PEOPLE PERFORMANCE

SHL Sales Rapport

Het Salesvak verandert

- Het sales proces wordt complexer door:
  > Globalisering
  > Betere en gecentraliseerde procurement
  > Wet- en regelgeving (tenders)
  > Nieuwe technologie (support en concurrentie)
  > De snellere veranderingen bij klanten
- Van product sales naar value-based selling
- Uitbreiding van het portfolio van product- en service offerings

Maar wat verandert niet?

- Sales professionals zijn cruciaal voor het succes van de organisatie
- Organisaties en managers moeten nog steeds identificeren welke individuen salespotentie hebben en hoe ze succesvol kunnen opereren
- Sales professionals staan in de frontlinie:
  - > Ze vertegenwoordigen de organisatie naar de klant
  - > En andersom
  - > Herkennen, ondersteunen en beantwoorden de behoeften van de klant

PEOPLE PERFORMANCE

Ontwikkeling - SHL Sales Model & Rapport

- Bouwt voort op traditionele sales modellen
- Focus op de drivers van individuele sales performance
- Ontwikkeld en gevalideerd bij een mondiale groep van klanten uit diverse segmenten:
  - > Pharmaceuten
  - > Technologie
  - > Handel
  - > Financiele instellingen

PEOPLE PERFORMANCE

SHL Sales Model

SHL Sales Model	
Sales Grondslagen	Het meten van factoren die van belang zijn voor een effectief resultaat in de meeste sales situaties .
Motivatie	Het meten van motivatie aspecten die cruciaal zijn om prestaties van sales medewerkers op niveau te brengen en houden.
Sales Cyclus	Schetst de verwachte prestatie van een persoon in specifieke sales situaties.

SHL Sales Model: Componenten

Componenten		
Sales Grondslagen	**Sales Motivatie**	**Sales Cycle**
Zelfvertrouwen in het sales proces	Geld	Plan van aanpak ontwikkelen
Sales Drive	Competitie	Contact leggen
Veerkracht	Prestatie	Verlangen creëren
Aanpassingsvermogen	Tempo	Mogelijkheden creëren
Luisteren	Sociale Contacten	Presenteren
Openstaan voor verandering	Waardering	De deal sluiten
	Groei	De klant tevreden stellen
	Zelfstandigheid	Beheren en uitbreiden

PEOPLE PERFORMANCE

Relatie met andere salesconcepten

- Value Selling
- Solution Selling
- Product (of Feature) Selling
- Long term Strategic Selling
- Relationship Selling
- Hunter - Farmer
- Miller Heiman
- Technical Selling

PEOPLE PERFORMANCE

Psychometrische kenmerken

- De betrouwbaarheden van de schalen van het SHL Sales Model variëren tussen .78 en .90
- De betrouwbaarheden van de schalen van de motivatievragenlijst MQ variëren tussen .67 en .81
- In 7 validatie studies (N = 1469) werd een voorspellend potentieel gevonden voor het SHL Sales Model

PEOPLE PERFORMANCE

SHL Sales Rapport

- Aan de basis staat OPQ persoonlijkheidsvragenlijst en MQ motivatievragenlijst
- Rapport overdraagbaar aan de kandidaat
- Meten van de kracht en ontwikkelpunten van een individu in een sales context
- Geeft inzicht in de fit voor de job en motivatie factoren
- Bestaat uit 3 onderdelen:
  - > Sales Grondslagen
  - > Motivatie
  - > Sales Cyclus

Salesgrondslagen

PEOPLE PERFORMANCE

Zelfvertrouwen in het salesproces

Laag — Hoog

Definitie: Straalt zelfvertrouwen uit in contacten met anderen en laat uitstekende persoonlijke vaardigheden en talenten zien.

- Personen met hogere scores hebben over het algemeen veel zelfvertrouwen, zelfs in uitdagende en stressgevoelige situaties.
- Personen met lagere scores kunnen verlegen of gesloten zijn. In sommige situaties kunnen ze geïntimideerd of onzeker overkomen.

