

INTERNATIONALE PUBLICATIES OVER SALES



Miller Heiman staat al meer dan dertig jaar bekend als innovator en belangrijke trendsetter op vakgebied sales. Als salesprofessional wist u dit natuurlijk al. Wat u wellicht nog niet weet is dat deze auteur van best-sellers als 'The New Strategic Selling' en 'The New Conceptual Selling' sinds 2003 jaarlijks onderzoek doet naar de salesaanpak en succesfactoren van Winnende Sales Organisaties (WSO's). Sinds de start hebben meer dan 12.000 salesprofessionals deelgenomen aan dit grootste doorlopende onderzoek naar salesperformance in de wereld. Deze maand staat 'Blikopener' geheel in het teken van dit onderzoek.

2006 Miller Heiman Sales Performance Study Executive Summary
Winning Sales Organizations ñ The Top 5 Differentiators. March 2006
zie: www.millerheiman.com

Winnende Sales Organisaties – De top vijf van onderscheidende factoren

Een 'Winnende Sales Organisatie' is gedefinieerd als een organisatie die een groei laten zien in opbrengst, een groei in gemiddelde orderwaarde en een groei in het aantal nieuwe klantacquisities. Acht procent van de respondenten voldeed aan deze criteria. Wat doet zij nu anders dan de rest?

WSO's selecteren zeer zorgvuldig de beste verkoopkansen.

WSO's hebben een pro-actieve, gedisciplineerde en zeer gestructureerde aanpak voor het herkennen van verkoopkansen en het bepalen van de aard en timing van verkoopactiviteiten. Zij definiëren de ideale klant en kruipen in zijn huid om te bepalen wat deze wil bereiken of probeert te vermijden. De verkoopstrategie is gericht op het creëren van oplossingen die belangrijke toegevoegde waarde hebben voor de klant en bijdragen aan een oplossing voor diens problemen. WSO's brengen tevens de decision making unit nauwkeurig in kaart en nemen deze op in hun strategische verkoopplan. Het resultaat van deze systematische aanpak is dat WSO's betere conversieratio's bereiken, kortere salescycli kennen en tevens minder kortingen hoeven te geven. Dit levert meer deals, meer opbrengst en natuurlijk meer winst op. WSO's hebben een verfijnd systeem om verkoopkansen in te schatten en worden door de sales funnel getrokken doordat ze in staat zijn op de juiste momenten de juiste beslissingen te nemen.

WSO's benaderen op effectieve wijze de eindbeslissers.

Van de deelnemende bedrijven gaf 49 procent aan dat beslissingen bij de klant op een steeds hoger niveau plaatsvinden. WSO's hebben een effectieve en gestandaardiseerde benadering voor het in kaart brengen van de beslissers en hun inkoopcriteria. Ze maken een zo scherp mogelijke foto van de verkoopkans door vele klantcontactmomenten en gebruiken deze informatie om toegang te krijgen tot de uiteindelijke beslissers. Hierdoor wordt met meer zekerheid het gewenste resultaat bereikt. WSO's begrijpen dat ze hun aanpak moeten afstemmen op de besluitvormingstijl van de klant en dat kostbare tijd en middelen tevergeefs worden ingezet wanneer geen toegang wordt verkregen tot de eindbeslissers.

WSO's excelleren in het managen van de relaties met hun belangrijkste accounts.

WSO's kijken verder dan het kortetermijnresultaat en zetten hun toekomst in op langdurige relaties die tevens meetbare resultaten brengen voor de klant. WSO's kennen de business van de klant door en door en signaleren tijdig wijzigingen in de randvoorwaarden voor diens succes. De respondenten gaven aan dat meer dan de helft van de verkopers met wie ze zelf praten niet in staat is hun wensen in kaart te brengen en oplossingen aan te dragen die impact hebben. WSO's werken in multidisciplinaire klantenteams om key accounts in alle facetten optimaal te bedienen. Hierdoor worden ze gepercipiëerd als vertrouwensadviseur in plaats van de zoveelste leverancier.

WSO's werven gekwalificeerde mensen en zetten deze op de juiste plek om succes te stimuleren.

Het klinkt simpel. Zet de juiste persoon op de juiste plek. Hoe doe je dit? Benchmark de kritische succesfactoren van de topverkopers en gebruik deze in selectieprocedures. Coach je team. Intensieve begeleiding voorkomt een groot personeelsverloop dat een direct negatief effect heeft op het resultaat onderaan de streep. Een objectieve assessment tool gebaseerd op de competenties van de topverkopers helpt de enorme kosten van personeelsverloop te reduceren. Door de kritische succesfactoren in kaart te brengen en deze op te nemen in een assessment procedure nam de productiviteit van de WSO's toe en werd het personeelsverloop beperkt.

WSO's beschikken over krachtige sturingsinstrumenten en streven de niet-WSO's hierin ver voorbij.

WSO's hebben in hun salesproces diverse functiegroepen betrokken, naast sales vaak ook marketing, finance en productontwikkeling. Ze hanteren strikte procedures voor het samenstellen en managen van deze multidisciplinaire teams en creëren hiermee maximale waarde voor zowel de koper als verkoper. Last but not least onderscheiden WSO's zich in hun vermogen om alle business units en afdelingen op te schakelen voor een optimale bediening van strategische accounts. De rol van elke afdeling is nauwkeurig vastgelegd in structuren, regels en procedures om 'twilight zones' te vermijden.

Auteur: Richard Austie
Masterclass
Socrates Sales & Management Trainingen
www.socrates-trainingen.nl

Nyenrode Sales Leadership
www.nyenrode.nl/slm