

thermomix

MANUAL PUESTA EN MARCHA



Thermomix® Panamá



PUESTA EN MARCHA ONLINE

Puesta en Marcha Online	3
Qué es una Puesta en Marcha Online	4

Antes de la Puesta en Marcha Online

1. Etapa previa a la llegada de la Thermomix TM6	5
2. Coordinación Puesta en Marcha Online	5

Durante la Puesta en Marcha Online

3. Conexión 5 minutos antes	6
4. Saludo y presentación	6
5. Manual y libro de recetas	6
6. Thermomix TM6 y sus accesorios	7
7. Funciones básicas de la Thermomix TM6	9
8. Cookidoo	9
9. Cuidados de la Thermomix	10
10. Receta deseada	11
11. Página web Thermomix Panamá e Instagram	12
12. Despedida	12
13. Conócenos	12
14. Encuesta de la DEMO	12

Posterior a la Puesta en Marcha Online

15. Agradecimiento	12
--------------------	----

PUESTA EN MARCHA ONLINE

Este manual te permite enseñar a tu cliente de manera rápida y fácil los puntos clave que les permitirán usar mejor y más rápido su TM6.

Nosotros sabemos que es una oportunidad para contactar al cliente y cumplir con lo que le ofrecemos en la demo. Debemos de:



**Ser y parecer
impecables**



**Saludar y despedirse
siempre con una sonrisa**



**Presentarse y
tratar por el nombre**



**Aprovechar para conocer
mejor a nuestro nuevo
cliente (sus necesidades)**



**El cliente hace las
recetas, yo sólo guío**



**Reclutar, darles la misma
oportunidad a ellos**



**Cerrar agradeciendo y
ofreciendo los servicios**

QUÉ ES UNA PUESTA EN MARCHA ONLINE

La puesta en marcha online es la primera actividad formal de interacción de postventa del presentador(a) con el cliente, por lo que esta instancia es clave para formar un lazo emocional con esté y así recorrer exitosamente el camino correcto y completo de postventa. Debemos superar las expectativas del cliente, ya que una buena postventa nos permitirá transformar un cliente en diez. ❤️

La finalidad de la puesta en marcha online es aumentar las ganas del cliente de cocinar con Thermomix, establecer una relación cercana y asegurarnos de que aprenda a usarla de manera correcta y con seguridad. Lo anterior logrará generar la confianza que buscamos del cliente con Thermomix Panamá.

Saludar y despedirse siempre con una sonrisa, presentarse y tratar por el nombre, el mencionarlo le hace sentirse escuchado, valorado e importante, lo que permitirá generar un lazo más potente con el cliente.

Además, guiándonos por la NECESIDAD del cliente es la clave para que este se sienta apoyado y acompañado durante todo el proceso y así podamos guiar la PUESTA EN MARCHA ONLINE y la postventa en función de sus necesidades, dificultades y gustos.

Finalmente ¡El cliente se debe familiarizar y enamorar de su Thermomix! Por lo que es clave que él sea quien cocine y nosotros solo guiemos, esto permitirá que aprenda a usarla y ¡Qué conozca lo sencillo y genial que es cocinar con Thermomix!

Si las condiciones sanitarias lo ameritan, preferir siempre la Puesta en Marcha Presencial, ya que permite generar un lazo emocional más fuerte con el cliente y una mejor experiencia de servicio.

ANTES DE LA PUESTA EN MARCHA ONLINE

1. Etapa previa a la llegada de la Thermomix TM6

Antes de la llegada de la Thermomix, enviar el correo APERTURA DE TU CAJA, para que conozca lo que viene en la caja, sepa cuál es el mejor lugar para ubicar su Thermomix y cómo inscribirse en Cookidoo. Además, es importante que elija una receta para cocinar durante la PUESTA EN MARCHA, por lo que en el mail van alternativas de recetas a cocinar. En caso de que el cliente no utilice su correo, se recomienda enviar por WhatsApp.

2. Coordinación Puesta en Marcha

Cuando el cliente confirme que llegó su Thermomix, contactarlo por teléfono para coordinar la PUESTA EN MARCHA, darle la bienvenida formal a la familia Thermomix Panamá y felicitarlo por su nueva compra con alegría. Mencionar en qué consiste la PUESTA EN MARCHA y que tendrá una duración de 45 minutos aproximadamente. En este llamado se debe definir fecha y hora en conjunto con el cliente, ideal lo antes posible para que pueda probar rápidamente su Thermomix TM6.

