

CHALLENGER SALES

RICK DE RIJK, TWAN BIJSTERVELD
28 MEI 2018

Gooiconsult.



ONDERWERPEN VOOR VANAVOND

- **Kennismaken?!**
- Een keynote **challenger sales**: inspiratie op doen!
- **Vragen** en afsluiting



WAT IS CHALLENGER SALES
EIGENLIJK?

DE KLANT IS NIET MEER HETZELFDE

"Our customers are coming to the table armed to the teeth with a deep understanding of their problem and a well-scoped RFP or needs analysis for a solution. It's turning many of our advise conversations into fulfillment conversations."

VAN BUSINESS TO BE FOUND NAAR BUSINESS TO CREATE



SALES ONTWIKKELT ZICH NAAR EEN ANDER NIVEAU

- Product pushen past niet (meer) in complexe omgevingen.
- Adviserend verkopen/adviseren gaat om alignement met jouw klant en vervolgens het beter dan de “concurrenten” aanbieden van een in lijn liggende oplossing.
- Klanten zijn in toenemende mate in staat om hun eigen oplossingen te definiëren.
- 60% van de vragen zijn al vooraf gedefinieerd in probleem & oplossing.
- Dit vraagt om het ontwikkelen van een nieuwe manier van adviseren in plaats van het ontwikkelen van bestaande adviesvaardigheden.

WAT IS HET VERSCHIL?

Solution selling

Challenger sales

Op welke organisaties richt je je?

Organisaties die een heldere visie hebben en vastgestelde eisen

Flexibele organisaties die ontwikkelende behoeften hebben en voortdurend veranderen.

Welke informatie verzamel je eerst?

Welke behoefte wil de klant aan de orde stellen?

Welke onderliggende behoefte heeft de klant?

Wanneer instappen?

Nadat de klant een probleem heeft gedefinieerd. De leverancier kan dit oplossen.

Voordat de klant een probleem heeft aangegeven.

Hoe begint het “gesprek”?

Vragen over de behoefte, gericht op het vinden van een verbinding met jouw oplossing.

Biedt uitdagende inzichten aan over wat de klant zou moeten doen.

Hoe houd je regie over de informatiestroom?

Stel vragen zodat de klant je kan meenemen in zijn inkoopproces

Helpt de klant bij het inkopen en ondersteunt hem gedurende het proces.

KLANT TYPOLOGIEËN; HOE GOED IS JE CONTACTMATRIX ECHT?

Mobilizers



Go-Getters

Gedreven door organisatieverbeteringen. Zoekend naar goede ideeën en inzichten vanuit de gehele organisatie. (doeners)



Teachers

Gedreven door het delen van inzichten. Hun kwaliteit is het overtuigen van anderen om hun ideeën uit te voeren. (delers)



Skeptics

Gedreven door gecompliceerde vraagstukken. Werken behoedzaam. Worden overtuigd door uitgewerkte strategieën en resultaat. (testers)

Talkers



Guides

Sterkt verbonden met de 'informele organisatie'. Weten daar ook veel vanaf en ontlene autoriteit aan hun informele kennis. Delen van deze kennis houdt hen op belangrijke posities.



Friends

Makkelijk toegankelijk en in staat om verbindingen te leggen tussen collega's en het netwerk om de organisatie.



