

SALES
LIONS

W AUTOMOTIVE

CASE STUDIES



W SALES LIONS

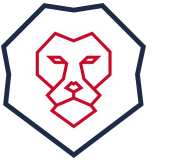
Trenujemy Zespoły Contact Center


Wdrażamy działy CC i BDC

Budujemy raporty BI



Nasze projekty / Nasze doświadczenie








- od lat realizujemy zarówno projekty na poziomie Importerskim, jak i Dealerskim dla wielu marek
- mamy też wielu Klientów z innych branż, co świetnie poszerza perspektywę
- **zaufali nam między innymi** 



PRZYKŁAD 1
PRACA Z ŚREDNIM
PUNKTEM
DEALERSKIM



PROGRES TRWAŁ 3 MIESIĄCE

	Powitanie	Diagnoza potrzeb	Dane kontaktowe	Spotkanie	Obiekcje	Podsumowanie	Wskaźniki i zakończenie	Całkowity wynik
	3.33	2.71	4.17	2.67	2.22	3.78	0.00	2.70
	4.00	2.92	3.61	1.33	2.22	3.89	0.00	2.57
	4.50	2.19	0.83	0.50	2.50	1.66	0.00	1.74
	3.00	1.67	0.83	2.00	1.11	1.44	1.67	1.67
	3.64	2.39	2.50	1.73	1.97	2.78	0.45	2.21
								18,18%



Tutaj widzimy wyniki za pierwszy miesiąc - średnie oceny wynosiły 2,21 dla 4 pracowników salonu.

Czerwony kolor pokazuje, że rzeczywiście Sprzedawcy nie wykorzystywali naszych rekomendacji, pomimo, że ukończyli e-learning w pierwszych dniach projektu.

W efekcie tylko 18% rozmów kończyło się umówieniem spotkania. To jest nasz punkt startowy.

PROGRES TRWAŁ 3 MIESIĄCE

	Powitanie	Diagnoza potrzeb	Dane kontaktowe	Spotkanie	Obiekcje	Podsumowanie	Wskaźniki i zakończenie	Całkowity wynik
	4.00	3.13	3.61	3.33	2.77	2.44	3.33	3.23
	2.50	3.60	5.00	1.50	1.66	3.75	1.25	2.75
	3.20	3.38	3.16	3.00	1.00	2.86	1.00	2.51
	3.00	3.13	1.66	1.00	0.00	1.66	5.00	2.21
	3.18	3.57	3.92	2.41	2.15	3.23	1.76	2.89
								23,53%



Kolejny miesiąc, kolejne sesje z trenerami i co się działo?

Kolory zaczynały się poprawiać, kompetencje rosną, ciągle były problemy na końcowych etapach rozmowy, ale ocena już drgnęła.

Mieliśmy 2,89 dla całego zespołu sprzedawców i już prawie 24% rozmów kończyło się umówieniem spotkania.

PROGRES TRWAŁ 3 MIESIĄCE



	Powitanie	Diagnoza potrzeb	Dane kontaktowe	Spotkanie	Obiekcje	Podsumowanie	Wskaźniki i zakończenie	Całkowity wynik
	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	1.66	5.00	4.24
	5.00	3.75	5.00	5.00	5.00	4.00	0.00	3.96
	4.50	1.88	5.00	4.50	4.17	4.50	2.50	3.86
	3.00	2.50	4.17	5.00	5.00	3.00	0.00	3.24
	4.17	2.92	4.72	4.50	4.72	3.44	1.67	3.73
								66,67%



W 3 miesiącu – widać już po samych kolorach że sprzedawcy zaczęli stosować rekomendacje Trenerów, ocena podniosła się do poziomu 3,73 i 2/3 klientów zaczęło być umawiane na spotkania i na tych spotkaniach się pojawiało!

