

Forankring af strategi og værditilbud i adfærd løfter kundeoplevelsen og salget

“Vi har gennem ledelse og ny salgsadfærd forbedret vores kunderejse med kortere og bedre kundedialoger”

UDGANGSPUNKT:

- Ambitiøs vækststrategi med et hurtigt gearskifte i salg og kundeservice på agendaen
- Vil etablere en trænings- og performancekultur
- Er i et marked med pres på priser og produkter
- Ønsker en tættere på ledelse
- Ønsker at eksekvere en strategi, som er forankret i kundeorienteret adfærd

•UDFORDRINGER:

- Høj CPA (cost per acquisition)
- Stort churn af kunder
- Stor performancevarians og uensartethed i kunde- og servicedialogen
- Sælger på priser og produkter
- Lederne har svært ved at påvirke medarbejdernes adfærd ift. strategien og værditilbudet

PROCES:

- Indsigt i strategi, mål, analyser, Unique positionering
- Interview af ledere, specialister og helsevejledere med observation af adfærdsvurdering
- GAP-analyse på potentialer, barrierer og kortlægning af ‘best practices’
- Træning af ledere/TTT i indsalg, superbrugeradfærd og dygtiggørelse af andre
- Co-træning af teams i samtalestruktur, invitationsspørgsmål, rådgivningsdialog og struktureret vidensdeling
- Realtime observationer med feedback på 1:1 og 1:flere

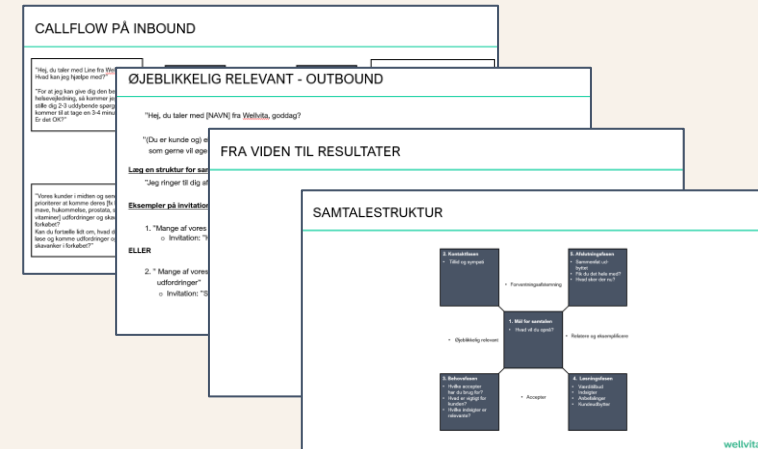
KONKRETE UDBYTTER:

- Best practice er fundet, kondenseret og beskrevet i konkret adfærd
- Øget (salgs)effektivitet med ensartet, professionel salgsadfærd på tværs af landegrænser
- Kortere og bedre kundedialoger, der forklarer værditilbudet unikt
- Anvendelig værditilbud/CVP og USP'er i alle kundedialoger
- GAP-analysen, sikrer, at vi træner det rigtige, rigtigt

TIPPING POINTS:

- Lederne kan forklare strategien og kan udfordre den nuværende adfærd og anvise den ‘rigtige’
- Den unikke proces med gap analyse, framework, konkrete eksempler, train the trainer m.m.
- Træning ‘lidt, men tit’
- Ledelsesmæssig opbakning og opfølgning er blevet en del af en ny trænings- og performancekultur

SLUTPRODUKTER



“Vi er gået fra et kampagnedrevet salg, hvor vi solgte på pris, til en salgskultur, hvor vi nu forklarer os unikt sælger på kundeudbytter og merværdi.

I vores samarbejde med Jacob Barsballe Nielsen har vi nu skabt et stærkt fundament, som er med til at tage vores ledelse og salg/kundeservice & marketing til ‘næste niveau’”

Nicki Skovgård Schousboe

Head of Sales and Customer service
Wellvita A/S