Salesdrive

Laag — Hoog

Definitie: Wil zich inzetten en is enthousiast, streeft naar succes en vergt het uiterste van zichzelf om moeilijke doelstellingen te behalen.

- Personen met hogere scores zitten vol energie en durven elke doelstelling en elke concurrent aan.
- Personen met lagere scores zijn minder energiek en vasthoudend.

Veerkracht

Laag — Hoog

Definitie: Is vol optimisme en erg veerkrachtig, gaat door in de moeilijkste situaties, zoekt steeds naar nieuwe kansen.

- Personen met hogere scores zijn optimistisch en ontspannen, zelfs als het moeilijk wordt.
- Personen met lagere scores kunnen ontmoedigd raken als het tegen zit.

Aanpassingsvermogen

Laag — Hoog

Definitie: Kiest en gebruikt de meest geschikte aanpak voor het beste resultaat in salessituaties. Kan goed overweg met klanten of prospects.

- Personen met hogere scores kunnen zich inleven in anderen en zijn zeer flexibel en doelbewust in contact met klanten.
- Personen met lagere scores passen hun stijl of aanpak niet zo snel aan aan specifieke situaties of personen.

Luisteren

Laag — Hoog

Definitie: Luistert meelevend naar anderen en is alert in het waarnemen en interpreteren van het gedrag van anderen.

- Personen met hogere scores luisteren oplettend en leven zich in anderen in.
- Personen met lagere scores komen vaak over als slechte luisteraars.