Durante el contacto telefónico verificar lo siguiente:

- Que haya visto los videos que se le envió y haya seguido las medidas de seguridad al momento de ubicar la Thermomix.
- Que se haya inscrito en Cookidoo, en caso de no ser así comentar la importancia.
- Consultar si eligió la receta que se cocinará en la Puesta en Marcha y revisar en conjunto los ingredientes que necesitará.

Al finalizar el llamado, enviar un correo o WhatsApp al cliente con la fecha y hora acordada, los ingredientes que necesitará para cocinar su receta y el link de zoom. El día anterior a la Puesta en Marcha, recordar nuevamente la cita y los ingredientes que necesitará.

DURANTE LA PUESTA EN MARCHA ONLINE

En esta etapa comienza la reunión virtual con el cliente y es muy importante guiarse siempre según la PPT que se compartirá. Con ésta se podrá abarcar todos los temas necesarios para que sea una PUESTA EN MARCHA exitosa, entretenida e interactiva.

3. Conexión 5 minutos antes

Asegurarse de tener buen acceso a internet y estar impecable, es decir, estar bien presentado, usar delantal Thermomix, y tener todas las herramientas necesarias para realizar una buena PUESTA EN MARCHA: manual, libro receta, Thermomix, computador, ppt abierta y cuaderno y lápiz en caso de tener que anotar algún dato importante sobre el código del cliente. Importante tener visible el nombre en zoom.



4. Saludo y presentación

Sin compartir pantalla aún, comenzar saludando por el nombre y con una sonrisa, dando una cordial bienvenida a la familia Thermomix. Explicar brevemente qué es la PUESTA EN MARCHA. Comentar que compartirás pantalla con un PPT y que durante la presentación puede hacer todas las preguntas que desee.

5. Manual y libro de recetas

- Mostrar el manual, comentar que es importante leer el manual y que ahí encontrará todas las explicaciones sobre el uso de su Thermomix TM6 y cómo cuidar bien de ella.

- Mostrar el libro de recetas, comentar que en ese libro encontrará una gran variedad de recetas para probar y que de la página 16 a la 21 se explica cómo obtener el máximo provecho de las funciones de la Thermomix TM6. (ESTO ES LO MAS IMPORTANTE).



Thermomix Masterclass: resumen realizado por chef y expertos, léelos y te sorprenderás de todo el conocimiento que hay en 3 - 4 páginas, te ayudaran hacer todo aún mejor.



Artículos de interés: temas relevantes.



Importante: temas imprescindibles para leer, sobre el correcto uso de la Thermomix, de la mano con la garantía del equipo y la mayoría están en el manual de instrucciones. No dejes de leerlos.

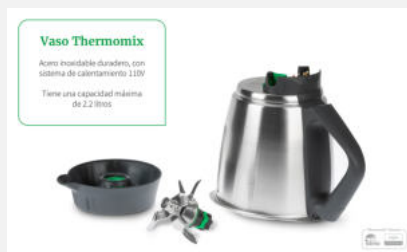


6. Thermomix TM6 y sus accesorios

Comentar al cliente que revisarán en conjunto cada uno de los accesorios de su Thermomix TM6, el nombre y sus funciones. A medida que se vaya mencionando lo más relevante de cada accesorio, pedir al cliente que los vaya tomando para que se familiarice con éstos.

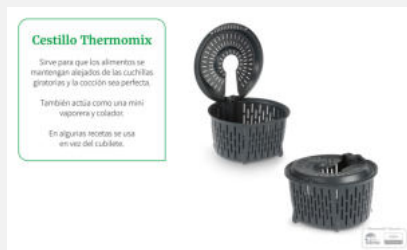
Recomiéndales hacer de inmediato:

1. Quitar los protectores azules de los brazos
2. El protector de la pantalla
3. Colocar en la encimera al fondo siempre y sin muebles arriba, preferiblemente alejado de la estufa.



