



Toyota Becker Hengelo | Sales Force

Aanleiding

"Tijdens één van de workshop dagen van het project "Express Service" ben ik in gesprek geraakt met de consultant van W&D over de sales resultaten. Die lagen op dat moment niet op koers en op een gegeven moment wist ik zelf niet goed waar het nu knelde. Uiteindelijk hebben we besloten om te starten met Sales Force", aldus Peter Becker, DGA van Toyota Becker te Hengelo.

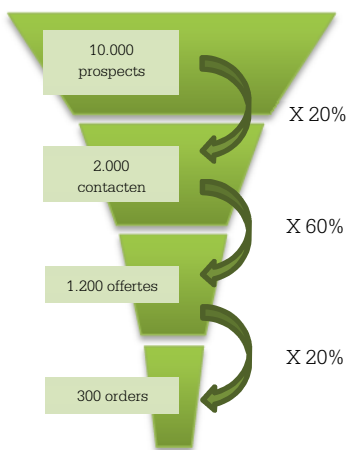
Sales Force

Op basis van het W&D organisatiemodel is de Sales Force filosofie ontwikkeld. Sales Force wordt ingezet om te komen tot een effectievere verkooporganisatie. Hiertoe richt W&D zich op de volgende gebieden:

- Funnel management
- Sturen op inspanningen
- Effectiviteit en uniformiteit van verkoopproces
- Managementvaardigheden van verkoopleiding
- Gedrag, commitment en motivatie van verkoopadviseurs
- Customer Relationship Management
- Klant contact schema

Sales funnel

Door op de juiste manier gebruik te maken van de sales funnel wordt niet direct gestuurd op resultaatdoelen maar op prestatiedoelen (inspanning). Becker: "Die werkwijze vergt een andere manier van sturen door het management. De kennis van W&D hierin is zeer waardevol."



Het project

Becker: "Tijdens de ambitie bepaling voel je je bijna als een kind in de snoepwinkel omdat je gaat nadenken over wat je met je bedrijf wilt bereiken. Juist dan zie je echt mogelijkheden! Uiteindelijk is het natuurlijk zo dat de veranderingen door de mensen zelf gerealiseerd worden. W&D heeft hierin zeer goed werk geleverd door eerst een aantal meetpunten in het verkoopproces aan te brengen die simpel bijgehouden kunnen worden. Om elke betrokkene bij het verkoopproces zijn verantwoording te laten nemen, is voor een duidelijke aanpak gekozen waarbij iedereen specifieke, individuele doelstellingen heeft gekregen."

Concrete aanpassingen binnen de organisatie:

- Sturing op inspanning in plaats van resultaat
- Inregelen van meetmethode en hulpmiddelen
- Invoering van overlegstructuur
- Vieren van succes

Resultaten	start	eind	Score
Showroombezoek > offerte	29%	36%	+ 24%
Showroombezoek > proefrit	17%	25%	+ 47%
Offerte > order	21%	34%	+ 62%
Showroombezoek > order	6%	12%	+ 100%

Concreet betekent dit dat in een periode van 10 maanden de conversie van showroombezoek naar order is gestegen met 100%.

Deze resultaten hebben tot gevolg dat Toyota Becker haar sales doelstelling behaalt, wat uiteindelijk zal leiden tot een significante verbetering van het financiële resultaat.

Toekomst

W&D laat nooit zomaar een project los. Binnen haar kernwaarden is loyaliteit sterk verankerd. Dit betekent dat W&D ook na het afronden van een project altijd klaar staat voor haar klanten.