Climbers

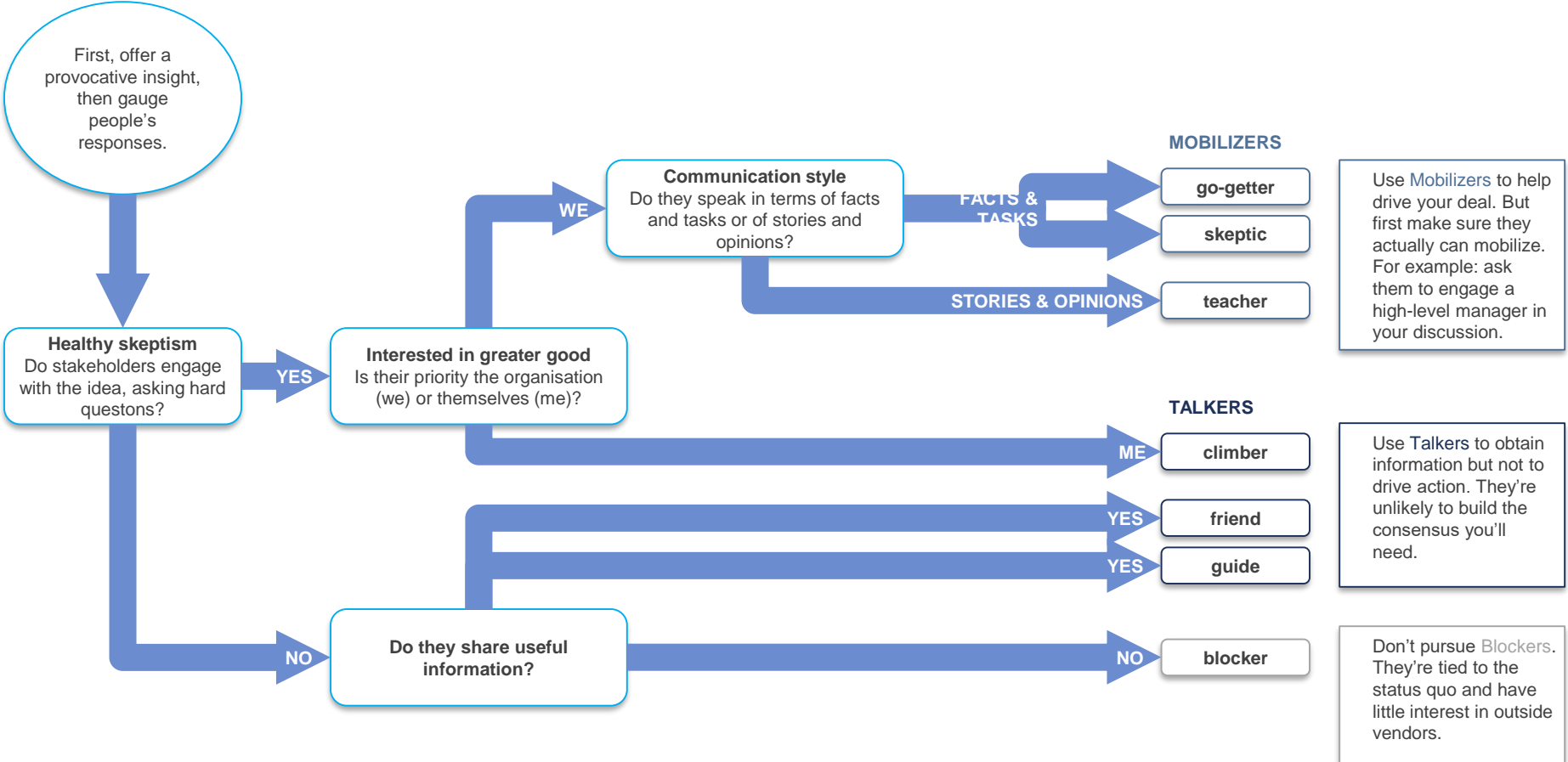
Sterk verbonden met hun persoonlijk gewin/targets/belangen. Climbers zijn in de buurt als er successen te boeken zijn maar opereren daarin behoedzaam.



