

Catálogo de asesoramiento de Liebherr Monolith

V 1.0 2020

Desde hace más de 60 años, los frigoríficos y congeladores de LIEBHERR son conocidos en todo el mundo por su innovación y alta calidad. La gran reputación de los productos de LIEBHERR y sus cualidades exigen un asesoramiento especial. Es de especial importancia que los distribuidores de Monolith estén plenamente capacitados para explicar con detalle las características especiales de los productos de LIEBHERR y destacar las ventajas adicionales para los clientes, garantizando así un asesoramiento riguroso.

Dicho asesoramiento se divide en varias etapas, concebidas para facilitar al cliente la decisión de compra del producto adecuado.

Requisitos

- El proceso completo de venta del frigorífico es efectuado por una persona (un único contacto para el cliente => saludo, análisis de necesidades, asesoramiento profesional, desarrollo del concepto (cocina y estancia), medición, coordinación de la mano de obra, coordinación de los diferentes gremios (por ejemplo, obra seca), cierre de la compra, tramitación de pedidos a los proveedores, inspección de la confirmación de pedido y seguimiento del mismo, gestión de reclamaciones e inspección personal de la cocina in situ incluyendo la demostración del manejo de los electrodomésticos y recomendaciones de almacenamiento)
- Las características especiales se destacan a lo largo de todo el proceso
- Se dedica suficiente atención y tiempo al proceso
- El comprador de la cocina sigue con entusiasmo todo el proceso
- El asesor especialista de cocinas conduce la conversación utilizando técnicas interrogativas apropiadas
- Se resumen los pasos; se pide al cliente una confirmación verbal
- En el presente catálogo de asesoramiento se describen los pasos individuales que conforman el proceso de "venta de electrodomésticos Monolith" durante la venta de cocinas:

Saludo

- La comunicación entre el asesor especialista de cocinas y el cliente debe ser franca y respetuosa

Evaluación de las necesidades

- En diferentes pasos, se determina qué necesidades del cliente debe satisfacer el electrodoméstico Monolith
 - Equipamiento y experiencia actuales (beneficio percibido: ¿qué le gusta/no le gusta?)
 - Número de personas en el hogar, incluyendo el usuario principal
 - Hábitos de compras
 - Hábitos de cocina
 - Deseos: ¿en qué debe diferir exactamente su nuevo frigorífico en comparación con su electrodoméstico actual?
 - Otras expectativas
 - Presupuesto previsto
 - Asesorar y despertar interés sobre temas especiales (control de temperatura de vinos, etc.)
- Características constructivas especiales
 - Los detalles deben aclararse o comprobarse en la propia cocina durante la medición
 - Desafíos
 - Dimensiones de las vías de acceso y de transporte (escaleras, aberturas de puertas, uso de grúas, etc.)
 - Tener en cuenta la cota diagonal de altura de la estancia para la instalación del electrodoméstico
 - Aclarar la estática de la estructura del suelo para la carga de presión puntual (si es necesario, utilizar una placa de metal para repartir la carga sobre un área más grande)
 - Averiguar la estructura y el material de la pared o bien la resistencia de fijación de los tornillos de los anclajes antivuelco en la misma (si es necesario, prever una base en la pared en un lugar adecuado)

- Debe tenerse en cuenta la ubicación de la conexión fija de agua
- Accesorios
 - Deben ofrecerse todos los accesorios necesarios (kit de SBS, etc.) al cliente final

Fase de oferta

- El vendedor especialista en cocinas elabora un concepto de diseño de la cocina. Partiendo de la evaluación previa de las necesidades específicas que deben satisfacer los electrodomésticos Monolith, estos se planifican en consecuencia en términos de dimensiones, diseño y características constructivas
- La planificación se elabora teniendo en cuenta los procesos de trabajo en las cinco zonas de la cocina (almacenamiento, conservación, preparación, cocinado/horneado y lavado) y el triángulo de trabajo acostumbrado. La colocación de los electrodomésticos Monolith se realiza idealmente en las posiciones previstas para ello
- La oferta se prepara centrándose en las ventajas para el cliente
- Al cliente se le ofrecen activamente las posibilidades y opciones correspondientes
- Las ventajas se presentan y discuten con el cliente de forma personalizada, profesionalmente correcta y con un componente emocional
- Algunos aspectos exclusivos y destacados importantes:
 - BioFresh-Plus
 - NoFrost
 - Consumo de energía (clase de eficiencia energética)
 - Emisión de ruido
 - Control preciso de la temperatura (vino)
 - Contenedor interior de baja vibración (vino)
 - Protección UV (vino)
 - InfinitySwipe
 - InfinitySpring
 - InfinityLight
 - SmartDevice
 - PowerCooling
 - Filtro FreshAir
 - Filtro de agua
- El asesor especialista en cocinas utiliza activamente las herramientas ofrecidas en la fase de oferta
 - Manual de planificación Monolith
 - Material informativo de BioFresh
 - Folleto ilustrado y vídeos
- Muestra de ejemplos y objetos de referencia
- Uso de formulaciones concisas y del nombre correcto de la función (por ejemplo, InfinityLight, etc.)
- Made in Austria
- Aclaración de dudas y preguntas

Tratamiento de objeciones

- Las objeciones deben tratarse a nivel de contenido y relación personal
- Es importante distinguir entre objeción y pretexto
- Cabe señalar que muchas objeciones se basan en la falta de información
- En el caso de las objeciones relativas a Monolith, se deben utilizar apropiadamente técnicas adecuadas, como las técnicas de información, bumerán y ponderación, así como preguntas provocativas

Fase de cierre

- Integrada en el proceso general de la fase de cierre de la cocina
- Refuerzo de la decisión de compra de la nueva cocina señalando los aspectos destacados de los electrodomésticos Monolith
- Resaltar repetidamente las características especiales de Monolith utilizando métodos de técnicas de cierre (por ejemplo, la técnica del sándwich, anticipación, ventajas, etc.)

Montaje

- El montaje solo puede ser realizado por especialistas formados y autorizados por Liebherr
- Coordinación de la fecha teniendo en cuenta las opciones del cliente

- Coordinación de la mano de obra (todos los gremios pertinentes)
- Si es necesario, se ofrecerá la instalación en ausencia del cliente (servicio de vacaciones)
- El material de transporte y embalaje debe ser retirado en su totalidad y eliminado adecuadamente
- La eliminación de los electrodomésticos viejos es una parte obligatoria de la oferta de servicios

Demostración y entrega

- El asesor especialista en cocinas le entrega al cliente en la cocina las instrucciones de empleo del electrodoméstico Monolith
- Amplia demostración de las funciones del electrodoméstico
 - Se instala SmartDeviceBox
 - Se explica la aplicación SmartDevice
- La puesta en marcha se efectúa con la participación del cliente
- Instrucciones de cuidado y limpieza
 - Indicaciones importantes sobre la vida útil de los filtros
- Consejos y trucos
- Recomendación de almacenamiento de los alimentos (qué almacenar y dónde)

Reclamaciones

- Es obligatorio tratar las reclamaciones con cordialidad y consideración
- El vendedor especialista en cocinas actúa como persona de contacto del cliente final y busca activamente soluciones
- Como vínculo entre el cliente y el fabricante de electrodomésticos, el asesor especialista en cocinas es la clave para restablecer la satisfacción del cliente
- Una reclamación siempre representa también una oportunidad