PRZYKŁAD 2
PRACA Z **DUŻYM**
CONTACT CENTER
IMPORTERSKIM



SIERPIEŃ



Pracownik (ilość sesji)	Początek	Diagnoza potrzeb	Finansowa...	Dane kontaktowe	Umówienie wizyty	Podsumow... ustaleń	RODO	Zakończenie	Wynik	Odsłuchane nagrania
Aleksandra (2)	5.00	3.13	3.75	3.75	4.17	1.77	N/D	2.50	3.39	0/2
Yaroslav (2)	4.17	2.50	1.88	1.88	4.17	2.58	N/D	2.50	2.79	0/2
Aleksandra (2)	4.59	3.75	3.13	2.50	5.00	2.58	N/D	2.50	3.40	0/2
Magdalena (2)	5.00	3.13	3.75	5.00	5.00	1.77	N/D	3.75	3.88	0/2
Paweł (2)	5.00	2.50	3.75	2.29	5.00	1.77	N/D	3.75	3.51	1/2
Edyta (2)	5.00	3.13	3.13	1.25	5.00	1.77	N/D	1.25	2.91	0/2
Jakub (2)	4.59	3.75	3.54	0.63	5.00	2.58	N/D	1.25	3.04	0/2
Marta (2)	5.00	2.50	0.84	2.50	4.17	1.77	N/D	2.50	2.75	0/2
Klaudia (2)	4.17	3.13	2.50	1.46	5.00	1.77	N/D	2.50	2.93	0/2
Agnieszka (2)	4.17	3.75	2.50	3.13	5.00	4.20	N/D	3.75	3.79	0/2
Angelina (2)	5.00	2.50	3.54	4.38	5.00	1.77	N/D	2.50	3.53	2/2
Damian (2)	4.39	3.75	2.71	1.46	5.00	3.39	N/D	2.50	3.35	0/2
Monika (2)	5.00	3.75	3.75	3.13	5.00	2.58	N/D	1.25	3.50	2/2
Kacper (2)	4.17	3.13	3.75	1.25	5.00	2.58	N/D	1.25	3.02	2/2
Arkadiusz (2)	3.33	3.75	3.75	0.63	5.00	2.58	N/D	1.25	2.89	0/2
Podsumow...	4.57	3.21	3.08	2.35	4.83	2.36	0.00	2.33	3.25	7/30

W lipcu 2019 realizowaliśmy wdrożenie, które składało się z:

- Audytu na miejscu i obserwacji procesów zakończony dokumentem z opisem i rekomendacjami
- Opracowania formularza oceny rozmowy
- Dostosowania skryptów
- Szkoleń z umiejętności miękkich dla konsultantów i materiałów udostępnianych w systemie SL wraz z testem.

W sierpniu rozpoczęła się regularna praca oraz regularna ocena kompetencji.

Zaplanowano także cykliczne miesięczne spotkania podsumowujące oraz kwartalne z wyznaczaniem celów na kolejny kwartał.

Punkt startowy po pierwszym miesiącu pracy to ocena 3.25 – w skali od 1 do 5.

WRZESIEŃ



Pracownik (ilość sesji)	Początek	Diagnoza potrzeb	Finansowanie	Dane kontaktowe	Umówienie wizyty	Podsumowa... ustaleń	Zakończenie	Wynik	Odsluchane nagrania
Pawel (4)	4.29	3.44	3.44	4.69	5.00	2.51	5.00	4.02	2/4
Yaroslav (4)	4.83	3.13	4.58	3.02	4.58	2.98	5.00	4.04	4/4
Edyta (4)	4.00	3.58	2.81	1.25	5.00	2.99	3.13	3.30	0/4
Aleksandra (4)	4.34	0.94	2.71	1.83	5.00	3.68	2.50	3.01	1/4
Magdalena (4)	4.72	3.92	3.75	3.75	5.00	2.58	5.00	4.15	1/4
Kacper (4)	4.47	2.19	3.75	2.29	5.00	3.79	2.50	3.46	1/4
Aleksandra (4)	3.75	3.75	3.75	2.19	5.00	4.60	2.50	3.65	0/4
Angelina (4)	4.59	3.44	4.17	4.69	5.00	1.77	5.00	4.08	4/4
Damian (4)	4.38	3.13	2.81	1.46	5.00	2.18	3.13	3.15	4/4
Jakub (4)	5.00	4.06	3.33	3.33	5.00	2.99	4.38	4.01	4/4
Arkadiusz (2)	4.59	3.75	4.17	2.50	5.00	3.39	3.75	3.88	0/2
Marta (4)	4.38	2.81	2.81	3.02	5.00	2.58	3.75	3.48	4/4
Katarzyna (4)	4.38	1.88	3.33	2.61	5.00	1.77	2.50	3.06	4/4
Aleksandra (4)	4.17	3.44	3.85	3.33	5.00	3.39	2.50	3.67	3/4
Klaudia (4)	4.59	3.42	2.92	0.31	4.58	2.58	3.75	3.16	0/4
Marcin (4)	4.79	2.50	0.94	1.25	4.58	2.79	4.38	3.03	1/4
Patrycja (4)	3.75	3.44	1.88	1.15	4.58	2.99	3.75	3.08	4/4
Zuzanna (4)	4.17	2.81	2.92	N/D	4.17	2.99	3.75	2.97	4/4
Marcel (4)	4.38	2.50	1.88	4.06	4.58	2.17	5.00	3.51	0/4
Podsumowanie	4.40	3.06	3.15	2.46	4.85	2.88	3.75	3.51	41/74