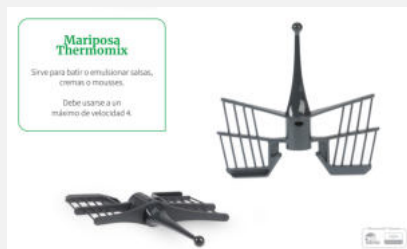
- Vaso

Se usa para todas las recetas, es de acero inoxidable duradero, con sistema de calentamiento integrado. Importante mencionar que tiene una capacidad máxima de 2,2 litros.



- Cestillo

Los alimentos que se cocinan dentro del cestillo se mantienen alejados de las cuchillas giratorias para que la cocción sea perfecta. La tapa se cierra por encima de él para mayor seguridad. Actúa como una mini vaporera. También sirve de colador y en algunas recetas, lo ponemos sobre la tapa sin el cubilete para favorecer la evaporación y evitar salpicaduras.



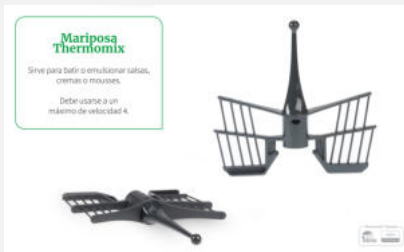
- Mariposa

Sirve para airear salsas y mousses, batir claras de huevo y crema o preparar mantequilla. Además, permite revolver en forma envolvente cuando los ingredientes sobrepasan los 1,5 litro aprox. Destacar que debe usarse a un máximo de 4 de velocidad



- Tapa del vaso

Es necesario ubicar la tapa en la Thermomix antes de activar una función. El orificio de la tapa indica el tamaño máximo que deben tener los trozos de alimentos antes de poner en el vaso para procesarlos. Señala que nunca se puede sustituir, ni usar deteriorada ni rota.



- Cubilete

Sirve para cerrar la abertura de la tapa del vaso. También es una fuente de medida de 50 ml y 100 ml, las cuales están indicadas en el cubilete. Siempre que la receta lo solicite debe usarse, nunca se puede cambiar por ningún accesorio que no sea Thermomix. Muchas recetas piden que no esté para que salgan vapores. Muchas recetas piden colocar el Varoma como tapa, o el Cestillo, esto si la receta lo pide es correcto.



- Rejilla Antisalpicaduras

Sirve para evitar las salpicaduras de contenido caliente cuando se cocina a temperaturas más altas. Se pone en lugar del cubilete, encima de la tapa de la Thermomix. Destacar que se debe usar solo cuando lo pida la receta y cuando los brazos de la Thermomix se cierran, esta tapa queda asegurada.



- Recipiente Varoma – Bandeja Varoma – Tapa Varoma

Se ubica encima de la tapa de la Thermomix y se utiliza para cocinar al vapor. Los alimentos, al no tener contacto con el agua, conservan sus sabores y nutrientes. El Varoma, también funciona como colador.



- Espátula

Está diseñada para ajustarse al vaso de la Thermomix. También sirve para extraer el cestillo (mostrarle). En algunas recetas como en el caso del helado, insertamos la espátula por el bocal para ayudar en el proceso de trituración de algún alimento (solo se puede usar la espátula Thermomix para este fin ya que tiene un aguarda que mantiene la cabeza de la espátula separada de las aspás en movimiento). No utilizar la espátula con la mariposa puesta. Se sugiere girar la espátula en sentido contrario al filo de las cuchillas para no marcarla con el filo, así estará más linda mucho tiempo.



7. Funciones básicas de la Thermomix TM6

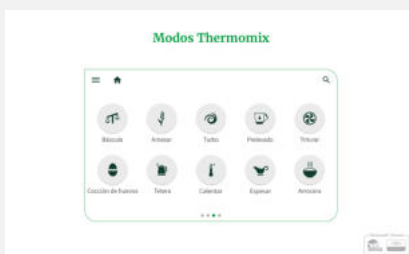
Cómo encender y apagar la Thermomix

Explicar al cliente que para encender y apagar la Thermomix se debe utilizar el selector. Pedir al cliente que la encienda y luego que mantenga apretado el selector hasta que indique que la Thermomix TM6 se está apagando, de este modo el cliente ya sabe cómo encender y apagar su Thermomix.



Temperatura-Tiempo-Velocidad

Explicar que en el panel principal se puede manejar tiempo temperatura y velocidad de las funciones con el selector. Para recetas no guiadas estas funciones se manejan de forma manual. Menciona el Giro inverso y explica su uso.



