

# Liebherr Monolith rådgivningskatalog

## V 1.0 2020

Kylar och frysar från LIEBHERR har i mer än 60 år varit kända globalt som högkvalitativa och innovativa produkter. Eftersom produkterna från LIEBHERR åtnjuter ett högt anseende och är utrustade med unika egenskaper behöver rådgivningen vara av särskilt hög kvalitet. Det är av avgörande betydelse att återförsäljare av Monolith-produkter förmedlar de unika LIEBHERR-produktvärdena samt garanterar en mervärdesorienterad och högkvalitativ rådgivning.

Den högkvalitativa rådgivningen som förmedlar de unika LIEBHERR-produktvärdena omfattar flera steg som ska leda till att kunden fattar köpbeslutet.

### Premiss

- En person ansvarar för hela underprocessen "Försäljning av kyl" (One face to the customer => hälsning, behovsanalys, fackmässig rådgivning, konceptutveckling (kök och utrymme), uppmätning, koordination av hantverkare, avstämning mellan olika fackområden (t.ex. torra, cementfria byggsystem), avslutande av försäljning, orderhantering hos leverantörer, AB kontroll och övervakning, bearbetning av reklamationer, personligt godkännande av köket på plats, vilket även innefattar att ge instruktioner om hur utrustningen fungerar och rekommendationer om förvaring)
- Det unika framhävs under hela processen.
- Underprocessen ägnas tillräckligt med tid och uppmärksamhet.
- Köpskunden upplever entusiasm under köpprocessen.
- Köksrådgivaren genomför samtalet med anpassade frågetekniker.
- Delsteg sammanfattas och kunden ombeds lämna en verbal bekräftelse.
- Inom ramen av försäljningen beskriver den här rådgivningskatalogen de enskilda stegen i underprocessen "Försäljning av Monolith-produkter":

### Hälsning

- Kommunikationen mellan köksrådgivare och kund ska föras på ett öppet och uppskattande sätt.

### Behovsbedömning

- I olika steg fastställs kundens behov avseende Monolith-produkter.
  - aktuell utrustning och aktuella erfarenheter (upplevd nytta: vad gillar du/vad inte?)
  - antal personer i hushållet inkl. den huvudsakliga användarens behov
  - handlingsvanor
  - matlagingsvanor
  - önskemål: vad ska rent konkret vara annorlunda med den nya kylan jämfört med den aktuella?
  - övriga förväntningar
  - planerad budget
  - information och behovsutveckling för särskilda ämnesområden (vinlagring etc.)
- Byggnadstekniska särdrag
  - detaljer ska fastställas och kontrolleras vid uppmätningen på plats
  - utmaningar
  - mått på tillfartsvägar och avtalade vägar (trapphus, dörröpnings, krananvändning etc.)
  - observera rumshöjd gällande diagonalt mått för uppställning av produkter
  - fastställ golvstrukturens statik vid punktvis tryckbelastning (använd vid behov en metallplatta för att avlasta en större yta)
  - påtala väggkonstruktion och material avseende skruvarnas formlossningshållfasthet i tippskyddet (installera vid behov en underkonstruktion i väggen vid motsvarande ställe)
  - den fasta vattenanslutningen ska också observeras
- Tillbehör
  - erbjud vid behov slutkunden tillbehör (SBS-sats etc.) som behövs

## Offertfas

- Köksförsäljaren tar fram ett inredningsarkitektoniskt kökskoncept. Med den tidigare Monolith-specifika behovsbedömningen som grund görs en planering för produkterna där hänsyn tas till mått, utformning och byggnadstekniska egenskaper.
- Planen tas fram under iakttagande av kökstekniska arbetsprocesser i de 5 kökszonerna (lagring, förvaring, förberedelse, matlagning/bakning och diskning) och av den etablerade arbetstriangeln. Monolith-produkterna ska i idealfall placeras på de härför avsedda platserna.
- Framtagningen av offerten sker med kundnyttan i fokus.
- Kunden ska aktivt erbjudas möjligheter och alternativ.
- Argumentera för nyttan på ett individuellt, sakligt korrekt och entusiasmerande sätt.
- Exempel på viktiga unika försäljningsargument och aspekter:
  - BioFresh-Plus
  - NoFrost
  - energiförbrukning (energieffektivitetsklass)
  - bullernivå
  - exakt temperering (vin)
  - innerbehållare (vin) med låga vibrationer
  - UV-skydd (vin)
  - InfinitySwipe
  - InfinitySpring
  - InfinityLight
  - SmartDevice
  - PowerCooling
  - FreshAir-filter
  - vattenfilter
- Köksrådgivaren använder de tillgängliga hjälpmedlen aktivt under offertfasen.
  - Monolith-planeringshandbok
  - BioFresh-informationmaterial
  - bildbroschyrer och filmer
- Visa exempel och referensobjekt.
- Använd centrala budskap och korrekt benämning av funktionerna (t.ex. InfinityLight, ...)
- Made in Austria
- Besvara eventuella frågor

## Bemöta invändningar

- Invändningar ska bemötas på innehålls- och relationsnivån.
- Här gäller det att skilja på invändning och förevändning.
- Observera att många invändningar härrör ur brist på information.
- Vid invändningar angående Monolith-produkter ska tekniker som t.ex. informationsgivande, bumerangmetoden, vågtekniken och provokationsfrågor tillämpas på ett väl avvägt sätt.

## Avslutningsfasen

- Inbäddad i den övergripande processen för köksavslutningsfasen
- Uppmuntra beslutet att investera i det nya köket genom att demonstrera Monolith-produkter
- Upprepad betoning av det som gör Monolith-produkterna unika i kombination med metodiska avslutningstekniker (t.ex. sandwichmetoden, fördelsmetoden och genom att själv ta upp invändningar på förhand och bemöta dessa...)

## Montering

- Montering får endast utföras av fackpersonal som utbildats och godkänts av Liebherr.
- Tidpunkt för monteringen ska bestämmas under iakttagande av kundens önskemål.
- Hantverkare från alla fackområden ska koordineras.
- Vid behov ska monteringen kunna erbjudas då kunden inte närvarar (Holiday Service).
- Transport- och förpackningsmaterial ska avlägsnas helt och avfallshanteras på ett korrekt sätt.
- Avfallshantering av gamla produkter måste ingå i utbudet av tjänster.

## Instruktioner och överlämnande

- Köksrådgivaren överlämnar Monolith-produktens bruksanvisning till kunden på plats.
- Omfattande instruktioner om hur produktens funktioner används.
  - SmartDeviceBox installeras
  - SmartDevice App förklaras
- Produkten tas i drift tillsammans med kunden.
- Informera om skötsel och rengöring.
  - viktig information om filtrens livslängd
- Förmedla tips och tricks.
- Ge rekommendationer om var olika livsmedel ska förvaras.

## Reklamationer

- Reklamationer måste hanteras på ett vänligt och uppskattande sätt.
- Köksförsäljaren är medveten om sin roll som proaktiv och lösningsorienterad partner till slutkunden.
- Som den förenande länken mellan kund och produkttillverkare är köksrådgivaren nyckeln till att återställa kundnöjdheten.
- En reklamation utgör alltid också en chans.