W kolejnych tygodniach systematycznie rosną kompetencje i co za tym idzie oceny.

Natomiast wyzwaniem pozostaje nierównomierna motywacja do pracy w systemie (nie wszystkie treningi są odsluchiwane), dlatego podjęta zostaje decyzja o wprowadzeniu parametry odsluchów do systemu premiowego.

PAŹDZIERNIK



Pracownik (liczba sesji)	Początek	Diagnoza potrzeb	Finansowanie	Dane kontaktowe	Umówienie wizyty	Podsumowa... ustaleń	Zakończenie	Wynik	Odsłuchane nagrania
Paweł (4)	4.59	3.75	2.50	3.96	4.58	1.37	5.00	3.68	4/4
Marcel (4)	5.00	3.75	4.06	5.00	4.58	2.58	4.38	4.19	3/4
Katarzyna (4)	4.17	2.50	3.75	4.17	4.58	2.58	1.88	3.38	4/4
Patrycja (4)	4.79	2.81	3.75	2.81	4.58	2.99	3.75	3.64	4/4
Edyta (4)	5.00	2.92	3.02	3.75	4.17	2.99	4.38	3.75	4/4
Angelina (4)	4.27	3.75	4.06	5.00	4.17	2.99	4.38	4.08	4/4
Damian (4)	4.38	3.96	3.75	2.81	5.00	2.99	4.38	3.89	4/4
Marcin (4)	4.79	2.81	2.29	3.02	4.17	3.75	5.00	3.69	4/4
Marta (4)	5.00	3.65	5.00	4.69	5.00	2.99	4.38	4.38	4/4
Yaroslav (4)	4.79	1.98	1.25	2.19	3.75	2.99	4.38	3.04	4/4
Zuzanna (4)	4.17	2.81	2.71	1.25	4.17	2.58	4.38	3.16	2/4
Aleksandra (4)	5.00	2.50	3.02	3.44	4.58	3.39	3.75	3.67	4/4
Aleksandra (4)	5.00	2.50	4.06	2.40	4.17	3.79	2.50	3.49	4/4
Kacper (4)	4.38	3.75	3.13	4.69	4.58	2.99	2.50	3.72	4/4
Aleksandra (4)	4.38	3.13	4.27	3.44	4.58	4.60	2.50	3.84	4/4
Magdalena (4)	4.79	2.71	3.96	3.75	4.58	2.58	5.00	3.91	3/4
Jakub (4)	5.00	3.44	3.96	3.86	4.58	3.39	5.00	4.17	2/4
Podsumowanie	4.68	3.10	3.44	3.54	4.46	3.03	3.97	3.75	62/68

Udaje się uzyskiwać coraz wyższą regularność w lepszych ocenach Konsultantów co oznacza początek budowania nawyków co jest kluczowe dla długofalowego sukcesu.

Uzyskujemy też oczekiwany, wysoki poziom odsłuchów oraz czas krótki czas zapoznania się z treningiem od czasu jego realizacji.

To wszystko sprawia, że kompetencje wspinają się na kolejny, wyższy poziom.

