

FM Sales en Retentie Pitstop

Inleiding

In het contact center zijn we voortdurend aan het racen om onze klanten te behouden en om hun walletshare bij de organisatie te vergroten. Af en toe is het nodig te controleren of alle tools nog aanwezig zijn om deze race te kunnen winnen. Zijn de medewerkers up-to-date, hebben zij de kennis en vaardigheden om klanten te behouden en om de juiste producten/diensten aan klanten/prospect te verkopen? Wat hebben ze nodig om de klanten nog



beter en efficiënter te werk te gaan? In de Formule 1 gaan coureurs daarvoor periodiek in de Pitstop, maar in het contact center komen we er door de waan van de dag vaak niet aan toe om even stil te staan bij wat we nodig hebben voor de rest van de race. Onze operatie mag immers niet stil staan, we moeten bereikbaar blijven voor onze klanten.

Ferment Management heeft een methode ontwikkeld voor het contact center om ook even in de Pitstop te gaan en belangrijke verbeteringen te realiseren als het gaat om klantbehoud en omzet verhogen. De operatie kan daarbij gewoon door blijven gaan. Onze methode werkt net als een Formule-1 racewagen die een Pitstop maakt: kort, gepland, intensief, samenwerken. Wij gaan er daarbij vanuit dat medewerkers zelf het beste weten wat zij nodig hebben om de race nog sneller te kunnen uitrijden, en dat zij zelf in staat zijn om dit te realiseren. De FM Sales en Retentie Pitstop van Ferment Management wordt dan ook grotendeels vanuit de werkvloer bepaald: medewerkers geven aan wat zij nodig hebben om beter en sneller, dus: slimmer, te werken. Op basis daarvan bepalen we samen waar in de FM Sales en Retentie Pitstop aan gesleuteld wordt. We richten ons op haalbare verbeteringen: wat we in korte tijd met elkaar kunnen bereiken, gaan we doen; waar we geen invloed op hebben, of wat een te grote investering vergt, doen we niet.

Kenmerken van FM Sales Pitstop

Tijdens de FM Sales Pitstop worden gedurende 1-2 weken de volgende activiteiten per team uitgevoerd:

- Workshop bepalen persoonlijke ontwikkeling;
- Workshop eigenschappen, voordelen en USP's (Unique Selling Points) van de producten
- Workshop "Plussen en Minnen" wat belemmert mij, als medewerker, om mijn werk goed uit te voeren;
- Workshops met o.a. een gesprek "top openen" en "omgaan met bezwaren";
- Trainingsprogramma doorlopen en advies geven voor verbeteringen;
- Intensieve coaching on the job van de medewerkers.

Kenmerken van FM Retentie Pitstop

De FM Retentie Pitstop is er in 2 versies; een korte versie van 1-2 weken per team en een lange versie van 3-4 weken per team.

Activiteiten tijdens korte versie FM Retentie Pitstop:

- Analyse gesprekken
 - Coachingsbehoeften
 - Best Practice
- Opzeggingsredenen:
 - Bezwaren & argumenten
- Middelen:
 - Aanbiedingen
 - USP's formuleren
- Resultaten delen:
 - Turven
 - Rapportages
 - Conversie overall
 - Conversie up- en crosssell
- Training en coaching
 - Gespreksstructuur
 - Salestechnieken
 - Persoonlijke Ontwikkeling
 - Coaching on the job van de medewerkers

Activiteiten tijdens lange versie FM Retentie Pitstop:

- Alle onderdelen van de korte versie plus:
- Verbeteringen middelen:
 - Concurrentiematrix inhoud
 - Concurrentiematrix USP's
 - Feedbackloop Marketing
- Training en coaching:
 - Coachingsstrategie
 - Awareness sessies
 - 1-op-1 terugluisteren
 - Rollenspelen
 - Meeluisterformulieren
 - Coachteam optimaliseren

- Specifieke trainingen
 - Klanttypes
 - DAS
 - Omgaan met bezwaren
 - LSD
- Resultaten
 - KPI's op ieder niveau
 - Optimaliseren rapportages

Bewezen resultaten

De FM Sales Pitstop heeft bij andere organisaties geleid tot 15-20% meer inbound sales, 40-505 meer outbound sales, een stijging van de gemiddelde sales per call van € 9,50 naar 29,50 en een daling van het annuleringspercentage van 20%.

De FM Retentie Pitstop heeft bij een aantal organisatie geresulteerd in een verbetering van 10-12% behoud van klanten naar 20-35%.

Daarnaast zijn er ingewikkelde processen en procedures omgezet in efficiënte en eenvoudige processen en procedures. Tevens is de kennis van andere afdelingen, zoals Marketing, vergroot waarbij nu wederzijds begrip en samenwerking tot stand zijn gekomen.

Benieuwd?

Meer weten over de Ferment Management Sales en Retentie Pitstop aanpak of direct aan de slag? Bel nu voor een afspraak. We informeren u graag geheel vrijblijvend verder over de voordelen van "FM Sales Retentie Pitstop" van Ferment Management.

Erwin Smilde: 06-27015195 (erwin@fermentmanagement.nl)

Jacco Gunter: 06-29514285 (jacco@fermentmanagement.nl)

