



ACT on FACTS

10-12-2001

www.mercuri.nl

Mercuri International in Australia • Austria • Belarus • Belgium • Brazil • Canada • China • Croatia • Czech Republic • Denmark
Estonia • Finland • France • Germany • Greece • Hong Kong • Hungary • India • Indonesia • Ireland • Italy • Latvia
Lithuania • Moldova • Netherlands • New Zealand • Norway • Poland • Portugal • Romania • Russia • Singapore • Slovakia
Slovenia • South Africa • Spain • Sweden • Switzerland • Thailand • Ukraine • United Arab Emirates • United Kingdom • United States

Copyright © by Mercuri International


TAKING SALES
TO A HIGHER LEVEL





Kernbegrippen voor een salesorganisatie zijn 'doelgerichtheid' en 'transparantie' in het behalen van resultaten. Dit betekent dat doelstellingen en Key Performance Indicators strak gedefinieerd zijn en dat iedere verkoopmedewerker weet wat zijn /haar verantwoordelijkheid is in de 'road to a sale'. Op grond van een Sales Cockpit is op ieder moment duidelijk wat gedaan moet worden om te voldoen aan de doelstellingen. Door een uniforme werkwijze van adviseurs en hun managers en door verkoopprocessen transparant te maken is de ABN AMRO in staat met meer zekerheid de vastgestelde doelstellingen te realiseren. Medewerker en Manager sturen verkoopactiviteiten op basis van feiten

Wat beoogt ACT on FACTS?

ACT on FACTS richt zich op Sales Activity Management: Sales Activity Management beoogt het realiseren van een uniforme en transparante sales gerichte structuur van werken op basis van kern verkoopprocessen met goede ondersteunende middelen en systemen. Waar Sign Me Up snel resultaten wil bereiken, heeft ACT on FACTS tot doel om een sales gerichte manier van werken te realiseren.

Leerdoelen van ACT on FACTS zijn:

- De besturingsmethodiek 'Sales Activity Management' implementeren, het sturen op best practice salesprocessen.
- Account Planning: Hoe kunnen we de door ons vooraf geselecteerde accounts klantgericht effectiever en efficiënter bewerken?
- Bilateraal overleg: Het sturing geven aan de richting, kwaliteit en kwantiteit van de activiteiten van medewerkers.
- Coaching: Het begeleiden en ontwikkelen van competenties van medewerkers.

Randvoorwaarden voor ACT on FACTS

Voorafgaand aan het invoeren van ACT on FACTS dient aan een aantal voorwaarden te worden voldaan om dit programma met succes

uit te rollen binnen ABN AMRO:

- In kaart brengen van de kern- verkoop-processen.
- Bepalen van het Sales Dashboard
- Ontwikkelen van ondersteunende tools voor verkoopmedewerkers en managers (inclusief Verkoop Informatie Systeem, database, signalering verkoopkansen, quick scan)
- Opstellen van "voorgeformatteerde" verkoopsgesprekken voor standaard maatwerk-momenten (per kanaal) om medewerkers (op korte termijn) te helpen om de effectiviteit van verkoopsgesprekken te vergroten.

Advies manager

De Sales Activity Management werkwijze zal bij de managers ingetraind gaan worden door de coaches. Zij worden in staat gesteld om dit in een later stadium over te brengen op hun teamleden. Aanvullend wordt de managers gevraagd volgens het Sales Activity Management model hun vestigings/ afdelingsplan op te stellen dat hen in staat stelt de doelstelling te realiseren. De teamleden stemmen hun persoonlijk actieplan hier dan later op af. De door de managers gemaakte plannen worden in de groep aan elkaar gepresenteerd waarbij de collega's deze beoordelen (dit is tegelijkertijd een training voor de managers in beoordelen van plannen).

Met behulp van het programma ACT on FACTS wordt aan de volgende competenties gewerkt:

- Manager kent de structuur van werken binnen de nieuwe bank en ziet het voordeel in van deze werkwijze voor de klant, de bank en voor zichzelf.
- Manager heeft geoefend met het werken in deze structuur en is in staat binnen deze structuur te werken en het team te managen.
- Manager heeft een vestigings/afdelingsplan opgesteld op basis van Sales Activity Management en kan de accountplannen van medewerkers in de toekomst beoordelen.
- Manager kent de samenhang tussen deze werkwijze met de kern verkoopprocessen en de noodzaak om gegevens beschikbaar te hebben

De vorm en tijdsduur van het programma:

- Train de trainer: In workshops/trainingen met groepen van 10 managers. 1 workshop van 2 dagen, totaal 5 dagdelen

Adviseur, de Advies Desk en de Specialist:

De Sales Activity Management werkwijze zal worden besproken op een dusdanige interactieve manier dat medewerkers het daadwerkelijk herkennen en doorleven en ervaren als een nut-

tige en bruikbare structuur van werken. De medewerkers wordt gevraagd op basis van het vestigingsplan/afdelingsplan accountplannen op te stellen die hen in staat stelt de doelstellingen te realiseren. Het maken van de accountplannen is een huiswerkopdracht die gepresenteerd wordt en besproken in het eerste verkoopoverleg.

Met behulp van het programma ACT on FACTS wordt aan de volgende competenties gewerkt:

- Medewerker kent de structuur van werken binnen de nieuwe bank en ziet het voordeel in van deze werkwijze voor de klant, de bank en voor zichzelf.
- Medewerker heeft geoefend met het werken in deze structuur en is in staat binnen deze structuur te werken.
- Medewerker kent de samenhang tussen deze werkwijze met de kern verkoopprocessen en de noodzaak om gegevens beschikbaar te hebben

De vorm en tijdsduur van het programma:

- In workshops/trainingen waaraan alle adviseurs van het kantoor deelnemen. 2 trainingen van 3 dagdelen.

