
  - Ważne wskazówki dotyczące trwałości filtrów
- Przekazanie wskazówek i porad
- Zalecenia dotyczące przechowywania produktów spożywczych (co gdzie układać)

#### **Reklamacje**

- Skargi należy obowiązkowo rozpatrywać w przyjaznej i życzliwej atmosferze
- Sprzedawca mebli kuchennych zajmuje pozycję proaktywnego, zorientowanego na rozwiązania partnera dla klienta końcowego.
- Jako łącznik pomiędzy klientem a producentem urządzeń, konsultant kuchenny jest kluczem do przywrócenia satysfakcji klienta.
- Każda reklamacja zawsze jest również okazją