

Miele

Documentation pour conseils et planification

Janvier 2024

Miele. Immer Besser.



Informations générales

Sommaire



Normes Suisse et Euro

Ces logos permettent d'identifier d'un coup d'œil s'il s'agit d'un modèle de norme Suisse ou Euro.



Prix de vente conseillés

Miele communique des prix de vente conseillés (PVC) en francs suisses (CHF).

Le prix de vente conseillé comprend la contribution anticipée de recyclage (CAR).

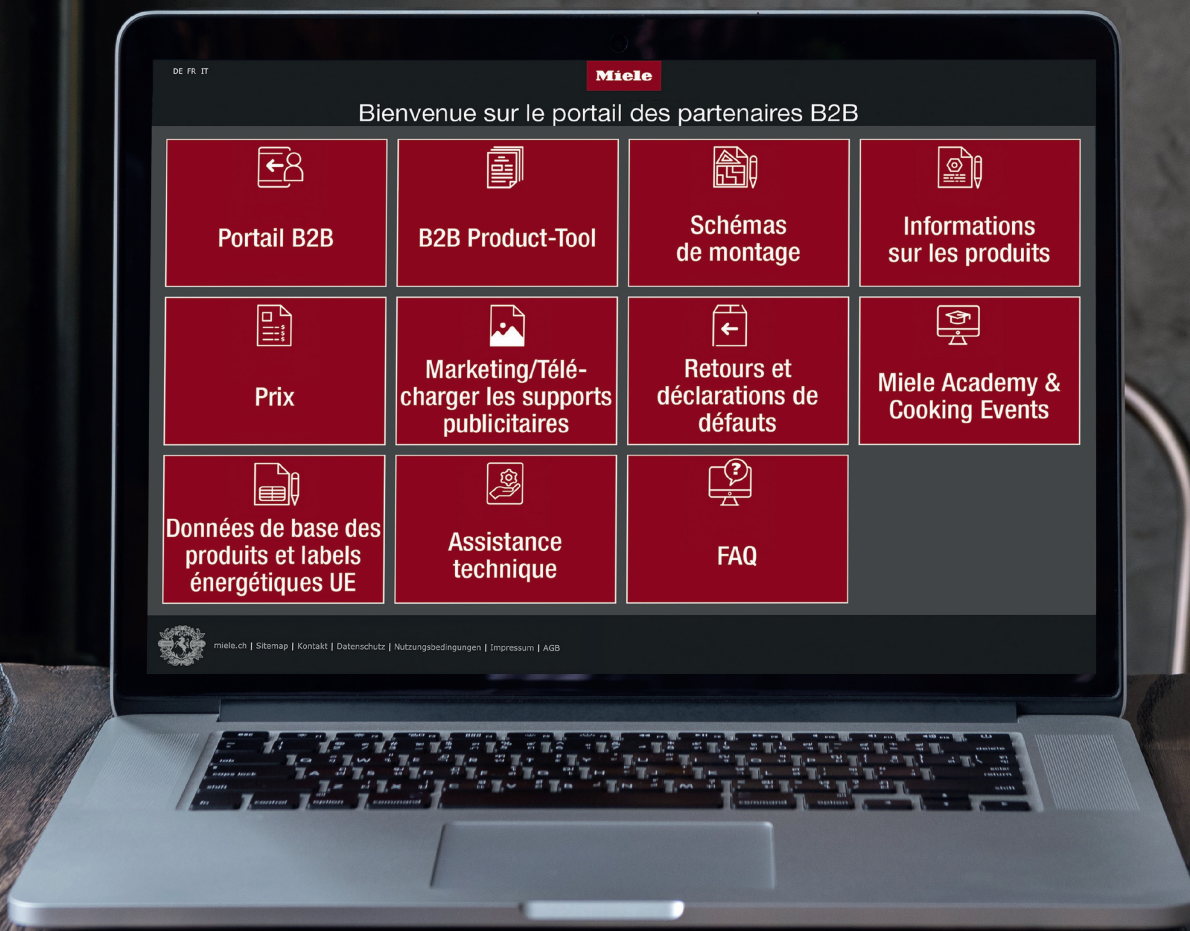
Contribution anticipée de recyclage

Une contribution anticipée de recyclage (CAR) est prélevée sur chaque appareil électroménager.

