

Katalóg poradenstva Liebherr Monolith

V 1.0 2020

Chladiace a zmrazovacie zariadenia LIEBHERR sú už vyše 60 rokov celosvetovo známe ako veľmi kvalitné a inovatívne produkty. Veľmi dobré meno výrobkov značky LIEBHERR a ich kvalita sa vyžadujú mimoriadne kvalitné poradenstvo. Je rozhodujúce, aby mimoriadne kvality produktov značky LIEBHERR sprostredkoval špecializovaný obchodný partner Monolith a zabezpečil vysoko kvalitné poradenstvo zamerané na pridanú hodnotu.

Vysoko kvalitné poradenstvo, ktoré sprostredkúva mimoriadne kvality produktov značky LIEBHERR, zahŕňa viacero stupňov poradenstva, ktoré budú viesť k rozhodnutiu o kúpe spotrebiteľa.

Premisa

- Komplexný čiastkový proces „Predaj chladiaceho zariadenia“ realizuje jedna osoba (osobné stretnutie so zákazníkom => pozdravenie, analýza potrieb, odborné poradenstvo, vývoj konceptu (kuchyňa a priestor), rozmery, koordinácia remeselníkov, odsúhlasenie rôznych remeselných prác (napr. suchá výstavba), dokončenie kúpy, realizácia objednávky u dodávateľov, záverečná kontrola a sledovanie, spracovanie reklamácie, osobné prevzatie kuchyne na mieste so zaučením do obsluhy zariadení a odporúčaniami pre uskladnenie)
- Osobitosti vyjdú najavo v priebehu celého procesu
- Čiastkovému procesu sa venuje dostatok pozornosti a času
- Zákazník zaujímavý sa o kuchyňu bude počas celej Customer Journey emocionálne stimulovaný
- Špecializovaný poradca pre kuchyne vedie rozhovor s použitím vhodných techník kladenia otázok
- Čiastkové kroky sa sumarizujú, zákazník bude požiadaný o ústne potvrdenie
- V rámci predaja kuchyne sú v tomto katalógu poradenstva opísané jednotlivé kroky k čiastkovému procesu „Predaj zariadení Monolith“:

Pozdravenie

- Komunikácia medzi špecializovaným poradcom a zákazníkom prebieha otvorene a s rešpektom

Stanovenie potrieb

- V rôznych krokoch sa zisťujú potreby zákazníka ohľadom zariadenia Monolith
 - Aktuálne vybavenie a skúsenosti (vnímaná užitočnosť: Čo sa vám páči/čo sa vám nepáči?)
 - Počet osôb v domácnosti vrátane toho, či je hlavný používateľ pravák alebo ľavák
 - Nákupné správanie
 - Návyky pri varení
 - Želania: V čom konkrétne sa má líšiť vaše nové chladiace zariadenie od vášho starého zariadenia?
 - Ďalšie očakávania
 - Zamýšľaný rozpočet
 - Upozornenia a vytvorenie potreby k špeciálnym tematickým oblastiam (temperovanie vína atď.)
- Konštrukčné osobitosti
 - Podrobnosti je potrebné vyjasniť príp. preveriť pri meraní na mieste
 - Výzvy
 - Rozmery prístupových ciest a ciest na vynášku (poschodové domy, dverové otvory, použitie žeriavu atď.)
 - Zohľadnenie výšky miestnosti ohľadom priečneho rozmeru pre postavenie zariadenia
 - Objasnenie statiky ohľadom konštrukcie podlahy na bodové zaťaženie tlakom (príp. použitie kovovej platne pre odľahčenie na väčšej ploche)
 - Prediskutovanie konštrukcie steny a materiálu ohľadom odolnosti skrutiek poistky vyklopenia proti vytrhnutiu (príp. naprojektovať na vhodnom mieste spodnú konštrukciu v stene)
 - Podľa toho sa zohľadní pevná vodovodná prípojka
- Príslušenstvo
 - Koncovému zákazníkovi je potrebné ponúknuť každopádne potrebné príslušenstvo (súprava Side-by-Side na spojenie zariadení).