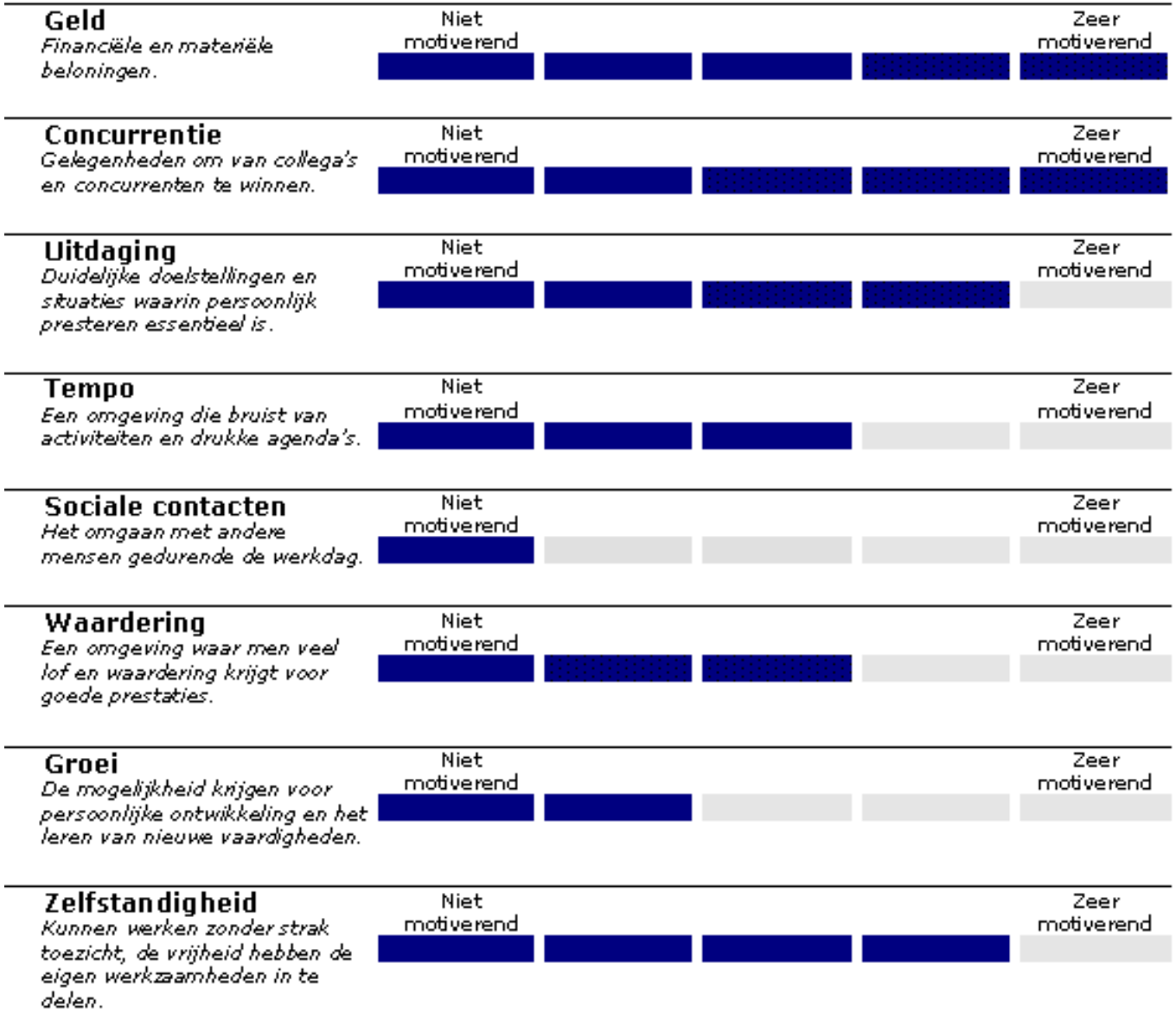
Openstaan voor verandering

Laag — Hoog

Definitie: Kan zich snel aanpassen aan ingrijpende en voortdurende veranderingen op de werkplek, in de werkomgeving of in de werkmethoden.

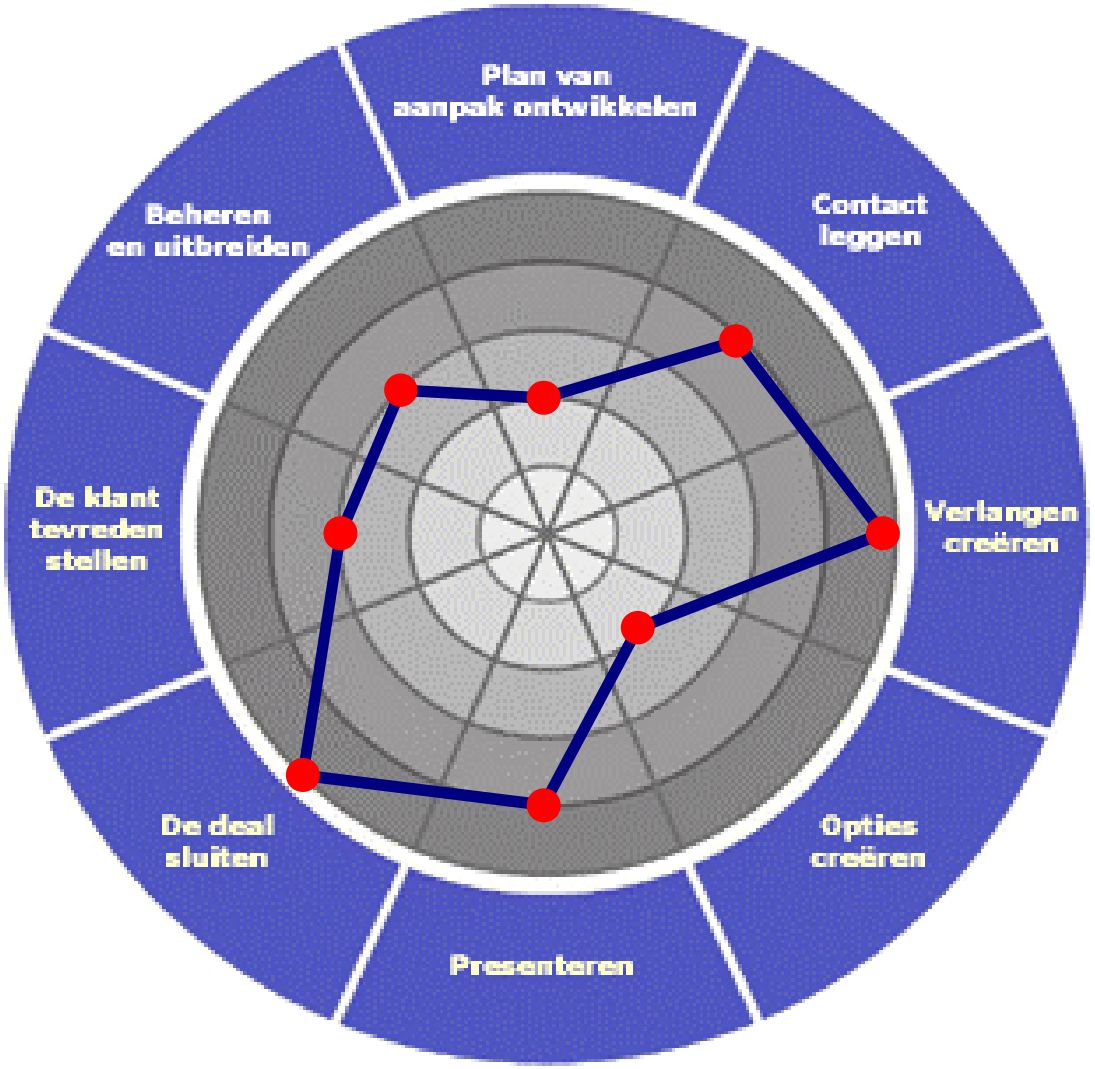
- Personen met hogere scores hebben geen enkel probleem met veranderingen in beleid en workflow en laten zien zich snel aan te kunnen passen aan veranderde werkomstandigheden.
- Personen met lagere scores reageren niet zo efficiënt of positief op veranderingen in de situatie of de organisatie.