LISTOPAD



Pracownik (ilość sesji)	Czy trening z oceną notatki CRM?	Początek	Diagnoza potrzeb	Finansow...	Dane kontakto...	Umówienie wizyty	Podsumo... ustaleń	Zakończe...	Ocena notatki CRM	Wynik	Odsłucha... nagrania
Edyta (4)	5.00	5.00	3.13	4.06	3.65	4.58	2.58	4.38	4.50	3.96	4/4
Kacper (4)	5.00	5.00	2.40	3.44	3.75	4.17	2.95	3.13	4.50	3.61	4/4
Jakub (4)	5.00	4.79	3.23	3.44	3.75	4.58	4.20	5.00	5.00	4.17	4/4
Katarzyna (4)	5.00	4.59	1.98	2.92	4.38	5.00	2.99	1.88	3.75	3.42	4/4
Marcin (4)	5.00	5.00	3.23	2.81	2.40	5.00	3.39	3.75	3.75	3.65	4/4
Patrycja (4)	5.00	5.00	3.54	3.65	4.69	4.58	3.79	4.38	3.88	4.22	4/4
Zuzanna (4)	5.00	4.58	3.75	5.00	3.44	5.00	3.79	4.38	3.88	4.29	2/4
Aleksandra (4)	5.00	5.00	2.92	3.44	4.38	4.17	2.39	4.38	5.00	3.89	4/4
Yaroslav (4)	5.00	5.00	3.13	4.38	4.58	5.00	4.16	5.00	5.00	4.48	4/4
Aleksandra (4)	5.00	5.00	2.81	3.75	4.17	5.00	3.79	3.75	5.00	4.08	4/4
Damian (4)	5.00	4.59	1.25	3.75	3.54	4.58	2.98	3.75	5.00	3.55	4/4
Marcel (4)	5.00	5.00	3.65	5.00	5.00	4.58	3.39	4.38	5.00	4.47	4/4
Angelina (4)	5.00	5.00	3.33	4.27	4.58	5.00	4.20	4.38	5.00	4.44	4/4
Marta (4)	5.00	5.00	3.33	2.50	3.54	5.00	3.39	5.00	4.50	4.00	4/4
Aleksandra (4)	5.00	5.00	3.96	3.96	4.58	4.17	4.20	4.38	5.00	4.36	4/4
Podsumo...	5.00	4.90	3.04	3.76	4.03	4.69	3.48	4.13	4.58	4.04	58/60

W listopadzie po raz pierwszy udaje się uzyskać średni wynik dla całej grupy powyżej 4.

Wynik oceny bardzo dobrze koreluje z wynikami biznesowymi (spotkania umówione w CRM).

GRUDZIEŃ



Pracownik (liczba sesji)	Czy trening z oceną notatki CRM?	Początek	Diagnoza potrzeb	Finansow...	Dane kontakto...	Umówienie wizyty	Podsumo... ustaleń	Zakończe...	Ocena notatki CRM	Wynik	Odsłucha... nagrania
Yaroslav (4)	5.00	4.79	2.60	4.69	3.44	4.17	3.79	4.38	5.00	4.02	4/4
Kacper (4)	5.00	5.00	3.96	5.00	5.00	4.58	4.60	5.00	4.50	4.72	4/4
Edyta (4)	5.00	4.75	1.56	4.06	4.69	5.00	2.99	5.00	4.50	4.04	4/4
Aleksandra (4)	5.00	4.59	3.44	3.54	5.00	4.17	4.20	3.13	4.50	4.06	4/4
Damian (4)	5.00	5.00	3.96	4.38	4.58	5.00	4.60	4.38	5.00	4.60	4/4
Jakub (4)	5.00	5.00	3.23	4.69	4.69	5.00	3.39	3.75	4.50	4.27	4/4
Katarzyna (4)	5.00	4.58	1.88	3.75	5.00	4.17	2.17	2.50	4.50	3.52	4/4
Patrycja (4)	5.00	5.00	3.44	1.31	5.00	5.00	4.60	4.38	5.00	4.34	4/4
Marcel (4)	5.00	5.00	2.40	3.13	5.00	4.58	3.79	3.75	5.00	3.99	4/4
Aleksandra (4)	5.00	4.79	3.54	5.00	5.00	5.00	5.00	4.38	5.00	4.69	4/4
Aleksandra (4)	5.00	5.00	3.02	4.27	5.00	4.17	3.79	3.13	5.00	4.11	4/4
Angelina (4)	5.00	4.79	3.33	3.65	5.00	5.00	3.39	3.75	5.00	4.19	4/4
Marcin (4)	5.00	5.00	3.75	1.69	3.86	5.00	2.99	5.00	4.38	4.29	4/4
Marta (4)	5.00	5.00	3.23	4.27	3.75	5.00	4.60	2.50	4.00	4.07	4/4
Podsumo...	5.00	4.88	3.09	3.82	4.64	4.70	3.85	3.93	4.71	4.21	56/56

W grudniu jeszcze zespół osiąga jeszcze lepsze wyniki biznesowe.

