

## Hjælp din kunde til Succes®

HR Partner Anna-Louise Plougmand i IT-virksomheden EG (tidl. EDB Gruppen), fortæller her om baggrund og erfaringer med uddannelsesprojektet "Hjælp din kunde til Succes" på EG Sales Academy.



"I EG gennemfører vi den største uddannelsesmæssige investering i vores historie. Mere end 180 medarbejdere skal deltage på FranklinCovey kurset "Hjælp din kunde til Succes" i løbet af 2009.

Grundfilosofien er, at jo mere vi er i stand til at bidrage til en kundes succes, jo stærkere bliver kunderelationen og det forretningsmæssige samarbejde med kunden. Vores kundes succes, bliver vores succes!

Men dette kræver en helt anden måde at tænke på og nogle andre værktøjer end dem, man typisk anvender i forbindelse med rådgivning og salg.

### Finde kundens reelle behov

Målet med vores uddannelsesprojekt er at skærpe vores konsulents og øvrige sælgers evne til at gennemføre en dybere og mere indsigtsgivende dialog med den enkelte kunde, så vi får en klar forståelse af kundens ønsker og problemstillinger, inden vi foreslår en løsning. Konsulenterne skal altså finde og tage udgangspunkt i kundens reelle behov, i stedet for at fokusere på egenskaber og fordele ved vores produkter - hvilket ofte har været den normale fremgangsmåde.

Vi ønsker at maksimere vores kunders udbytte af samarbejdet med EG, og vi tror på, at vi ved at fokusere på dette opnår stærkere kunderelationer og øgede forretningsmuligheder, både på kort og lang sigt. Vi har allerede talrige eksempler på, at det nye fokus og de nye værktøjer giver gevinst.

### Et perfekt rådgivningsværktøj

Med "Hjælp din kunde til Succes" får konsulenterne et perfekt rådgivningsværktøj, for kursusindholdet er ikke bare salgstræning, men mere en værdiskabende måde at kommunikere og samarbejde med kunderne på. Det ligger i indstillingen til det at være kundens rådgiver på kundens præmisser, frem for at være sælger på egen virksomheds eller produkternes præmisser.



Denne nye kunde-approach matcher og harmonerer med vores erklærede vision - "Adding value to business".

Vi ønsker at bidrage til, at kunderne opnår mere værdi i deres forretning. Derfor skal der være fokus på kundens

ROI (Return On Investment), hvilket også er central i "Hjælp din kunde til Succes".

### Gode erfaringer allerede

De konsulenter, der er begyndt at anvende principperne og værktøjerne i "Hjælp din kunde til Succes", oplever en markant positiv forskel på de dialoger, de har med kunderne, og i kvaliteten af de løsninger, der skabes på baggrund af dialogerne. Kunderne får bedre og mere værdiskabende løsninger, og begge parter undgår dyre og tidskrævende fejltrin.

Herunder er nogle af nøgleord og nøglesætninger vedrørende de nye principper og værktøjer, vores konsulenter har succes med at anvende:

- **Begeistret nysgerrighed.** Vi er der ikke for at sælge, men for at behøvsafdække for at kunne yde god rådgivning (så kommer salget af sig selv)
- **Stop guessing** - undgå at gætte kundens behov! Selv ikke af det bedste hjerte kan man gætte sig til kernen i en andens behov
- **Skræl løget** - spørg ind, spørg ind! Afdæk alle issues i dybden
- **Vent med at tænke i løsning** til der er fuldstændig klarhed over, hvad der er kernen og behovet i kundens vigtigste problemstilling
- **Hjælp kunden med at prioritere** ud fra en konkret cost-benefit tankegang. Synliggør værdien af kundens investering med en ROI beregning

### Krisen viser vejen - vi skal synliggøre vores værdi

Den nuværende krise har kun styrket vores bevidsthed om, hvor vigtigt det er at have fokus på at hjælpe kunderne til succes. Krisen får virksomhederne til at være mere bevidste om værdien af de projekter, de går ind i, og det kræver jo, at vi dels kan fremkomme med den helt rigtige løsning, og at vi samtidig kan synliggøre værdien af den.

Vi er helt sikre på, at "Hjælp din kunde til Succes" metoden er den helt rigtige for os, og at den skal struktureres og bredes ud i hele organisationen" slutter HR partner i EG, Anna-Louise Plougmand.

Om EG: EG er en dansk-baseret virksomhed, der leverer it-løsninger og konsulentytelser til det skandinaviske marked. Grundstammen i produktporteføljen er de administrative virksomhedssystemer (ERP-systemer), men EG leverer også løsninger inden for e-business, Customer Relationship Management (CRM), Supply Chain Management (SCM), Business Intelligence (BI), Portaler, Elektronisk dokumenthåndtering samt løsninger og produkter til IT-infrastruktur.