Motivatie



PEOPLE PERFORMANCE

Sales Cyclus



Sales Cyclus

PEOPLE PERFORMANCE

Plan van aanpak ontwikkelen

Laag — Hoog

De markt grondig analyseren, aandacht besteden aan de positionering van producten en effectieve salesactiviteiten.

Contact leggen

Laag — Hoog

Contact leggen met prospects, 'het ijs breken' en mensen op hun gemak stellen, initiatief nemen voor het aangaan van nieuwe relaties.

Verlangen creëren

Laag — Hoog

De klant emotioneel betrekken, behoefte tot koop creëren en vertrouwen in het product of de dienst creëren.

Opties creëren

Laag — Hoog

Inzicht hebben in de behoeften van de klant en innovatieve oplossingen bedenken.

Presenteren

Laag — Hoog

Producten en/of oplossingen op een betrokken en overtuigende wijze presenteren aan personen en klantgroepen, zonder last te hebben van stress en zorgen.

De deal sluiten

Laag — Hoog

De order binnenhalen, de klant tot een tijdige beslissing bewegen, omgaan met bezwaren, onderhandelen over de definitieve prijs en condities.

De klant tevreden stellen

Laag — Hoog

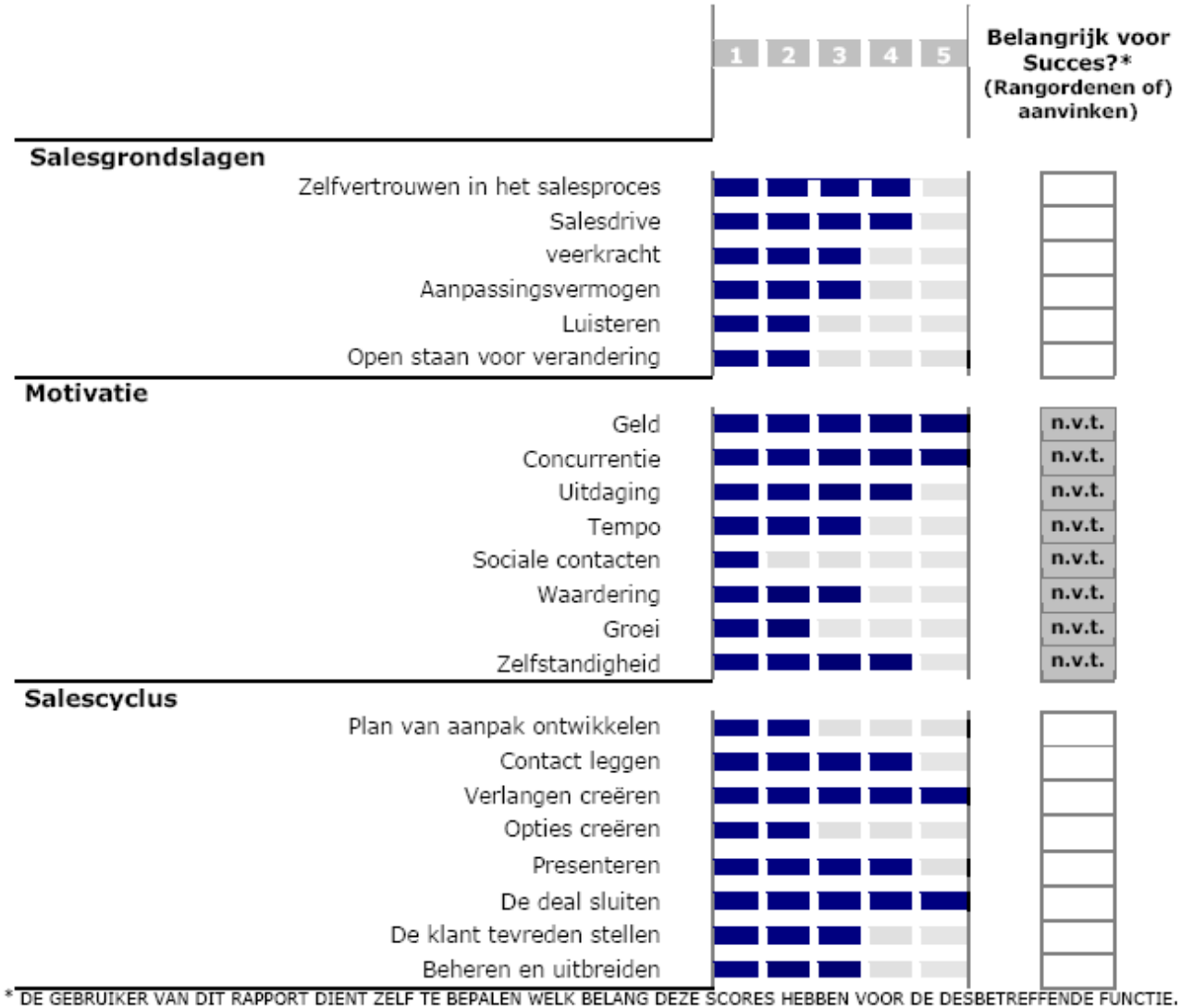
Consequente nazorg leveren, contact onderhouden met de klant en alle noodzakelijke stappen nemen om de klant tevreden te stellen.

Beheren en uitbreiden

Laag — Hoog

De relatie met de klant onderhouden na afronding van de koop, voortdurend op zoek zijn naar nieuwe behoeften en kansen.

Sales Profiel



* DE GEBRUIKER VAN DIT RAPPORT DIENT ZELF TE BEPALEN WELK BELANG DEZE SCORES HEBBEN VOOR DE DESBETREFFENDE FUNCTIE.

Voordelen van het SHL Sales Rapport

- Goed gedocumenteerde validatie studie
- Modern, up-to-date sales model
- Flexibel inzetbaar naar andere modellen
- Geschikt voor Selectie en Development
- Inzichtelijke meetfactoren
- Bewezen resulaten in performance verbeteringen en kostenbesparingen
- Specifiek Sales Rapport Manual
- Training beschikbaar

Ondersteunend materiaal

- **Achtergrond:** Business Issues White Paper (EN)
- **Begrijpen:** Fact Sheet (NL), Voorbeeld Sales Rapport (NL), User Guide (EN), Technical Manual (EN)
- **Gebruik voor Development:** Development Guide (EN)