

# Svetovalni katalog Liebherr Monolith

V 1.0 2020

Hladilniki in zamrzovalniki LIEBHERR so že več kot 60 let širom po svetu znani kot visokokakovostni in inovativni izdelki. Visok ugled izdelkov LIEBHERR in njihove lastnosti zahtevajo posebno kakovost svetovanja. Zelo pomembno je, da specializirani trgovinski partner posreduje posebne vrednosti izdelkov LIEBHERR in zagotovi visokokakovostno svetovanje s poudarkom na dodani vrednosti.

Visokokakovostno svetovanje, ki posreduje posebne vrednosti izdelkov LIEBHERR, je sestavljeno iz več stopenj, na podlagi katerih se potrošnik odloči za nakup.

## Osnovno načelo

- Celoten delni postopek »prodaja hladilnika« izvede ena oseba (One face to the customer => pozdrav, analiza potreb, strokovno svetovanje, razvoj koncepta (kuhinje in prostora), predizmera, koordiniranje obrtnikov, usklajevanje različnih objektov (npr. suha gradnja), zaključek nakupa, obdelava naročila pri dobaviteljih, preverjanje in nadzor AB, obdelava reklamacij, osebni prevzem kuhinje na licu mesta z uvajanjem v uporabo naprave in priporočili za skladiščenje)
- V celotnem postopku je treba poudarjati to posebnost
- Delnemu postopku je treba posvetiti zadostno pozornost in čas
- Kupec kuhinje občuti čustveno navdušenje med celotno izkušnjo nakupa
- Strokovni svetovalci za kuhinje vodi pogovor s primernimi tehnikami spraševanja
- Delne korake je treba obnoviti in stranko prositi za ustno potrditev
- V okviru prodaje kuhinje so v tem svetovalnem katalogu opisani posamezni koraki delnega postopka »prodaja naprav Monolith«:

## Pozdrav

- Komunikacija med strokovnim svetovalcem za kuhinje in stranko mora biti odprta in spoštljiva

## Ugotavljanje potrebe

- V različnih korakih je treba ugotoviti potrebo stranke glede naprave Monolith
  - Trenutna oprema in izkušnje (dejanska uporaba: kaj vam je všeč/kaj vam ni všeč?)
  - Število oseb v gospodinjstvu vklj. z dominantno roko glavnega uporabnika
  - Nakupovalno vedenje
  - Kuharske navade
  - Želje: kaj točno mora biti na vašem novem hladilniku drugače v primerjavi s trenutno napravo?
  - Dodatna pričakovanja
  - Predviden proračun
  - Napotki in potreba za posebna tematska področja (temperiranje vina itd.)
- Gradbene posebnosti
  - Podrobnosti je treba razjasniti oz. preveriti pri predizmeri na licu mesta
  - Izzivi
  - Mere poti za dostavo in prestavljanje (stopnišča, vratne odprtine, uporaba žerjava itd.)
  - Upoštevanje višine prostora glede diagonalne mere za postavitev naprave
  - Preverjanje statike v povezavi s sestavo tal za točkovno tlačno obremenitev (po potrebi uporaba kovinske plošče za razbremenitev večje površine)
  - Sestava stene in materiali v povezavi s trdnostjo vijakov zaščite pred prevračanjem (po potrebi je treba na primernem mestu predvideti podkonstrukcijo v steni)
  - Ustrezno je treba upoštevati fiksni priključek za vodo
- Dodatna oprema
  - Končni stranki je treba ponuditi drugo dodatno opremo (komplet SBS itd.).

## Faza ponudbe

- Prodajalec kuhinj izdelava notranji arhitekturni koncept kuhinje. Na podlagi predhodno ugotovljenih potreb glede izdelkov Monolith je treba te naprave vgraditi v skladu z merami, dizajnom in gradbenimi lastnostmi
- Pri načrtovanju je treba upoštevati tehnični potek dela v 5 območjih znotraj kuhinje (zaloga, shranjevanje, priprava, kuhanje/pečenje in pomivanje) in znotraj delovnega trikotnika. Naprave Monolith je treba pozicionirati na predvidenih mestih
- Pri izdelavi ponudbe mora biti v ospredju korist za stranko
- Stranki je treba aktivno ponuditi ustrezne možnosti in opcije
- Korist je treba stranki predstaviti in argumentirati individualno, strokovno ustrezno in čustveno
- Edinstveni prodajni predlogi in vidiki so med drugim:
  - BioFresh-Plus
  - NoFrost
  - Poraba energije (razred energetske učinkovitosti)
  - Nastajanje hrupa
  - Na stopinjo natančno temperiranje (vino)
  - Notranje posode z malo nihanji (vino)
  - UV-zaščita (vino)
  - InfinitySwipe
  - InfinitySpring
  - InfinityLight
  - SmartDevice
  - PowerCooling
  - Filter FreshAir
  - Filter za vodo
- Strokovni svetovalec za kuhinje mora v fazi ponudbe aktivno uporabiti ponujene pripomočke
  - Priročnik za načrtovanje Monolith
  - Informacijski material BioFresh
  - Brošura s slikami in filmi
- Prikazovanje primerov in referenčnih objektov
- Uporaba ključnih sporočil in pravih oznak funkcij (npr. InfinityLight itd.)
- Made in Österreich/Austria
- Razjasnitev povratnih vprašanj in vprašanj o razumevanju

### Obravnava ugovorov

- Ugovore je treba obdelati na ravni vsebine in odnosov
- Pri tem je treba razlikovati med ugovorom in pretvezo
- Upoštevati je treba, da veliko ugovorov temelji na pomanjkljivih informacijah
- Pri ugovorih glede izdelkov Monolith je treba uporabiti primerne tehnike, kot na primer tehnike argumentiranja (informacijska, bumerang, tehnica) in provokacijska vprašanja

### Zaključna faza

- Del celotnega postopka zaključne faze kuhinje
- Podkrepitev odločitve za nakup nove kuhinje z vrhunskimi napravami Monolith
- Znova je treba poudariti posebnosti izdelkov Monolith v kombinaciji s tehnikami za zaključitev (npr. sendvič metoda, metoda previdevanja, metoda prednosti itd.)

### Montaža

- Montažo smejo izvajati samo strokovnjaki, ki jih je šolalo in pooblastilo podjetje Liebherr
- Pri določanju termina je treba upoštevati strankine možnosti
- Koordiniranje obrtnikov (vse potrebne obrti)
- Po potrebi je treba ponuditi namestitve v strankini odsotnosti (dopustniška storitev Holiday)
- Transportni in embalažni material je treba v celoti sneti in strokovno odstraniti
- Odstranitev stare naprave je obvezni del ponudbe storitev.

### Uvajanje in predaja

- Strokovni svetovalec za kuhinje stranki na licu mesta preda navodila za uporabo naprave Monolith
- Obsežno uvajanje v funkcije naprave
  - Namestitvev SmartDeviceBox

- Razlaga aplikacije SmartDevice
- Zagon s sodelovanjem stranke
- Napotki za nego in čiščenje
  - Pomembni napotki glede življenjske dobe filtrov
- Posredovanje nasvetov in namigov
- Priporočila za shranjevanje živil (kaj je treba shraniti kje)

## Reklamacija

- Reklamacije je treba obdelati prijazno in spoštljivo
- Prodajalec kuhinj se zaveda, da je proaktivni, k rešitvam usmerjeni partner končne stranke.
- Kot vezni člen med stranko in proizvajalcem naprav je strokovni svetovalec za kuhinje ključ do ponovne zagotovitve zadovoljstva strank
- Reklamacija je vedno tudi priložnost