Bankshop manager:

De Sales Activity Management werkwijze voor retail zal bij de managers ingetraind gaan worden door de coaches. Zij moeten in staat worden gesteld om dit in een later stadium over te brengen op hun teamleden. Aanvullend wordt de managers gevraagd volgens het Sales Activity Management model hun vestigingsplan op te stellen dat hen in staat moet stellen de doelstelling te realiseren. De teamleden kunnen hun teamplan hier dan later op afstemmen. De door de managers gemaakte plannen worden in de groep aan elkaar gepresenteerd waarbij de collega's deze gaan beoordelen (dit is tegelijkertijd een training voor de managers in beoordelen van plannen).

Met behulp van het programma ACT on FACTS wordt aan de volgende competenties gewerkt:

- Manager kent de structuur van werken binnen de nieuwe bank en ziet het voordeel in van deze werkwijze voor de klant, de bank en voor zichzelf.
- Manager heeft geoefend met het werken in deze structuur en is in staat binnen deze structuur te werken en het team te managen.
- Manager heeft een vestigingsplan opgesteld en kan deze plannen van medewerkers in de toekomst beoordelen.
- Manager kent de samenhang tussen deze werkwijze met de kern verkoopprocessen en de noodzaak om gegevens beschikbaar te hebben
- De Manager weet te sturen en te coachen op basis van 'Retail productiviteit'

De vorm en tijdsduur van het programma:

- Train de trainer: In workshops/trainingen met groepen van 10 managers. 1 workshop van 2 dagen, totaal 5 dagdelen

Adviseur:

De Sales Activity Management werkwijze zal worden besproken op een dusdanige interactieve manier dat medewerkers het daadwerkelijk herkennen en doorleven en ervaren als een nuttige en bruikbare structuur van werken. In het eerste verkoopoverleg en op andere momenten ervaren zij sturing en coaching op hun contacten met de klanten, met betrekking tot pro activiteit, 'cross', 'deep' en 'up'-selling en op het actief signaleren van leads voor andere kanalen.

Met behulp van het programma ACT on FACTS wordt aan de volgende competenties gewerkt:

- Medewerker kent de structuur van werken binnen de nieuwe bank en ziet het voordeel in van deze werkwijze voor de klant, de bank en voor zichzelf.
- Medewerker heeft geoefend met het werken in deze structuur en is in staat binnen deze structuur te werken.
- Medewerker kent de samenhang tussen deze werkwijze met de kern verkoopprocessen en de noodzaak om gegevens beschikbaar te hebben

De vorm en tijdsduur van het programma:

- In workshops/trainingen waarbij alle adviseurs van het kantoor aan deelnemen. 1 training van 3 dagdelen.

Customer Contact Centre

Sales Activity Management krijgt voor het Customer Contact Centre een andere invulling dan bij Advies en Bankshop, omdat het werken met en het sturen op processen en ratio's hier in een verder stadium is. Het Customer Contact Centre heeft uitgebreide procesbeschrijvingen beschikbaar, wel moet nader worden gestuurd en gecoached op het juiste gebruik ervan.

Manager:

- Verschillende typen gesprekken zoals transacties, maatwerk advies of dagelijkse bankzaken kunnen worden herkend, benoemd en procesmatig aangestuurd
- De eerste quick wins zoals verwoord in het business plan worden geïmplementeerd.
- In bepaalde onderdelen of processen wordt lucht geblazen (druk van de ketel)
- Organisatiestructuur wordt in lijn met bovengenoemde veranderingen aangepast
- Samen met team zoeken naar manieren waarop je het als individu en team leuk maakt en waar je ruimte hebt voor individuele invulling binnen een vooraf gedefinieerde aanpak.

Met behulp van het programma ACT on FACTS wordt aan de volgende competenties gewerkt:

- Supervisor/manager is in staat zijn team in de nieuwe omgeving te coachen
- Site manager heeft inzage en kennis hoe veranderingsprocessen (generiek) te managen
- Voeren van bilats, passend bij de nieuwe werkwijzen

De vorm en tijdsduur van het programma:

- In een interactieve workshop met ruimte voor individuele input, maar met een duidelijke sturing door de supervisor / manager (4 dagdelen).

Agent:

- Verschillende typen gesprekken zoals transacties, maatwerk advies of dagelijkse bankzaken kunnen worden herkend, benoemd en procesmatig aangestuurd
- De eerste quick wins zoals verwoord in het business plan worden geïmplementeerd.
- In bepaalde onderdelen of processen wordt lucht geblazen (druk van de ketel)
- Organisatiestructuur wordt in lijn met bovengenoemde veranderingen aangepast

Met behulp van het programma ACT on FACTS wordt aan de volgende competenties gewerkt:

- Medewerker kan effectief omgaan met kennis databases
- Medewerker kan te onderscheiden gesprekken generiek goed afhandelen
- Skills afhankelijk van type medewerker en "assigned" skills
- Medewerker heeft inzicht in verschillende processen (waaronder generieke sales processen)

De vorm en tijdsduur van het programma:

- In Workshop/trainingen gebaseerd op praktijk scripts in een 'live' contact center omgeving; in 3 dagdelen (e.a afhankelijk van toewijzing agent aan skill sets).