**Οι λόγοι που οδηγούν τους εν δυνάμει πελάτες να ενδιαφερθούν για την Gruppo Cucine**

* Οι περισσότεροι έχουν επισκεφτεί το site της εταιρείας που κατά γενική ομολογία δημιουργεί μια πολύ θετική εντύπωση και σε μεγάλο βαθμό απαντά στα ερωτήματα που προαναφέρθηκαν
* Τα έξι μεγάλα, εντυπωσιακά και σύγχρονα Showroom στους ποιο εμπορικούς δρόμους της Αθήνας, με τα 3000τμ και τα 100 μεγάλα εκθέματα
* Η μεγαλύτερη γκάμα επιλογών εργοστασίων Made in Italy
* Το νεανικό concept με τις high end προτάσεις
* Η εταιρική κουλτούρα που συνδυάζει βραβεύσεις, κοινωνικές και περιβαλλοντικές δράσεις
* Η φήμη της εταιρείας
* Οι εκατοντάδες ικανοποιημένοι πελάτες
* Οι επώνυμοι πελάτες που προτίμησαν την Gruppo Cucine
* Οι συνεργασίες με τα ποιο αναγνωρισμένα αρχιτεκτονικά γραφεία
* Το πολυδιάστατο marketing της εταιρείας

### Μεθοδολογία εξυπηρέτησης:

Αρχικά είναι ιδιαίτερα σημαντικό να ενημερωθεί ο πελάτης για τα στάδια της εξυπηρέτησης και για το πώς θα γίνει αυτή, ώστε από την αρχή να καθοριστούν οι κανόνες της.

* «Συνήθως 2 έως 3 συνάντησες είναι υπεραρκετές για να λάβετε την τελική πρόταση μου»
* «Η διάρκεια των συναντήσεων είναι μεταξύ 1 έως 1,5 ώρες»
* «Βέβαια μεταξύ των συναντήσεων μας θα χρειαστούν επιπλέον ώρες από εμένα ώστε να γίνουν οι απαιτούμενες μελέτες»
* «Αν υπάρχει διαθέσιμος χρόνος και από την δική σας πλευρά πιστεύω σε ένα ορίζοντα τριών εβδομάδων θα είμαστε σε θέση να αποφασίσετε»
* «Είναι σημαντικό να κλείνουμε ραντεβού για τις συναντήσεις μας ώστε να δεσμεύω τον χρόνο για εσάς, όχι μόνο για την συνάντηση μας αλλά και γιατί θα έχει πρέπει πριν την συνάντηση να έχω ετοιμάσει την πρόταση μου»
* «Για εμένα είναι ιδιαίτερα σημαντικό να σας εξυπηρετήσω onetime θα χρειαστεί να σας καλώ για την επιβεβαίωση των ραντεβού»
* «Με το πέρας κάθε συνάντησης θα χρειαστεί να κλείνουμε το επόμενο ραντεβού, έτσι ώστε να ολοκληρωθεί η πρόταση βάσει του αρχικού χρονοδιαγράμματος»
* «Δύο εβδομάδες μετά την παράδοση της πρότασης μου θα σας καλέσω για να με ενημερώσετε σχετικά με την πορεία της έρευνας αγοράς που κάνετε, για να δούμε αν υπάρχει κάποια αλλαγή επιθυμείται καθώς η οικονομική μας προσφορά έχει διάρκεια 15 ημερών και ενδέχεται να χρειαστείτε κάποια παράταση»

**Στάδιο λήψης κάτοψης:**

Εφόσον ο πελάτης έχει κάτοψη στη διάθεση τους είναι απαραίτητο να γίνει ένα αρχικό σχόλιο σχετικά με αυτή. Ιδιαίτερα στις περιπτώσεις που ο διαθέσιμος χώρος δεν είναι μεγάλος θα χρειαστεί ένα καθησυχαστικό σχόλιο όπως:

* «Σήμερα διαθέτουμε τόσες πολλές επιλογές μέσω των 8 ιταλικών εργοστασίων που αντιπροσωπεύουμε ώστε να δώσουμε προτάσεις που δεν θα μπορούσατε να φανταστείτε»
* «Ακόμη και χωρίς κάποια τροποποίηση του χώρου, υπάρχουν λύσεις να προτείνω οι οποίες θα καλύψουν όλες σας τις ανάγκες»

Στο σημείο αυτό ξεκινάμε την ξενάγηση στους χώρους του καταστήματος με σκοπό ο πελάτης να εκφράσει τις ανάγκες του καθώς και τις ιδιαιτερότητες που θα ήθελε να έχει η πρόταση που θα λάβει σε σχεδιασμό και υλικά

Κατά την διάρκεια της ξενάγησης είναι πολύ σημαντικό να ακουστούν πληροφορίες σχετικά με το Company profile της εταιρείας, την φιλοσοφία Design, τα δέκα σημεία υπεροχής όπως:

1. Το μέγεθος της εταιρείας
   1. Τα 6 showrooms
   2. Τα 3.000τμ εκθεσιακών χώρων
   3. Τα 100 εκθέματα πλήρης ανάπτυξης
   4. Την ύπαρξη όλων των επιλογών στα showroom διασφαλίζοντας πως αυτό που θα δει ο πελάτης θα είναι αυτό που θα παραλάβει
2. Την μεγαλύτερη γκάμα Ιταλικών επίπλων κουζίνας στην Ελληνική αγορά με 8 εργοστάσια μέσω των οποίων υπάρχουν όλες οι δυνατές επιλογές, σχέδια και τιμές
3. Η μοναδική για την ελληνική αγορά πιστοποίηση Made in Italy από το Ελληνο - Ιταλικό επιμελητήριο
4. Οι αποκλειστικότητες που διαθέτει η εταιρεία (πέρα των επίπλων κουζίνας)
   1. Laminam
   2. Abk Stone
   3. Barazza
   4. Ikt Marmaron
   5. Αποκλειστική σειρά Faber
   6. Αποκλειστικά πακέτα προϊόντα Franke
5. Την εταιρική κουλτούρα
   1. GC Earth Project μέσω του προγράμματος οικολογικών δράσεων και εταιρικών διαδικασιών και εφαρμογών
   2. Εταιρική κοινωνική ευθύνη
   3. Βραβεύσεις
6. Φιλοσοφία Design Different

**Παρουσίαση μέσω της φιλοσοφίας Design Different που θα ακολουθήσει ο Designer**

Είναι σημαντικό για την εταιρεία να σας παρουσιάσουμε από την πρώτη μας συνάντηση τις παραμέτρους που θα λάβουμε υπόψιν καθώς και τις πληροφορίες που θα χρειαστούμε από εσάς, ώστε μέσω της συνεργασίας μας να δημιουργήσουμε από κοινού το ιδανικό αποτέλεσμα στον σχεδιασμό, την εργονομία βάσει όλων εξατομικευμένων ανθρωποκεντρικών μεγεθών, την ποιότητα των υλικών και όλα αυτά μέσα στο Budget που επιθυμείτε

Είναι σημαντικό για εμένα να σας αναφέρω την φιλοσοφία με την οποία θα σχεδιάσω την μελέτη του έργου σας, και θα χρειαστώ να μου αναφέρεται κάθε επιθυμία ή απορία μπορεί να έχετε. Αρχικά θα λάβω υπόψη τους ακόλουθους παράγοντες:

1. Να μου πείτε αρχικά την ιεράρχηση των κριτηρίων επιλογής του επίπλου κουζίνας σας ώστε να το λάβω ουσιαστικά υπόψη μου, καθώς θα επηρεάσει σημαντικά το τελικό αποτέλεσμα:
   1. Ποιότητα
   2. Σχεδιασμός – Αισθητική
   3. Εργονομία
   4. Σχέση ποιότητας τιμής
   5. Τιμή
2. Το στυλ κουζίνας που σας αρέσει
   1. Μοντέρνο
   2. Κλασσικό
   3. Industrial
   4. Vintage
   5. Διαχρονικό
3. Είδος κατοικίας
   1. Μονοκατοικία
   2. Διαμέρισμα
   3. Οροφοδιαμέρισμα
   4. Βίλα
   5. Έπαυλη
   6. Μεζονέτα
   7. Loft
   8. Studio
4. Την φιλικότητα του σχεδιασμού κατά την χρήση. Για να το πετύχω αυτό είναι ανάγκη να γνωρίζω τα ανθρωποκεντρικά μεγέθη του βασικού χρήστη ακόμη και αν υπάρχου περιστασιακοί χρήστες όπως για παράδειγμα αν υπάρχει κάποιο άτομο το οποίο προσέχει τα παιδιά (πχ γιαγιά) τα οποία επηρεάζουν την καθημερινή “συμβίωση” του χρήστη με το έπιπλο κουζίνας, και συμβάλουν στην ανάπτυξη του επιπέδου ποιότητας ζωής των χρηστών στον χώρο όπως:
   1. Το ύψος του βασικού χρήστη είναι θεμελιώδες μέγεθος καθώς δεν μπορούμε να πετύχουμε εργονομικό αποτέλεσμα αν δεν το γνωρίζουμε
      1. Η συγκεκριμένη παράμετρος είναι η βασικότερη για την σωστή στάση του αυχένα και της σπονδυλικής στήλης κατά το μαγείρεμα, την προετοιμασία του φαγητού και το πλύσιμο στον νεροχύτη. Στο σημείο αυτό ρωτάμε τον πελάτη αν εχει αισθανθεί ποτέ ενοχλήσεις στα συγκεκριμένα σημεία κατά την χρήση της παλιάς του κουζίνας και αν γνωρίζει μπορεί να μας πληροφορήσει για το ύψος του πάγκου του
      2. Βάσει του ύψους του χρήστη θα υπολογίσουμε το σωστό ύψος του πάγκου εργασίας, αναφέροντας πως το ιδανικό ύψος του πάγου εργασίας είναι 15 εκατοστά από τον αγκώνα του χρήστη, (όταν ο αγώνα είναι σε θέση 90 μοιρών). Στο σημείο αυτό ζητάμε να μας ενημερώσει για το ατομικό τους ύψος και αν είναι δυνατό να τον μετρήσουμε εμείς
      3. Ρωτάμε αν ο χρήστης είναι δεξιόχειρας ή αριστερόχειρας και ενημερώνουμε για τους λόγους που αυτό είναι σημαντικό για την μελέτη
      4. Τον αριθμό τον ατόμων που θα εξυπηρετεί συνήθως η κουζίνα
      5. Αν θα γίνεται καθημερινή και έντονη χρήση της κουζίνας ή περιστασιακή
      6. Αν η χρήση θα γίνεται από τον ιδιοκτήτη ή υπηρετικό προσωπικό
      7. Αν χρησιμοποιούν την κουζίνα ηλικιωμένα άτομα
      8. Αν η κουζίνα θα εξυπηρετεί ΑΜΕΑ
5. Να δημιουργήσουμε ένα πραγματικά custom made σχεδιασμό που θα προκύψει από την διαδικασία της mini συνέντευξης που θα ακολουθήσει
6. Πρέπει να υπολογίσουμε τα τρέχοντα μέτρα του πάγκου εργασίας
7. Πρέπει να υπολογίσουμε τα ωφέλιμα μέτρα του πάγκου εργασίας μετά την τοποθέτηση νεροχύτη, εστίας και άλλων συσκευών που ο χρήστης τοποθετεί όπως καφετιέρα, μπλέντερ, αποχυμωτή, αρτοποιητή κλπ. Στην περίπτωση που προκύπτουν περιορισμοί προτείνουμε χρήση πάγκου Abk με εστίες κάτω από τον πάγκο
8. Αφού με ενημερώσετε για τα μέλη της οικογενείας και τις λοιπές ανάγκες είναι πολύ σημαντικό να υπολογίσω τον συνολικό κυβισμό αποθήκευσης που θα προσφέρει η εκάστοτε σχεδιαστική πρόταση μου, ώστε να σιγουρευτούμε πως θα καλύψει τις ανάγκες σας
9. Την εργονομία που προσφέρουν οι μοντέρνοι μηχανισμοί καθώς επίσης πόσους και ποιους θα χρησιμοποιήσουμε ώστε η υπερβολική επιλογή τους να μην γίνει σε βάρος των αποθηκευτικών χώρων και του συνολικού διαθέσιμου budget που είναι σημαντικό να μου πείτε ώστε να επιλέξω πραγματικά αυτούς που θα σας είναι χρήσιμοι σε καθημερινή χρήση
10. Την ευκολία οικολογικής διαχείρισης των απορριμμάτων
11. Την οικολογική διαχείριση του νερού
12. Το ενεργειακό αποτύπωμα από την κατανάλωση ρεύματος των συσκευών της κουζίνας
13. Τέλος ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία που πρέπει να συμπεριλάβω στην μελέτη είναι ο εξαερισμός του χώρου καθώς πρέπει να μέσω του σχεδιασμού να πετύχουμε αύξηση της ποιότητας του αέρα στον χώρο και άρα της ποιότητας ζωής, γεγονός που αποτελεί πρωταρχικό μας στόχο στην εποχή μας που ο χώρος κουζίνα – τραπεζαρία – σαλόνι είναι ενιαίος:
    1. Tα ιδανικό αποτέλεσμα απορρόφησης
    2. Να επιλέξουμε βάσει του ειδικού προτύπου το κατάλληλο μοτέρ βάσει των κυβικών για το χώρο που θα χρησιμοποιηθεί
    3. Να έχει οικολογική ενεργειακή κλάση
    4. Να έχει πιστοποιημένα αθόρυβη λειτουργία
    5. Να επιλέξουμε το σημείο και τον τόπο απορρόφησης και εξαγωγής
    6. Να δώσουμε οδηγίες για τρόπο και το είδος των αγωγών εξαγωγής και του τρόπου σύνδεσης
    7. Την δυνατότητα ιονισμού του αέρα στον ενιαίο χώρο κουζίνας – τραπεζαρίας – καθιστικού χώρου ιδιαίτερα κατά τους χειμερινούς μήνες

* **Πληροφορίες σχετικά με τις διατροφικές συνήθειες της οικογένειας οι οποίες οι οποίες θα επηρεάσουν την μελέτη**

θα θέλαμε να αναφέρουμε πως η διαδικασία που περιγράψαμε εμπεριέχει όλα τα απαραίτητα στοιχεία της διαφορετικότητας που πρεσβεύει η Gruppo Cucine. Δηλαδή όλα αυτά που μας κάνουν «διαφορετικούς» όπως περιγράφει το moto «Design Different”. Είναι όλα αυτά τα στοιχεία που βοηθούν τον πελάτη να απόλαυση μια διαφορετική εμπειρία εξυπηρέτησης!! Αν όλα αυτά περάσουν και στο σχεδιασμό, θα έχουμε πετύχει τον στόχο μας δηλαδή να προσφέρουμε το απόλυτο User Experience