Type d'appareils	CAR, TVA incl. CHF	CAR, TVA excl. CHF
Électroménager (sans appareils de réfrigération/congélation ni sèche-linge à pompe à chaleur)		
< 5 kg	0.61	0.56
5 < 15 kg	2.50	2.31
15 < 25 kg	6.01	5.56
25 < 70 kg	10.81	10.00
70 < 140 kg	20.02	18.52
Appareils de réfrigération/congélation et sèche-linge à pompe à chaleur		
< 25 kg	10.01	9.26
25 < 100 kg	28.11	26.00
100 < 250 kg	50.05	46.30
≥ 250 kg	60.06	55.56

Manual

Portail des partenaires B2B Miele



Le portail des partenaires en ligne B2B contient un large éventail d'informations et de documents en allemand, en français et en partie en italien, qui sont clairement structurés et constamment mis à jour. La plupart des informations sont basées sur le numéro d'article, qui est publié dans la liste de prix ou dans les données IDM.

Sur les pages suivantes, nous présenterons plus en détail le contenu des différentes tuiles.





Portail B2B

Boutique B2B

Cette tuile vous permet de vous connecter à la boutique B2B pour commander des appareils et des pièces détachées ou pour prendre un rendez-vous de service. Un guide rapide d'utilisation de la boutique peut être téléchargé via la tuile "FAQ".

Formulaire d'inscription

Utilisez ce formulaire pour demander le login.



B2B Product-Tool

Générer des étiquettes de prix

Créez en ligne les étiquettes de prix (formats : 133x85 et 133x94 mm) des appareils Miele et imprimez-les pour votre exposition.

Générer des prospectus individuels pour votre clients

Créez un prospectus individuel pour votre clientèle : vous sélectionnez les appareils qui doivent y figurer et pouvez même les comparer entre eux.



Schémas de montage

Schémas d'installation

Dans cette tuile, vous trouverez tous les schémas d'installation avec l'une des indications suivantes :

- le nom du produit
- le numéro de série (le numéro à 8 ou 9 chiffres après la barre oblique, figurant sur la plaque signalétique)



Informations sur les produits

Documents de conseil et de planification

Vous trouverez ici la version numérique du classeur.

Dans 18 répertoires de groupes de produits :

- Informations générales relatives à la planification
- Fiches produits avec prix de vente conseillé pour les différents appareils (fiches produits sans indication de prix dans "Fiches produits individuelles sans prix")
- Accessoires pour la cuisine et le traitement du linge

Aperçu des nouveaux modèles

Le PDF contient des informations sur les nouveaux appareils qui peuvent être trouvées grâce au nom du produit.

Modes d'emploi

Ils sont téléchargeables en format PDF et peuvent être trouvés avec l'une des informations suivantes :

- le nom du produit
- le numéro de série (le numéro à 8 ou 9 chiffres après la barre oblique, figurant sur la plaque signalétique)
- le numéro d'article figurant au dos du mode d'emploi

Prospectus et instructions

On peut y trouver notamment de nombreux prospectus et les listes de prix actuelles au format PDF.

Poids frontal maximal pour les lave-vaisselles

Dans la liste Excel, vous trouverez un aperçu du poids autorisé de la porte frontale par type d'appareil.

Fiches produits individuelles sans prix

Comme pour les 13 répertoires des documents de conseil et de planification, les fiches produits individuelles sans indication de prix sont consultables ici. Elles sont basées sur le numéro d'article, qui figure dans la liste de prix.



Prix

Téléchargement des listes de prix

Vous trouverez ici la liste de prix en vigueur avec tous les détails, y compris les numéros d'article.

Générer des étiquettes de prix

Créez en ligne les étiquettes de prix (formats : 133x85 et 133x94 mm) des appareils Miele et imprimez-les pour votre exposition.



Marketing / Télé- charger les supports publicitaires

Prospectus Miele

La plupart des prospectus actuels peuvent être téléchargés au format PDF.