Blockers

Zijn sterk verbonden met het behoud van

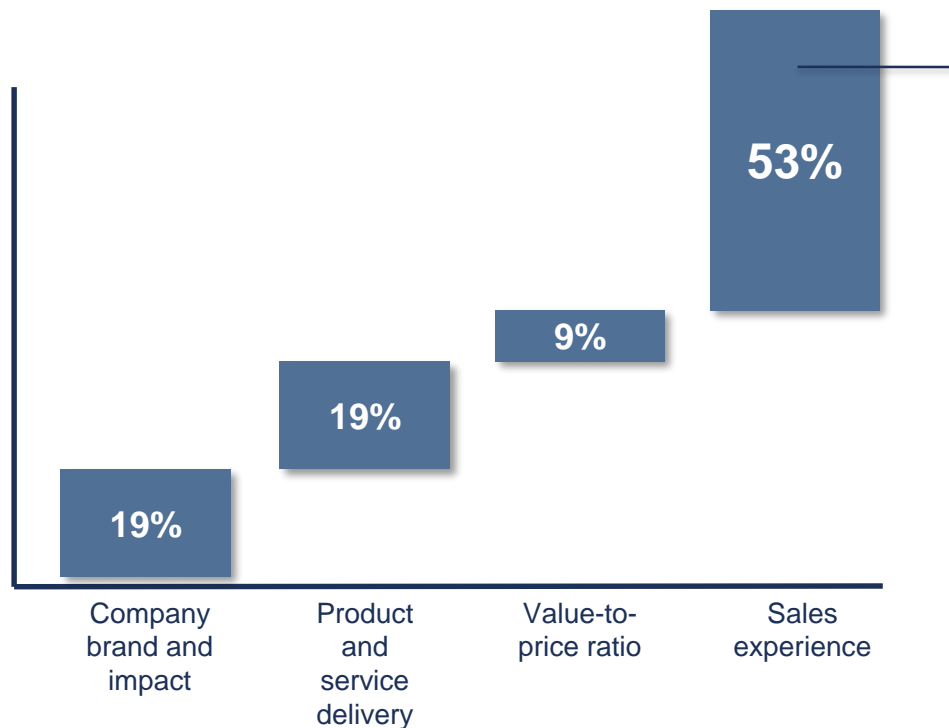
hoe de huidige situatie is. Zien verandering als een bedreiging en halen hun plezier uit routine en herhaling.



OEFENING: TOEPASSEN OP JE EIGEN KLANTEN

- Bespreek met elkaar: welke klant types vind je het meest lastig?
- Schrijf 5 belangrijke stakeholders op in jouw klantenkring.
- Bepaal daarna in welke typologie deze stakeholders vallen.
- Welke challenging questions werken om in contact te komen met de juiste mensen?

INVLOEDEN OP KLANTLOYALITEIT



Drivers voor klantloyaliteit:

- Sales biedt een uniek en waardevol perspectief op de markt.
- Sales helpt mij in het kijken naar alternatieven
- Sales helpt mij om potentieële landmijnen te voorkomen
- Sales helpt mij in het formuleren van gewenste resultaten
- Sales maakt het mij gemakkelijk om te kopen
- De organisatie zorgt voor een brede support

DE NIEUWE MANIER VAN ADVISEREN



The Relationship Builder

De adviseur die goede persoonlijke en professionele relaties opbouwt en onderhoudt



The Problem Solver

De klantgerichte en detail georiënteerde adviseur die evengoed service medewerker kan zijn



The Hard Worker

De gemotiveerde gedreven adviseur die er veel tijd insteekt en inzet toont



The Lone Wolf

De zelfverzekerde 'adviescowboy' die zijn eigen instinct volgt en niet noodzakelijk de lijn van het management



The Challenger

De adviseur die met veel kennis van zaken nieuwe inzichten en nieuwe benaderingen voor klantproblemen durft te benoemen

DE NIEUWE MANIER VAN ADVISEREN



The Relationship Builder (Performance 7%)

De adviseur die goede persoonlijke en professionele relaties opbouwt en onderhoudt



The Problem Solver (Performance 12%)

De klantgerichte en detail georiënteerde adviseur die evengoed service medewerker kan zijn



The Hard Worker (Performance 17%)

De gemotiveerde gedreven adviseur die er veel tijd insteekt en inzet toont



The Lone Wolf (Performance 25%)

De zelfverzekerde 'adviescowboy' die zijn eigen instinct volgt en niet noodzakelijk de lijn van het management



The Challenger (Performance 39%)

De adviseur die met veel kennis van zaken nieuwe inzichten en nieuwe benaderingen voor klantproblemen durft te benoemen

WAT IS HET VERSCHIL?

