

Liebherr Monolith-Catalog de consiliere

V 1.0 2020

Aparatele de răcit și de congelat LIEBHERR sunt cunoscute de peste 60 de ani drept produse de înaltă calitate și inovatoare. Prestigiul produselor LIEBHERR și caracteristicile acestora necesită o calitate specială în ceea ce privește consilierea. Este decisiv ca partenerul comercial de specialitate Monolith să transmită valorile speciale ale produselor LIEBHERR și să asigure o consiliere cu plusvaloare și de înaltă calitate.

Consilierea de înaltă calitate, care pune în valoare caracteristicile speciale ale produselor LIEBHERR, include mai multe etape de consiliere, care vor duce la decizia de a achiziționa a consumatorilor.

Premisă

- Întregul proces parțial „Vânzarea aparatului de răcire” este pus în practică de o persoană (One face to the customer => Primire, analiza necesarului, consiliere de specialitate, dezvoltarea conceptului (bucătărie și spațiu), dimensiuni, coordonarea meseriașilor, stabilirea diferitelor tipuri de lucrări (de ex. construcție uscată), încheierea achiziției, derularea comenzii la furnizori, verificarea și monitorizarea încheierii contractului, prelucrarea reclamațiilor, recepția personală a bucătăriei la locul de montaj, cu instrucțiuni privind utilizarea aparatelor și recomandări de depozitare)
- Aspectul deosebit se relevă pe parcursul întregului proces
- Procesului parțial îi sunt dedicate atenție și timp suficient
- Clientul care achiziționează bucătăria trăiește un entuziasm emoțional pe parcursul întregului Customer Journey
- Consilierul de specialitate pentru bucătării conduce discuția cu ajutorul unor tehnici de interogare adecvate
- Etapele parțiale sunt prezentate succint; clientului i se solicită o confirmare verbală
- În cadrul procesului de vânzare a bucătăriilor, acest catalog de consiliere descrie fiecare etapă în parte a procesului parțial „Vânzarea aparatelor Monolith“:

Primirea

- Comunicarea dintre consilierul de specialitate pentru bucătării și client trebuie să fie deschisă și respectuoasă

Stabilirea necesarului

- În diferite etape este stabilit necesarul clientului în ceea ce privește aparatul Monolith
 - Echiparea curentă și experiența (utilitatea percepută: ce vă place/ce nu?)
 - Numărul persoanelor din gospodărie inclusiv mâna principală utilizată de utilizatorul principal
 - Comportament la cumpărături
 - Obişnuințe în ceea ce privește gătitul
 - Dorințe: ce anume trebuie să fie diferit la noul aparat de răcire în comparație cu aparatul utilizat momentan?
 - Alte așteptări
 - Buget avut în vedere
 - Indicații și sensibilizare în privința necesarului pentru teme speciale (temperarea vinului etc.)
- Caracteristici speciale privind construcția
 - Detaliile trebuie explicate respectiv verificate la măsurarea la fața locului
 - Provocări
 - Dimensiuni ale căilor de acces și de transport (scări, uși, utilizarea unei macarale etc.)
 - Trebuie avută în vedere înălțimea încăperii în ceea ce privește diagonala pentru amplasarea aparatului
 - Stabilirea stăcii în ceea ce privește structura podelei în cazul solicitării punctuale la presiune (după caz, utilizarea unei plăci de metal pentru așezarea sarcinii pe o suprafață mai mare)
 - Montajul pe perete și materialul în ceea ce privește rezistența la rupere a șuruburilor sunt în conformitate cu siguranța la răsturnare (după caz, trebuie prevăzut un element constructiv inferior în perete, într-un loc adecvat)

- Trebuie avut în vedere racordul fix la apă
- Accesorii
 - La nevoie, trebuie oferite clientului final accesoriile necesare (kit SBS, etc.).