Supports publicitaires

Vous trouverez ici du matériel publicitaire approprié :

– Campagnes actuelles

Nous mettons ici à votre disposition des documents, des images et du matériel publicitaire pour vos campagnes en ligne et hors ligne (bannières, annonces, etc.) ou pour des affiches à imprimer pour le point de vente.

– Images

Dans chaque dossier de produits, vous trouverez de nombreuses images d'ambiance et images détaillées que vous pouvez utiliser en lien avec Miele.

– Supports publicitaires

En plus des campagnes actuelles, il existe des supports publicitaires pour de nombreux appareils et produits qui sont d'actualité toute l'année.

– Vidéos (publicitaires) de Miele

Vous pouvez les trouver sur notre chaîne YouTube. N'hésitez pas à les utiliser sur votre site web, dans votre magasin, etc. Pour intégrer la vidéo sur votre site web, procédez comme suit :

1. ouvrez la page de la vidéo souhaitée,
2. cliquez sur "Partager" sous la vidéo, puis sur "Intégrer",
3. copiez le code HTML contenu dans le champ affiché,
4. copiez ce code dans le code HTML de votre site web.

Logo Miele

Le fichier ZIP contient le logo Miele dans différents formats de fichier. Ce logo peut être utilisé conformément au règlement CD.

Images des produits pour les données individuelles

Toutes les images de produits contenues dans les données IDM sont enregistrées dans un fichier ZIP directement dans le dossier de téléchargement. Vous trouverez l'image correspondante avec le numéro de l'article.

Formulaire enlèvement du socle

Campagne "enlèvement du socle" des lave-vaisselle (échange des appareils en norme suisse 55 cm).



Retours et déclarations de défauts

Retours et déclaration de défaut

Le portail en ligne pour le traitement des retours. Les livraisons non conformes et les dommages matériels peuvent être enregistrés ici, tout comme les défauts techniques.

Règlement des retours

Vous avez des questions à propos de notre règlement des retours ? Vous trouverez toutes les dispositions et conditions dans le "Règlement général des retours pour les partenaires commerciaux de Miele Suisse".



Miele Academy & Cooking Events

Academy Portal

Notre outil de formation continue est idéal pour aider les nouveaux collaborateurs et pour maintenir constamment à jour ses propres connaissances sur Miele. Il y a également des vidéos de conseil passionnantes à découvrir.

Cooking Events

Votre clientèle souhaite voir de ses propres yeux comment les appareils fonctionnent ? Vous trouverez ici toutes les informations sur nos événements culinaires, qui permettent de découvrir les appareils de cuisine Miele avant de les acheter et de savoir comment les utiliser par la suite.



Données de base des produits et labels énergétiques UE

Données de base des produits

Vous pouvez télécharger les données de base actuelles des produits au format IDM ou au format Excel. Vous trouverez les images de produits correspondantes dans le fichier ZIP dans "Images des produits pour les données individuelles".

Label énergétique UE

Vous trouverez ici des informations utiles sur le label énergétique UE pour tous les appareils de la gamme actuelle de produits Miele.

Images des produits pour les données individuelles

Toutes les images de produits contenues dans les données IDM sont enregistrées dans un fichier ZIP directement dans le dossier de téléchargement. Vous trouverez l'image correspondante avec le numéro de l'article.



Assistance technique

Dépannage

Vous avez une question sur votre appareil Miele ? Notre rubrique "Dépannage" vous permet d'obtenir des réponses aux questions les plus fréquemment posées en ligne. Vous y trouverez notamment des vidéos et des guides de dépannage.

Prendre un rendez-vous de service

Créez et réservez en ligne un ordre de service.

Service de documentation Miele (MSD)

Vous trouverez ici la documentation technique.



FAQ

Questions fréquemment posées

Vous trouverez ici les réponses aux questions les plus fréquemment posées.

Par exemple :

- un guide rapide pour naviguer dans la boutique
- un comparateur des appareils Miele, disponible dans "Mon prospectus"
- et bien plus encore.

Miele

Manuel

Offre de conseil Miele – avant et après l'achat



L'offre de conseil Miele pour vos clients

Par voie numérique, par téléphone ou sur place

Il est très important pour Miele d'apporter un soutien complet à vos clients, avant et après l'achat d'appareils, sur place ou par voie numérique. Notre équipe d'experts se fera un plaisir de conseiller vos clients et de leur transmettre de nombreux conseils et astuces pour l'utilisation des appareils, afin qu'ils puissent profiter au maximum des nombreux avantages et innovations des appareils de cuisine Miele.