Fáza ponuky

- Špecializovaný predajca vypracuje interiérový návrh konceptu kuchynského priestoru. Na základe predchádzajúceho zisťovania špecifických požiadaviek na zariadenia Monolith budú tieto zariadenia naplánované z hľadiska rozmerov, kreativity a stavebných daností
- Plánovanie vzniká pri zohľadnení technických pracovných procesov 5 kuchynských zón (zásoby, uskladnenie, príprava, varenie/pečenie a umývanie) a etablovaného pracovného trojuholníka. Zariadenia Monolith sa v ideálnom prípade umiestnia na miesta, ktoré sú na toto určené
- Vypracovanie ponuky je zamerané na výhody pre zákazníka
- Zákazníkovi sú aktívne ponúkané zodpovedajúce možnosti a voľby
- Užitočnosť a výhody sú zákazníkovi predstavené a argumentované individuálne, technicky správne a emotívne
- Dôležité jedinečné predajné body a aspekty sú pritom okrem iného:
 - BioFresh-Plus
 - NoFrost
 - Spotreba energie (trieda energetickej účinnosti)
 - Hlučnosť
 - Precízne temperovanie (víno)
 - Interiéry s nízkymi vibráciami (víno)
 - Ochrana pre UV žiarením (víno)
 - InfinitySwipe
 - InfinitySpring
 - InfinityLight
 - SmartDevice
 - PowerCooling
 - Filter FreshAir
 - Vodný filter
- Špecializovaný poradca pre kuchyne vo fáze ponuky aktívne používa ponúkané pomôcky
 - Príručka plánovania Monolith
 - Informačný materiál BioFresh
 - Obrázková brožúra a filmy
- Ukazovanie príkladov a referenčných objektov
- Používanie kľúčových výpovedí a správne označovanie funkcií (napr. InfinityLight,...)
- Vyrobené v Rakúsku/Made in Austria
- Vyjasnenie otázok a kontrolných otázok

Riešenie námietok

- Námietky sa riešia na obsahovej a vzťahovej úrovni
- Pritom je potrebné rozlišovať medzi námietkou a zámenkou
- Nezabúdať na skutočnosť, že mnohé námietky sú založené na nedostatočných informáciách
- Na námietky týkajúce sa zariadení Monolith je potrebné primerane využívať vhodné techniky, ako napríklad technika informácií, bumerangová technika, ako aj technika váhy a provokačné otázky

Ukončovacia fáza

- Začlenená do celkového procesu ukončovacej fázy kuchyne
- Posilnenie rozhodnutia o kúpe pre novú kuchyňu prostredníctvom hlavných prvkov a funkcií zariadení Monolith
- Opakovaný dôraz na špeciálne funkcie zariadení Monolith v kombinácii s metodickými technikami ukončovania (napr. sendvičová metóda, metóda anticipácie, metóda výhod, ...)

Montáž

- Montáž smú vykonávať iba odborníci vyškolení a autorizovaní firmou Liebherr
- Dohodnutie termín s ohľadom na možnosti zákazníka
- Koordinácie remeselníkov (všetky relevantné remeselníckej práce)
- V prípade potreby sa zákazníkovi ponúkne výstavba v jeho neprítomnosti (prázdninová služba)
- Prepravný a obalový materiál sa kompletne odstrániť a odborne zlikviduje
- Likvidácia starých zariadení je povinne zahrnutá v ponuke služieb.

Inštruktáž a odovzdanie

- Odovzdanie návodu na obsluhu k zariadeniu Monolith špecializovaným poradcom na kuchyne zákazníkovi priamo na mieste
- Rozsiahla inštruktáž o funkciách zariadenia
 - Nainštaluje sa SmartDeviceBox
 - Nasleduje vysvetlenie aplikácie SmartDevice
- Uvedenie do prevádzky so zapojením zákazníka
- Pokyny pre ošetrovanie a čistenie
 - Dôležité informácie o životnosti filtrov
- Poskytnutie tipov a trikov
- Odporúčanie o uskladňovaní potravín (čo uskladniť kde)

Reklamácia

- Priateľské a uvážlivé riešenie reklamácií je povinnosťou
- Špecializovaný predajca na kuchyne berie svoju pozíciu ako proaktívny partner koncového zákazníka, ktorý sa snaží nájsť riešenie.
- Spojovacím článkom medzi zákazníkom a výrobcom zariadenia je špecializovaný poradca na kuchyne, ktorý je kľúčom pre obnovenie spokojnosti zákazníka
- Reklamácia vždy predstavuje aj šancu