Co ważne udaje się wypracować regularność wysokich wyników właściwie w całym zespole, co jest wyzwaniem w tak dużym zespole.

Dodatkowo opracowany jest proces wdrożenia nowych osób, który gwarantuje bardzo szybkie wytrenowanie nowych osób, poprzez ścisły monitoring ich postępów przez pierwsze tygodnie, a już od pierwszego dnia pracy.

PRZYKŁAD 3
BRANŻA **E-COMMERCE**
/ AUTOMOTIVE



Case study

Jeden z naszych klientów prowadzi portal ogłoszeniowy.

W ramach działań sprzedażowych doradcy handlowi regularnie kontaktują się z firmami wystawiającymi ogłoszenia na portalu.

- 1 Zespół nie realizował założonego targetu w zakresie sprzedaży pakietów usług dodatkowych
- 2 Dodatkowo część doradców nie była w stanie spełniać dziennych i miesięcznych wskaźników obsługowych dotyczących liczby i czasu trwania rozmów.
- 3 Zespół Koordynatorów nie był w stanie odsłuchiwać wszystkich nagranych rozmów

Celem, który ustaliliśmy wspólnie z Klientem była identyfikacja mocnych stron Zespołu oraz tych z potencjałem do rozwoju.

Dodatkowo naszym zadaniem było odszukanie i zdefiniowanie powodów braku realizacji oczekiwanych parametrów sprzedażowych

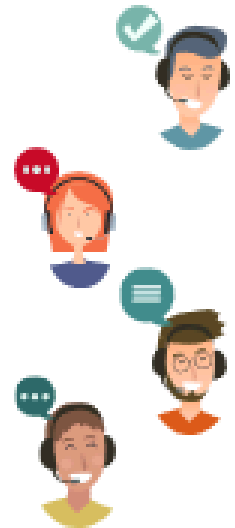


Case study



Pierwszy miesiąc współpracy

Po odsłuchaniu i przeanalizowaniu pierwszych nagranych rozmów stwierdziliśmy, że doradcy pomimo wysokich kwalifikacji mają nadal obszary do poprawy. W związku z bardzo częstym kontaktem doradców z tą samą grupą klientów rozmowy były prowadzone w swobodnej atmosferze, która nie sprzyjała osiągnięciu zamierzonego celu. W konwersacjach nie było przestrzeni na odpowiednie zaprezentowanie oferty, a przez to nie dochodziło do próby finalizacji sprzedaży.



Rozpocz... rozmowy	Analiza potrzeb	Prezent... oferty	Walka z obiekcja...	Finaliza... sprzedaży	Zakończ... rozmowy	Komuni...	3 pytania w diagnozie	Prezent... produktu	Próba sprzedaży	Reakcja na obiekcje	Wynik
80.00	85.00	80.00	N/D	60.00	59.00	85.00	40%	80%	60%	0%	74.88
100.00	68.80	25.80	N/D	0.00	31.60	86.80	40%	40%	0%	0%	52.20
90.00	67.80	20.00	N/D	60.00	42.60	86.80	20%	40%	60%	0%	61.16
100.00	78.80	62.40	50.00	0.00	79.00	83.40	40%	60%	0%	20%	65.96

64,23
w skali od 1-100

Podsumowanie miesiąca

94.00	80.00	50.40	25.00	24.00	51.60	85.80	48%	60%	24%	4%	64.23
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-----	-----	----	-------

4%
reakcja na
obiekcje

Raport rezultatów wybranych doradców z pierwszego miesiąca treningów

Case study



W trakcie współpracy

rady trenerskie dotyczyły podstawowych technik finalizacji sprzedaży oraz pokonywania obiekcji

- > Jedną z proponowanych technik, która została wyjątkowo doceniona przez doradców była technika bumerangu
- > Rozbudowaliśmy diagnozę potrzeb żeby dowiedzieć się co jest ważne dla klienta. Rozbudowa tego elementu zakładała zadanie **minimum trzech pytań**, których zadaniem było nadanie rozmowie odpowiedniego kształtu.
- > Zabieg ten pozwolił na przygotowanie i zaprezentowanie klientowi odpowiedniej oferty.