Funciones

Pedir al cliente que vaya a la pantalla de funciones, y comentar que son dos pantallas y existen LOS MODOS para utilizar las funciones de manera manual, estas se activan y detienen con el selector. Sugerir que mantenga actualizada su Thermomix porque constantemente se están aumentando la cantidad de funciones.

Pedir al cliente que nombre las funciones que aparecen en pantalla y comentar que cada una de estas tiene una (i) arriba a la derecha que muestra cómo funciona. Entrar en detalle de una o dos funciones, se recomienda que sean la de pre-lavado y de báscula, enseñar cómo pesar ingredientes.

Recomienda: aprender siempre buscando una colección o libro de esta función en cocina guida.



8. Cookidoo

Pedir al cliente que vaya a la pantalla Cookidoo y mencionar que es un recetario de más de 65.000 recetas y que se están agregando constantemente nuevas recetas. Decir al cliente que vaya a la opción menú y explicar para qué sirve cada opción.

- Mis recetas
- Mi semana
- Preparadas recientemente
- Ajustes
- Ayuda

Mostrar video de como navegar en Cookidoo, enseñarle tu mismo por ZOOM y confirma su encuentro con nuestra actividad COOKIDOO PARA NUEVOS CLIENTES. Comparte el teléfono de COOKIDOO y el link próximo.



CUIDADOS DE LA THERMOMIX

 <p>Para el cuidado del motor</p> <p>Los conectores del vaso deben estar siempre secos antes de ubicarlo en la Thermomix TM6, ya que si no puede entrar agua al motor.</p> <p>Al desarmar el vaso asegúrese de armarlo correctamente para que no entre líquido al motor.</p>	 <p>Para el cuidado de la mariposa</p> <p>La mariposa debe utilizarse con una velocidad máxima de 4.</p> <p>La mariposa tiene que estar debidamente colocada sobre las cuchillas antes de ajustar la velocidad.</p>	 <p>Cuidado general de la Thermomix</p> <p>No llenar el vaso por encima de la capacidad máxima de 2,2 litros, ya que si no puede salpicar líquido o comida caliente y causar quemaduras.</p> <p>Para lavar el vaso en el lavavajilla, este se debe desarmar.</p>
--	---	--

 <p>Para el cuidado de las cuchillas</p> <p>Los ingredientes que se introducen en la Thermomix TM6 deben tener un tamaño máximo y caber por el orificio de la tapa del vaso. En su diámetro mayor.</p> <p>Si se agrega hielo en la Thermomix TM6, debe ser hielo casero en caso de utilizar hielo industrial, haberlo que enjuagar antes de agregar.</p> <p>Para triturar cualquier producto duro o congelado se hace subiendo progresivamente la velocidad, es decir, partiendo de velocidad 5 hasta llegar a la velocidad deseada.</p>	 <p>Para el cuidado de la balanza</p> <p>Cuando esté el vaso colocado en la Thermomix TM6, se sugiere no golpear el vaso con la espátula ni romper huevos en el borde del vaso ya que se puede descalibrar la balanza.</p> <p>Para mover la Thermomix TM6 solo puede levantarla, no arrastrarla, ya que si no se puede descalibrar la balanza.</p> <p>Para viajar con su Thermomix TM6 se debe colocar la función modo bloqueo para transporte, apagar y luego mover (se encuentra en ajustes).</p>
--	---

9. Cuidados de la Thermomix

Contar al cliente que revisarán las medidas de seguridad básicas a la hora de utilizar su Thermomix TM6, las cuales son muy importantes.

- Para el cuidado del Motor

Los conectores del vaso deben estar siempre secos antes de ubicarlo en la Thermomix TM6, ya que si no puede entrar agua al motor.

Al desarmar el vaso asegurarse de armarlo correctamente para que no entre líquido al motor.

- Para el cuidado de la Mariposa

La mariposa debe utilizarse con una velocidad máxima a 4. La mariposa tiene que estar debidamente colocada sobre las cuchillas antes de ajustar la velocidad (mostrar video).

- Cuidado general de la Thermomix

No llenar el vaso por encima de la capacidad máxima de 2,2 litros (marca “max”) ya que si no puede salpicar líquido o comida caliente y causar quemaduras.

Para lavar el vaso en el lavavajilla se debe desarmar el vaso antes (mostrar video de cómo armar y desarmar el vaso).

