

Een klant is eindig De oneindige klant is de toekomst

Het bedrijfsproces = het verkoopproces

Iedereen is er tegenwoordig van doordrongen dat verkocht moet worden. Maar niet iedereen werkt op de verkoopafdeling. Zijn de activiteiten van de verschillende afdelingen wel gericht op het verkoopproces?

R&D ontwikkelt nieuwe producten, PR bepaalt de uitstraling en IT ontwikkelt nieuwe verkoopmethoden. De rol van Marketing is niet altijd even duidelijk, en de verkopers verkopen niet genoeg. De ene afdeling werkt productgericht, de ander klantgericht en de rapportages gaan uit van klantdifferentiatie. Iedereen probeert het voortouw te nemen. Dat enthousiasme is goed. Dat kan een eerste stap zijn op weg naar een **relatiegerichte** organisatie: een organisatie waarbij de 'winst'gevendheid van de relatie centraal staat, zowel intern als extern.

Sigma-M kan u helpen met de ontwikkeling van een relatiegerichte organisatie die verkoopresultaat boekt, met advies, coaching en training die bij u past.

Verkooptrucjes werken niet meer

- Nog nooit kon de klant uit zoveel identieke producten kiezen.
- Nog nooit was het door de overdaad aan media, zo moeilijk om de aandacht van de klant te krijgen.
- Nog nooit waren uw verkopers zo goed opgeleid (en die van de concurrent ook).

En dus is de persoonlijke relatie met de klant belangrijker dan ooit. Hij of zij moet je de order gunnen! Niet voor niets spreken we over relatiemarketing. De kern van relatiemarketing ligt niet in systemen of het koele verstand, maar juist in emotie en gevoel. Wat voel je voor die klant? Is je contact hartelijk en ongedwongen? Ken je haar of zijn doelen, en weet je hoe je kan helpen die doelen te bereiken? Weet je écht wat hij of zij wil?

Klanten voelen het verschil tussen iemand die hen helpt, en iemand die alleen de orders komt ophalen.

MENSEN – MANAGEN – MOTIVATIE

SIGMA-M
A GROTE POORTSTRAAT 16
3841 AL HARDERWIJK
T 0341 264 700
W WWW.SIGMA-MANAGEMENT.NL



Organisatie van de processen

Het directe contact met de klant is de eerste en de laatste schakel van het verkoopproces. In de praktijk splitsen we het proces in backoffice- en frontoffice processen. 'Back' is uw systematiek, de software, de technologie, het financiële systeem. 'Front' is uw verkoper en telefonist, uw huisstijl, uw uitstraling. Zonder goede backing is er aan het front geen eer te behalen.

De samenwerking

De samenwerking en communicatie tussen de front- en backoffice bepalen de kwaliteit van de informatie in het proces. Alle betrokkenen, van productontwikkelaar tot klant, gebruiken die informatie om beslissingen te nemen.

Productontwikkeling

Productontwikkeling is niet meer het exclusieve terrein van marketing. De kennis van techniek, IT en het vakgebied van de klant zijn zelden in één persoon of afdeling terug te vinden. Het marketing-proces is niet veranderd, maar de betrokkenen werken niet meer op dezelfde afdeling, en de eind-verantwoordelijkheid is collectief.

Klantontwikkeling

Kennis van de toekomst van de klant is bepalend voor productontwikkeling, en kennis van de toekomst van het product is bepalend voor klantontwikkeling. De essentie is om op tijd de klanten te zoeken die bij je product passen, en het product dat bij je klanten past. In beide gevallen is kennis het sleutelwoord.

Het verkopen

Het verkopen is een wezenlijk onderdeel van het proces. Verkopen is een vak waarin je veel parate kennis moet hebben over de fasen van het verkopen en de daarbij behorende technieken. Het proces kent een aantal fasen tussen 'koud adres' en 'major account'. In het proces staan de behoeften en de belangen van de relatie centraal. Elke fase vraagt om specifieke kennis en competenties.

Relatiemanagement trainingen

De inhoud van de trainingen is afhankelijk van de specifieke situatie. Ze kunnen onderdeel zijn van een uitgebreider traject om bijvoorbeeld de salesafdeling te stimuleren. Een aantal elementen komt vrijwel in elke relatiemanagement training terug.

Relaties

Relaties worden hoofdzakelijk bepaald door emoties. Zodra je iemand leert kennen, open je als het ware een emotionele bankrekening bij hem of haar. Ieder contact leidt tot stortingen of opnames. Het saldo bepaalt of je nog 'een potje kunt breken'. Als er vaak irritaties zijn, is er onvoldoende saldo... Relatiemanagement leert wat stortingen en opnames zijn voor die bankrekening.

Communicatiekunst

Kunst is meer dan techniek. Techniek is een goede basis, maar voor een maximaal resultaat is de grondhouding belangrijk. Je houdt van uitdagingen, staat open voor het nieuwe en leert elke dag. Daarin zit de basis voor samenwerking. Goede samenwerking is geen 'soft gedoe'. Het vereist een cultuur van openheid en sportieve competitie, waarbij meningen worden gerespecteerd en de basis wordt gelegd voor persoonlijke groei.

Verkoopkunst = Relatie + communicatie

Het verkoopproces begint bij een goede voorbereiding. Daarna wordt er contact gelegd en dan beginnen de stappen in het verkoopproces. De nazorg is de laatste stap. De echte verkoopkunst begint als de klant 'Nee' zegt. Relatiemanagement leert hoe de klant overtuigd kan worden met respect voor de klant en de relatie.

Het verschil

Iedere verkoper kan over dezelfde basis-kennis van verkooptechnieken beschikken. Het verschil wordt bepaald door je persoonlijke kracht op gebieden zoals onderhandelen, ombuigen van tegenwerpingen, omgaan met klanttypologie, verkopen van de prijs, presenteren. Ook de wijze waarop de organisatie integraal omgaat met klachten, telefoon-gesprekken, beurzen en demonstraties bepaalt het verschil. Sigma-M heeft trainingen voor al deze specifieke onderdelen van het verkoopproces.

Persoonlijke organisatie

Zonder goede persoonlijke organisatie kan geen enkele verkoper scoren. Een goede relatie moet je vooral niet verliezen door onzorgvuldigheid (afspraken, tijdige felicitaties), door slordigheden (adressering) of door overbodigheden (de verkeerde folders). Sigma-M heeft een Sales-Support-Systeem ontwikkeld, gericht op het verbeteren van de relatie met de klant. Dit systeem kan ondersteund worden door CRM-software, maar een goede start kan uiteraard ook op papier gemaakt worden.

