

Catálogo de consultoria do Monolith da Liebherr

V 1.0 2020

Há mais de 60 anos que os aparelhos de refrigeração e congelação da Liebherr são conhecidos mundialmente como produtos inovadores e de elevada qualidade. O elevado prestígio dos produtos da LIEBHERR, bem como as respetivas características, exigem um nível superior em termos de consultoria. É fundamental que o parceiro distribuidor do Monolith seja capaz de transmitir os valores especiais dos produtos da LIEBHERR e de garantir uma consultoria de valor acrescentado e de elevada qualidade.

A consultoria de valor acrescentado e de elevada qualidade que transmite os valores especiais dos produtos da LIEBHERR inclui diversos níveis que irão conduzir à decisão de compra por parte do consumidor.

Premissa

- O subprocesso completo "Venda do aparelho de refrigeração" é executado por uma pessoa ("One face to the customer" => abordagem, análise de necessidades, consultoria especializada, desenvolvimento de conceitos (cozinha e sala), medições, coordenação com artífices e de diferentes trabalhos técnicos (por ex., construção a seco), conclusão da venda, processamento de encomendas junto dos fornecedores, verificação e monitorização do local de instalação, tratamento de reclamações, inspeção final pessoal da cozinha com fornecimento de instruções relativamente ao aparelho e recomendações de armazenamento)
- O carácter especial é enfatizado durante todo o processo
- São dedicados tempo e atenção suficientes ao subprocesso
- O cliente sente-se entusiasmado durante toda a experiência de compra
- O consultor especialista em cozinhas conduz o diálogo recorrendo a técnicas de interrogação adequadas
- Os subpassos são resumidos; é pedido ao cliente que forneça uma confirmação verbal
- No âmbito da venda de cozinhas, este catálogo de consultoria descreve os passos individuais para o subprocesso "Venda de aparelhos Monolith":

Abordagem

- A comunicação entre o consultor especialista em cozinhas e o cliente é aberta e apreciativa

Avaliação de necessidades

- A necessidade do cliente relativamente ao aparelho Monolith é avaliada seguindo diversos passos
 - Equipamento atual e experiências (perceção das vantagens: o que gosta/não gosta?)
 - Número de pessoas no agregado familiar, incluindo lateralidade do utilizador principal
 - Comportamento de compra
 - Hábitos culinários
 - Desejos: em concreto, que diferenças deverá ter o seu aparelho de refrigeração novo do aparelho atual?
 - Expectativas adicionais
 - Orçamento previsto
 - Indicações e estímulo à procura relativamente a temáticas especiais (regulação da temperatura do vinho, etc.)
- Especificidades estruturais
 - Os detalhes devem ser clarificados ou verificados no local, aquando das medições
 - Desafios
 - Dimensões dos acessos (escadas, entradas, necessidade de utilização de grua, etc.)
 - Considerar o pé-direito no que diz respeito à medida diagonal para instalação do aparelho
 - Clarificar a análise estrutural no que diz respeito à composição do solo quanto a tensão por compressão pontual (utilização de uma placa de metal para redução da carga sobre uma superfície de maior dimensão, se necessário)
 - Estrutura das paredes e materialidade no que diz respeito à resistência à tração dos parafusos da proteção contra viragem (colocação de uma estrutura de base na parede num local adequado, se necessário)

- A ligação fixa à água é devidamente considerada
- Acessórios
 - Devem ser apresentados ao cliente final todos os acessórios necessários (kit SBS, etc.).

Fase de orçamento

- O vendedor especialista em cozinhas cria um conceito de design para a cozinha. Com base na avaliação anterior das necessidades específicas do Monolith, estes aparelhos são projetados para se adequarem às medidas, ao design e às condições estruturais
- O planeamento é realizado tendo em conta o processo de trabalho técnico que ocorre nas 5 áreas da cozinha (despensa, armazenamento, preparação, cozedura/assadura e lavagem) e o triângulo de trabalho estabelecido. Idealmente, o posicionamento dos aparelhos Monolith é realizado nos locais previstos
- A criação do orçamento tem como foco a vantagem para o cliente
- São oferecidas ao cliente possibilidades e opções adequadas de forma ativa
- As vantagens são apresentadas ao cliente e argumentadas de forma individual, emocional e tecnicamente correta
- Assim sendo, as características e aspetos exclusivos importantes irão incluir, entre outros:
 - BioFresh-Plus
 - NoFrost
 - Consumo de energia (classe de eficiência energética)
 - Emissão de ruído
 - Regulação precisa da temperatura (vinho)
 - Compartmento interno de baixa vibração (vinho)
 - Proteção UV (vinho)
 - InfinitySwipe
 - InfinitySpring
 - InfinityLight
 - SmartDevice
 - PowerCooling
 - Filtro FreshAir
 - Filtro de água
- O consultor especialista em cozinhas utiliza ativamente os recursos fornecidos durante a fase de orçamento
 - Manual de planeamento do Monolith
 - Material informativo BioFresh
 - Folhetos ilustrados e vídeos
- Apresentação de exemplos e objetos de referência
- Utilização de mensagens-chave e da correta designação das funcionalidades (por ex., InfinityLight,...)
- Made in Áustria/Austria
- Clarificação de dúvidas e de questões de compreensão

Lidar com objeções

- As objeções devem ser abordadas ao nível do conteúdo e da relação
- Neste caso, é necessário diferenciar uma objeção de um pretexto
- É necessário ter em atenção que muitas objeções ocorrem devido à falta de informação
- Como resposta a objeções relativamente ao Monolith, deverão ser devidamente aplicadas técnicas adequadas como, por exemplo, a técnica da informação, do "bumerangue" e da "balança", bem como questões de provocação

Fase de conclusão

- Incluída em todo o processo da fase de conclusão da cozinha
- Reforço da decisão de compra da nova cozinha, destacando os aparelhos Monolith
- Destaque repetido das características do Monolith em combinação com as técnicas metodológicas de conclusão (por exemplo, os métodos "Sandwich", de antecipação, de apresentação de vantagens,...)

Montagem

- A montagem apenas pode ser realizada por técnicos qualificados e autorizados da Liebherr

- Marcação de uma data, tendo em conta as opções do cliente
- Coordenação com o artífice (todos os trabalhos técnicos relevantes)
- Deve ser apresentada a opção de instalação na ausência do cliente (serviço durante as férias)
- Todo o material de transporte e embalagem deve ser removido e eliminado adequadamente
- No âmbito dos serviços disponíveis, a eliminação de aparelhos antigos é obrigatória.

Suporte e entrega

- A entrega do manual de instruções do aparelho Monolith ao cliente deve ser realizada no local pelo consultor especialista
- Suporte abrangente relativamente às funções do aparelho
 - A SmartDeviceBox é instalada
 - A aplicação SmartDevice é apresentada
- Colocação em funcionamento, envolvendo o cliente
- Indicações de manutenção e limpeza
 - Indicações importantes relativas à vida útil dos filtros
- Apresentação de conselhos e sugestões
- Recomendações de armazenamento de alimentos (o que armazenar e onde)

Reclamações

- As reclamações devem ser abordadas de forma amigável e apreciativa
- O vendedor especialista em cozinhas assume-se como parceiro proativo e capaz de apresentar soluções ao cliente final.
- Como intermediário entre o cliente e o fabricante de aparelhos, o consultor especialista é a chave para restabelecer a satisfação do cliente
- Uma reclamação representa sempre uma oportunidade