

# 10 geheimen om uw business te ontwikkelen

Waarom hebben sommige ondernemingen meer succes dan andere? Mercuri International ontrafelt het geheim van de prestaties van deze bedrijven door hun kenmerken te vergelijken met minder succesvolle ondernemingen. Hierbij enkele conclusies.

## ➤ 10 geheimen om te presteren

Het ontrafelen van het geheim van de prestaties van ondernemingen is het doel van Mercuri, dat op regelmatig tijdstip haar onderzoek Sales Excellence Survey\* publiceert. Het onderzoek van 2017 bevestigt wereldwijd de voornaamste conclusies die in de vorige edities werden getrokken (lees editie 2013). Mercuri benadrukt 10 kenmerken die in de best presterende ondernemingen te vinden zijn.

1. Elk lid van uw verkoopteam heeft een systematisch en gepland account management proces voor elk van zijn klanten.

|          |     |
|----------|-----|
| Top 10   | 72% |
| Bodem 10 | 45% |

Naast een duidelijk omschreven rol voor elke

- Systematisch & gepland Account Management Proces
- Uw commerciële strategie is vastgelegd en gedocumenteerd
- Uw bedrijfsstrategie beschrijft duidelijk uw commerciële doelen
- Het beeld van verkoop binnen uw bedrijf is uitstekend

verkoopmedewerker, benadrukt Mercuri de onmisbare rol van de KAM. De Key account manager is zonder enige twijfel een van de criteria die de goede prestaties van een onderneming

verklaart. Enkel een verkopersrol is niet langer voldoende aangezien de onderneming zowel in de breedte als in de lengte begeleiding nodig heeft. Het beeld van een verkoper-raadgever moet nu in het verkoopteam op de eerste plaats komen.

2. Uw commerciële strategie is vastgelegd en gedocumenteerd.

|          |     |
|----------|-----|
| Top 10   | 80% |
| Bodem 10 | 53% |

Slechts 14% van de werknemers is effectief op de hoogte van de strategie die binnen het bedrijf van kracht is. Volgens het onderzoek leggen de best presterende ondernemingen niet alleen hun strategie vast, maar zorgen ze tevens voor voldoende

*“Slechts 14% van de werknemers is op de hoogte van de strategie die binnen het bedrijf van kracht is”*

documentatie zodat men de strategie beter kan begrijpen.

3. Voor elke stap in het verkoopproces hebt u opleidingsmodules, essentiële informatie en de bijbehorende tools bepaald.

Top 10            67%  
Bodem 10        42%

4. Uw bedrijfsstrategie omschrijft duidelijk de commerciële belangen

Top 10            86%  
Bodem 10        63%

5. Elke stap van uw verkoopproces is in detail beschreven en schriftelijk gedocumenteerd.

Top 10            70%  
Bodem 10        47%

6. Uw structuur / organisatie vergemakkelijkt functionele benaderingen tussen verschillende diensten die door uw verkoopmedewerkers werden geïnitieerd (bijv. matrixstructuren).

Top 10            82%  
Bodem 10        62%

In tegenstelling tot wat men zou denken, geven de managers van de best presterende ondernemingen niet aan minder verkoopmedewerkers leiding in vergelijking met hun collega's in de minder presterende ondernemingen. Het is zelfs het omgekeerde. Het aantal verkoopmedewerkers is 7 per manager in de best presterende ondernemingen tegen circa 5 in de minder presterende ondernemingen. In dit soort van ondernemingen moet de manager zich vaak bezig houden met de verkoopmissie, terwijl hij in de best presterende ondernemingen meer een steun voor zijn verkoopmedewerkers is, zodat ze effectief meer business kunnen aantrekken.

7. Uw CRM-tool is in de volledige onderneming geïntegreerd en aangevuld met relevante informatie die regelmatig wordt bijgewerkt.

Top 10            73%  
Bodem 10        50%

Hoewel CRM een sleutelfactor blijft in het succes van een onderneming, zien we een afname van het gebruik van de toepassing op bij de grote verkooporganisaties. Geconfronteerd met steeds meer relevante oplossingen, kan de verkoopmedewerker geneigd zijn om alles te versnipperen, terwijl in kleine structuren de verkoopmedewerker slechts één tool heeft. Het

wordt aldus niet aanbevolen om de volledige verkooporganisatie systematisch van extra tools te voorzien. De manager heeft er alle belang bij om de mensen binnen zijn verkooporganisatie uit te kiezen die meerdere tools aangeboden krijgen, in plaats van systematisch één oplossing voor iedereen te ontwikkelen. Als een verkoopmedewerker het reeds moeilijk heeft met het invullen van een CRM, wat is dan het nut om hem een andere oplossing aan te bieden? Dit is niet om hem te straffen, maar louter om te vermijden dat hij zich in de vele verschillende tools zou verliezen. Het is aldus belangrijk om over feitelijke informatie te beschikken, zoals de benuttingsgraad, zodat men de beslissing tegenover zijn medewerkers kan rechtvaardigen.

8. Het beeld van de verkoop binnenin uw onderneming is uitstekend.

Top 10            85%  
Bodem 10        59%

Bij de best presterende ondernemingen maken succes en tevredenheid deel uit van de commerciële mindset. Ze zien verkoop als een strategisch en globale kwestie. De trots om voor een succesvolle onderneming te werken is een krachtig middel bij de verkoopmedewerkers om te presteren.

9. U hebt interne en externe opleidingen opgezet om de vaardigheden van uw verkoopmedewerkers te ontwikkelen.

Top 10            70%  
Bodem 10        48%

De best presterende ondernemingen maken gebruik van technologie om hun stageprogramma's te verbeteren en geven voorkeur aan een combinatie van interne en externe opleidingen om de commerciële vaardigheden bij hun verkoopteams te ontwikkelen.

10. Uw commerciële strategie is duidelijk omschreven.

Top 10            90%  
Bodem 10        67%

Een commerciële strategie bepalen is de eerste stap om ervoor te zorgen dat uw medewerkers en uw commerciële doelen zich op dezelfde lijn bevinden. Het is een sleutelfactor om in de best presterende ondernemingen succes te halen: de duidelijkheid en samenhang van de commerciële strategie maken het voor de verkoopmedewerkers eenvoudiger om

dezelfde prioriteiten te stellen, in het bijzonder wanneer ze over meerdere geografische gebieden of landen verspreid zijn..

*\*Sales Excellence Survey 2017, uitgevoerd midden 2016, vond plaats in 20 landen en 12 economische*

*sectoren, bij 926 respondenten waarvan meer dan 80% de functie van CEO of verkoopmanager heeft. (Om het volledig onderzoek te raadplegen: [klik hier](#))*