Technika Bumerangu

to przekształcenie zastrzeżenia klienta w argument przemawiający za dokonaniem zakupu



Case study



AKTUALNIE

Rozpocz... rozmowy	Analiza potrzeb	Prezent... oferty	Walka z obiekcja...	Finaliza... sprzedaży	Zakończ... rozmowy	Komuni...	3 pytania w diagnozie	Prezent... produktu	Próba sprzedaży	Reakcja na obiekcje	Wynik
100.00	100.00	100.00	N/D	0.00	100.00	100.00	100%	100%	0%	0%	83.40
100.00	100.00	29.40	100.00	0.00	55.60	100.00	100%	100%	0%	100%	69.20
100.00	100.00	100.00	N/D	100.00	100.00	66.60	100%	100%	100%	0%	94.40
100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	83.40	100%	100%	100%	100%	97.60
100.00	100.00	29.40	100.00	100.00	55.60	66.60	0%	100%	100%	100%	78.80
Podsumowanie miesiąca											
100.00	93.20	53.40	77.80	50.00	86.40	89.40	73%	73%	45%	64%	79.53

73%

3 pytania w
diagnozie

średnia ocena
zespołu

79.53

Raport rezultatów wybranych doradców z pierwszego miesiąca treningów

Pierwsze miesiące i nasze rekomendacje wpłynęły na poprawę kluczowych dla klienta parametrów sprzedażowych i obsługowych.

-> parametr – **3 pytania w diagnozie** – nasza propozycja z każdym miesiącem zyskiwała na popularności. Aktualnie Doradcy stosują ją aż w 73% rozmów

-> parametr – **reakcja na obiekcje** – pewność w kierowaniu rozmową sprawiła, że doradcy z łatwością reagują na pojawiające się obiekcje (64%) oraz w oczekiwany sposób prezentują produkt (73%)

Case study

osiągnięte wyniki

BYŁO

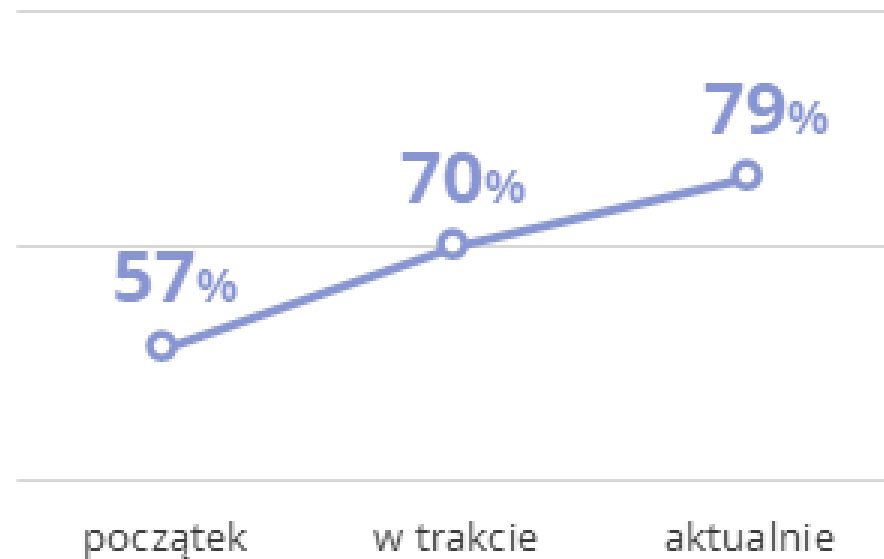
Niespełnione cele
sprzedażowe i jakościowe