Challenger

- Biedt ontwrichtend perspectief
 - Communicatief vaardig
- } **Leert**

- Kent de klantwaarden
 - Herkent economische motieven
- } **Maatwerk**

- Comfortabel in praten over prijs
 - Weet druk op klant op te voeren
- } **Neemt de regie**

Bouwt constructieve spanning

Relationship Builder

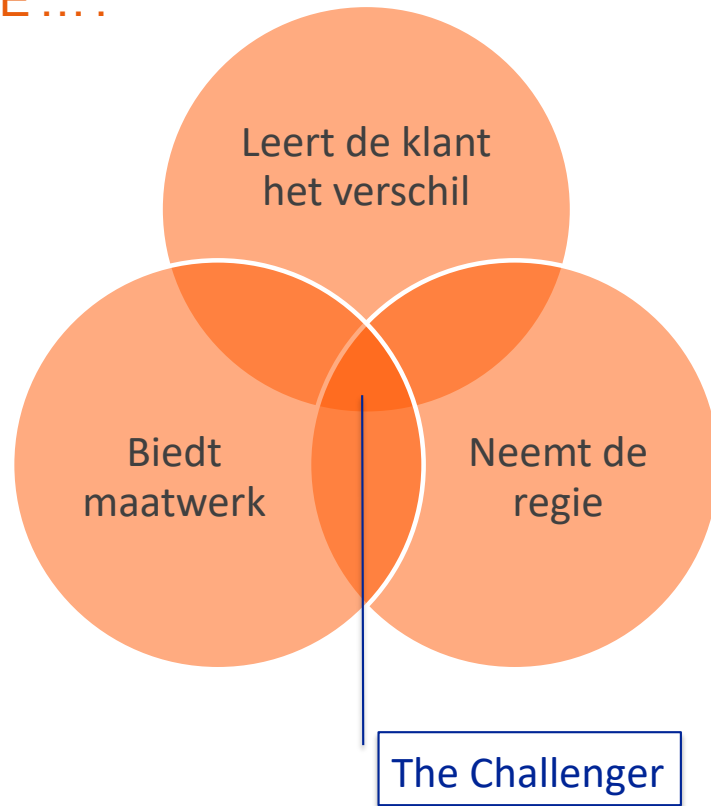
- Bouwt goede klantrelaties
 - Creëert interne “advocates”
 - Bouwt diversiteit in relaties
- } **Contact met veel “klanten”**

- Werkt gemakkelijk samen
 - Is oprecht
- } **Gemakkelijk in contact**

- Toegankelijk voor klanten
 - Helpt klanten en contacten
 - Respecteert beperkte klantijd
- } **Royaal in tijd en aandacht**

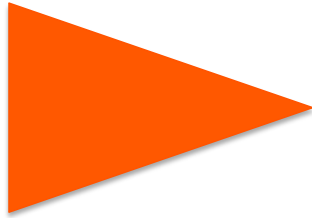
Vermindert constructieve spanning

IN ESSENTIE....



DE HIGH PERFORMERS

De gemiddelde sales funnel

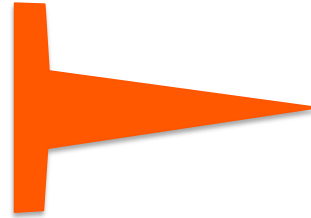


'De Wig'

- Direct contact met alle klanten
- Kwantiteit boven kwaliteit
- Weinig selectiecriteria



High performer sales funnel



'De spijker'

- Maakt snel contact met de 'goede' klant
- Kwaliteit boven kwantiteit
- Rigoureuze selectiecriteria

WAAR KOMT HET SAMEN?