Faza de ofertă

- Vânzătorul de specialitate pentru bucătării creează un concept al spațiului bucătăriei pentru interiorul încăperii respective. Pe baza necesarului specific stabilit pentru Monolith, aceste aparate sunt proiectate în ceea ce privește dimensiunile, forma și caracteristicile de construcție de la locul de montaj
- Proiectarea se realizează cu respectarea proceselor de lucru din bucătărie, cu cele 5 zone din bucătărie (aprovizionare, depozitare, pregătire, gătire/coacere și spălare) și pentru triunghiul de lucru cunoscut. Poziționarea aparatelor Monolith are loc, în mod ideal, în locurile prevăzute în acest sens
- Întocmirea ofertei se realizează cu accent pe utilitatea pentru client
- Clientului îi sunt oferite în mod activ posibilități și opțiuni corespunzătoare
- Utilitatea îi este prezentată clientului în mod individual, profesionist, emoțional și argumentat
- Printre caracteristicile unice și aspectele importante se numără:
 - BioFresh-Plus
 - NoFrost
 - Consumul de energie (clasa de eficiență energetică)
 - Nivelul de zgomot
 - Temperarea exactă (vin)
 - Recipiente interioare fără vibrații (vin)
 - Protecție UV (vin)
 - InfinitySwipe
 - InfinitySpring
 - InfinityLight
 - SmartDevice
 - PowerCooling
 - Filtru FreshAir
 - Filtru de apă
- Consilierul de specialitate pentru bucătării utilizează activ elementele auxiliare oferite în faza de ofertă
 - Manualul de proiectare Monolith
 - Material informativ BioFresh
 - Broșură cu imagini și prezentări video
- Prezentarea de exemple și obiecte de referință
- Utilizarea de afirmații cheie și denumirea corectă a funcțiilor (de ex. InfinityLight, ...)
- Made in Austria
- Explicarea întrebărilor apărute și clarificări

Abordarea obiecțiilor

- Obiecțiile trebuie abordate din punct de vedere al conținutului și relațional
- Aici trebuie făcută diferența între obiecție și pretext
- Trebuie avut grijă că multe obiecții au la bază lipsa informației
- La obiecții în ceea ce privește Monolith trebuie utilizate adecvat diferite tehnici, ca de ex. tehnica informării, tehnica bumerangului, precum și tehnica balanței și întrebări provocatoare

Faza de finalizare

- Inclusă în procesul complet al fazei de finalizare pentru bucătării
- Întărirea deciziei de achiziție pentru noua bucătărie prin evidențierea aparatelor Monolith
- Accentul repetat asupra caracteristicilor speciale Monolith în combinație cu tehnicile metodice de realizare (de exemplu, metoda sandwich, metoda de anticipare, metoda beneficiilor ...)

Montaj

- Montajul poate fi realizat doar de către personal de specialitate instruit și autorizat de Liebherr
- Stabilirea programării cu respectarea opțiunilor clientului
- Coordonarea meseriașilor (toate meseriile relevante)
- La nevoie, trebuie oferit un montaj în absența clientului (Holiday Service)
- Materialul de transport și de ambalare trebuie îndepărtat complet și eliminat în mod corespunzător

- Eliminarea aparatelor vechi este inclusă, în mod obligatoriu, în oferta de servicii.

Instruire și predare

- Predarea manualului de utilizare al aparatului Monolith către client, de către consilierul de specialitate pentru bucătării, la locul de montaj
- Instruirea amănunțită în ceea ce privește funcțiile aparatului
 - SmartDeviceBox este instalat
 - SmartDevice App este explicat
- Punerea în funcțiune cu implicarea clientului
- Instrucțiuni de îngrijire și de curățare
 - Indicații importante referitoare la durata de viață a filtrelor
- Transmiterea de sugestii și recomandări
- Recomandări pentru depozitarea alimentelor (ce se depozitează și unde)

Situație de reclamație

- Reclamațiile trebuie tratate, în mod obligatoriu, într-un mod prietenos și respectuos
- Vânzătorul de specialitate pentru bucătării își ia în serios rolul de partener proactiv, orientat spre soluții pentru clientul final.
- Ca element de legătură între client și producătorul aparatului, consilierul de specialitate pentru bucătării este cheia pentru un client mulțumit din nou
- Reclamația reprezintă întotdeauna și o șansă