Notre offre de services complète est résumée à votre intention ci-dessous ainsi que dans un manuel.



L'offre de conseil Miele avant l'achat

Par voie numérique, par téléphone ou sur place

Vos clients ont-ils des questions sur certains appareils ou sur un équipement de cuisine complet ? Notre équipe d'experts prend volontiers le temps de conseiller personnellement vos clients, que ce soit dans les Miele Experience Centers, par téléphone ou par vidéoconférence, ou lors d'un événement culinaire dans l'un de nos 12 studios de cuisine.



Conseil personnalisé : **par voie numérique ou sur place**

Conseil personnalisé sur place ou plutôt par téléphone/ vidéoconférence ? Votre client a le choix. Nous vous conseillons volontiers en personne dans les vastes Miele Experience Centers de Crissier et de Spreitenbach. Les personnes intéressées trouveront de multiples inspirations dans les expositions, sur une surface allant jusqu'à 700 mètres carrés. Via e-Termin, il est possible de convenir facilement et rapidement du rendez-vous souhaité pour un conseil personnalisé.

www.etermin.net/Miele_Crissier
www.miele.ch/experiencecenter



Vidéos de conseil

Grâce à nos vidéos de conseil, vos clients découvrent la diversité des designs des appareils Miele et trouvent l'appareil parfait pour leur cuisine.

www.miele.ch/conseils → Vidéos Miele



Événement culinaire : **découvrir les appareils**

Quelle est la combinaison d'appareils Miele la mieux adaptée aux besoins de vos clients ? Nous inspirons vos clients lors de l'événement culinaire "Découvrir les appareils" dans nos studios de cuisine dans toute la Suisse et leur présentons les appareils en action.

www.miele.ch/evenements-culinaires

L'offre de conseil Miele après l'achat

Par voie numérique, par téléphone ou sur place

Nous aidons également vos clients en répondant à toutes leurs questions après l'achat, que ce soit lors d'un de nos événements culinaires dans nos studios de cuisine, par téléphone, par vidéoconférence ou par voie numérique en livestream.



Événement culinaire : utiliser les appareils

Dans les studios de cuisine régionaux, vos clients apprennent à utiliser au mieux leurs nouveaux appareils de cuisine au quotidien afin d'obtenir des résultats parfaits.

www.miele.ch/evenements-culinaires



Événement culinaire en ligne

Par le biais du format livestream avec fonction de chat, nous présentons aux propriétaires d'un four à vapeur combiné Miele les multiples possibilités de l'appareil dans le cadre d'un événement culinaire.

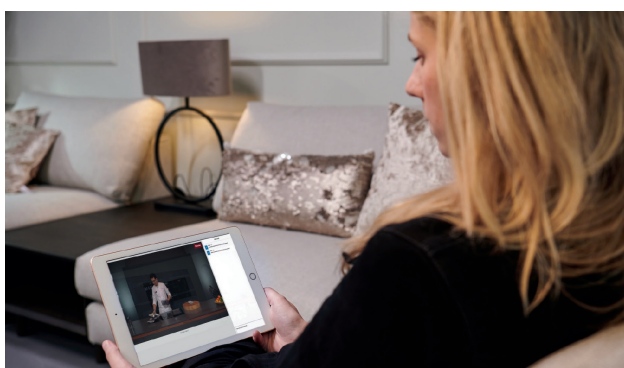
www.miele.ch/evenements-culinaires



Questions sur l'utilisation

Après l'achat, notre équipe d'experts se fait un plaisir de donner à vos clients des conseils et astuces sur l'utilisation des nouveaux appareils de cuisine Miele, par téléphone ou par vidéoconférence.

www.etermin.net/Miele_Crissier



Vidéos d'utilisation des appareils

Comment fonctionne HydraCook ? Qu'est-ce que la fonction Crisp ? Comment installer Miele@home ? Nos vidéos vous donnent la réponse.

www.miele.ch/conseils → Vidéos Miele