JEST

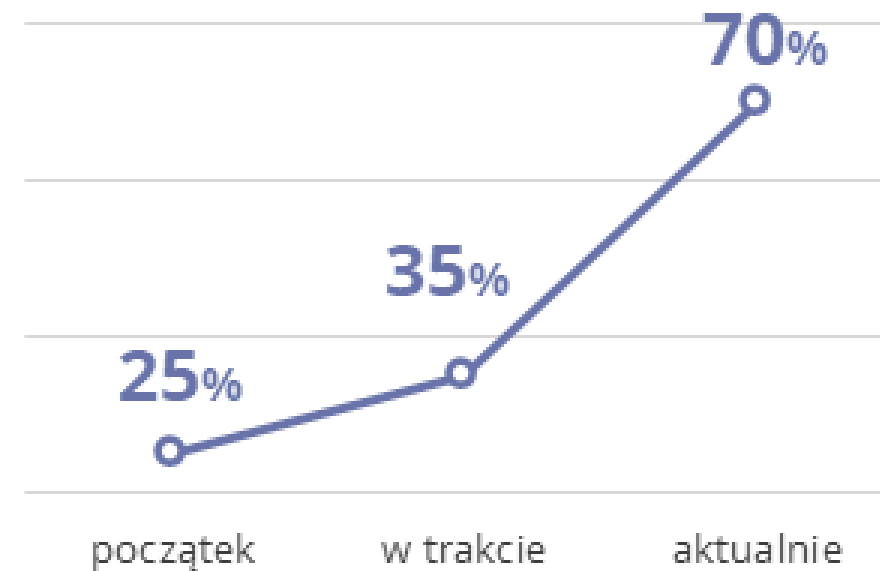
Realizacja zakładanych
targetów



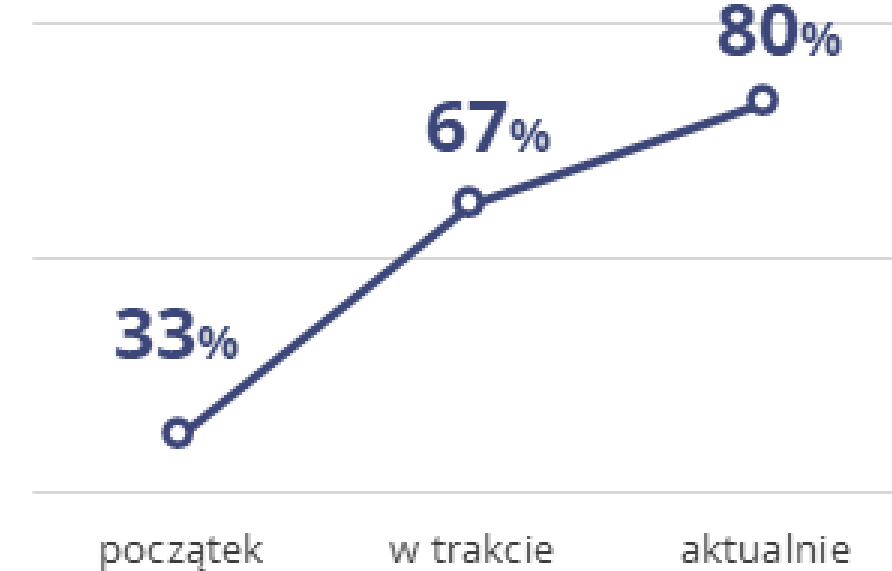
ZADANIE PYTAŃ
POGŁĘBIAJĄCYCH



PODJĘCIE PRÓBY
SPRZEDAŻY



PRÓBA POKONANIA
OBIEKCJI



Wnioski:

W początkowej fazie Klient poprosił nas o identyfikację przyczyn braku realizacji oczekiwanych wskaźników obsługowych. Klient zaakceptował nasz pomysł na zmiany, a ich wdrożenie poskutkowało polepszeniem kluczowych dla realizacji planów sprzedażowych parametrów.

Obecnie współpracujemy z Klientem na bazie długoterminowego kontraktu.



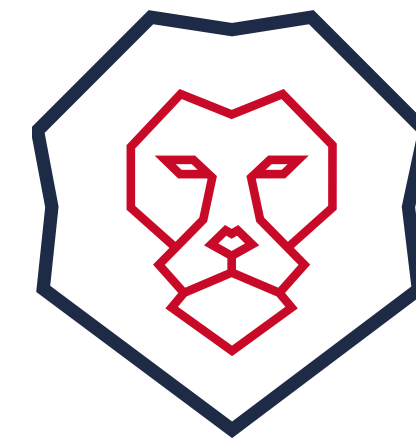
Interesujesz się komunikacją w kanałach zdalnych?



Wejdź na profil Sales Lions 

Kliknij 
i włącz
dzwonek 

W każdym tygodniu nowe treści.



SALES
LIONS

Dziękujemy!

www.saleslions.pl