Al amasar o triturar no se debe dejar nunca la máquina sola y siempre debe estar la Thermomix alejada del borde de tu encimera, mas cuando esta en funcionamiento.

- Para el cuidado de Cuchillas

Los ingredientes que se introduzcan en la Thermomix TM6 deben tener un tamaño máximo y caber por el orificio de la tapa del vaso. En su diámetro mayor.

Si se agrega hielo en la Thermomix TM6, debe ser hielo casero, y en caso de utilizar hielo industrial, habría que enjuagar antes de agregar.

Para triturar cualquier producto duro o congelado se hace subiendo progresivamente la velocidad. Es decir, partiendo de velocidad 5 hasta llegar a la velocidad deseada.

- Para el cuidado de la Balanza

Cuando esté el vaso colocado en la Thermomix TM6, se sugiere no golpear el vaso con la espátula ni romper huevos en el borde del vaso ya que se puede descalibrar la balanza. Para mover la Thermomix TM6 solo puede levantar, no arrastrar, ya que si no se puede descalibrar la Balanza.

Para transportar su Thermomix TM6 se debe colocar la función modo bloqueo para transporte, apagar y luego mover.

Luego de revisar todas las medidas de seguridad preguntar al cliente si tiene alguna duda. Comentarle que en el manual de seguridad y el Libro blanco esta todo lo que necesitan saber. Luego de esto mencionar que avanzarán a la mejor parte ¡Pondrá en práctica lo aprendido y cocinarán la receta que eligió! En caso de que el cliente no tenga los ingredientes improvisar otra receta fácil con los ingredientes disponibles, ejemplo helado de frutas o sopa de verduras.



10. Receta deseada

Prepara siempre una receta guiada

Comentar al cliente que dejarás de compartir pantalla y comenzarán a cocinar. Asegurarse de que el cliente enfoque el computador para que se vea él y su Thermomix.

Recordar que en esta etapa solo el cliente cocina y el presentador guía y responderá las dudas, asegurarse de que el cliente esté entendiendo los pasos y disfrutando de cocinar con su Thermomix TM6. Tener siempre en consideración la sonrisa y mostrarse alegre e interesado durante todo el proceso.

En caso de que la receta implique algún paso posterior al uso de la Thermomix TM6 y/o la última función tome mucho tiempo (ejemplo masa de pizza), acompañar al cliente solo al comienzo y asegurarse que haya entendido cómo terminar su receta, pedir que te envíe una foto cuando esté lista.

Para aquellos clientes que no hayan participado de la primera Demo, antes de cocinar la receta, mostrar dos videos de cocina que están en la primera Demo Online, por ejemplo, el de la limonada, espuma, pan y arroz.

11. Página web Thermomix Panamá e Instagram

Finalmente recuerda cerrar agradeciendo y ofreciendo los servicios Thermomix Panamá. Coméntale al cliente que volverás a compartir pantalla para mostrarle nuestra página web, donde podrá tener acceso a muchas recetas y conocer nuestra tienda online donde podrá ver todos los accesorios complementarios para su Thermomix.

Pídele que nos siga en Instagram @thermomixpty para que esté, muy informado de los cursos y concursos

12. Despedida

Para despedirse debes agradecerle por su tiempo, ya que muestra preocupación e interés por el cliente, fortaleciendo aún más el lazo y generando en él una mayor confianza en su presentador(a) y en Thermomix. Explícale al cliente sobre las clases de uso básico coméntale que estarán publicadas en Instagram, página web y que tú le recordarás los primeros meses. Finalmente, no te olvides de mencionar que estarás disponible para cualquier duda en todo momento, para apoyar y acompañarlo a experimentar la magia Thermomix TM6.

13. Conócenos

Siempre invítalo a recuperar su inversión.

14. Encuesta de la DEMO

Si no la has llenado por alguna razón, esta es otra oportunidad, así la puedes archivar en ZOHO.

POSTERIOR PUESTA EN MARCHA ONLINE

15. Agradecimiento

Finalizada la demo entrega envíale un correo o WhatsApp de agradecimiento al cliente.

Registra toda información nueva sobre el cliente que se haya captado en la PUESTA EN MARCHA y te ayude a entender aún más su código de barra. permitirá mantener una relación cercana y directa con el cliente durante el período de postventa.

