



intermezzon

SALES & LEADERSHIP



S|E|B

Boel Andersson

SEB Retail Utveckling & Försäljning

Ledarskapsutbildning på nya sätt Coachning i Sambesöket

Stefan Tunhage



Intermezzon



S|E|B

Kort om SEB

- En av Nordens största affärsbanker
- 20.000 anställda – över 2000 chefer
- Kontorsrörelsen i Sverige
 - 162 kontor
 - 2500 rådgivare inom privat & företag
 - 400 chefer & säljcoacher



intermezzon
SALES & LEADERSHIP

Bakgrund

Hur skall vi bli ännu bättre i kundmötet?

- Förflyttning korta till längre kundmöte - krav - bli ännu bättre i kundmötet
- Befintliga säljträningar bra
- Bra verktyg för mätning av säljbeteende
- Behov att träna coaching





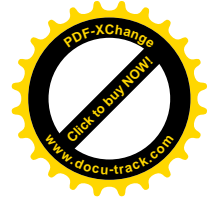
Bakgrund - Ledarskapsutbildning

Förr

- Traditionell träning i klassrum
- Få fick träna - dyrt
- Fanns ingen mätning

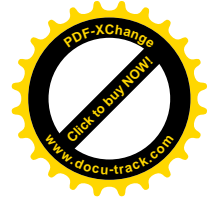
Nu

- Kombination av web & klassrum
- Teori och praktik blandas i e-utbildning & simulering
- Mer kontinuitet
- Bra intro till nya chefer
- Alla kan träna när de vill!
- Lätt översätta till nya språk



Hur har vi tagit fram träningen?

- Studerat verkligheten... - Hur gör de bästa?
- Bildat projektgrupp – dokumenterat duktiga coacher
- Definierade innehållet:
 - Teori – coachning
 - Arbetat med hinder
 - Verktyg & processer
 - Observationsövning – följa ett kundmöte som inte är perfekt
 - Coachningövning – simulerat möte med säljare – träna praktiskt
 - Mäta beteendet – hur coachar individen
- Samarbete med Intermezzon – som också gjort våra interaktiva säljutbildningar



Demo

S|E|B

Vad är det som gör en bra coach?
Hur gör de bästa?

S|E|B

Coaching i sambesöket
Inledning



Demo

Säljcoachning i sambesöket

Träningen tar **ca 50 minuter** att genomföra och innehåller följande delar:

- Inledning
- Coachningens grunder
- Sambesöket
- Feedbackformuläret
- Simulerat coachsamtal



- Variation mellan animeringar, foton & film.
- Kombination av vanlig e-learning & simulering

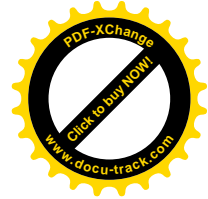


Hur används träningen?

- Individuellt
- I Plenum – facilitera diskussioner
- Underlag även för fysiska rollspel
- Uppföljning av coacherna själva – resultatrapport mäter coachingbeteende
- Fantastiskt mottagande!

”Den bästa interaktiva utbildning jag kört, suveränt bra”

”Både jag och medarbetarna har fått mycket större insikt i coachingens betydelse”



Summering

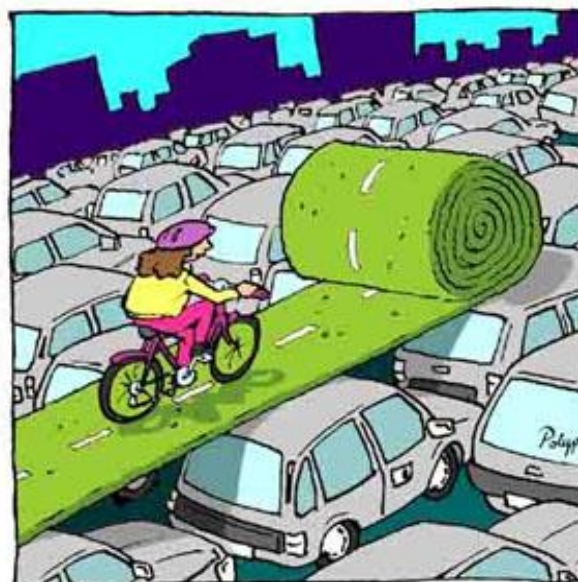
- Realistiska situationer
- Positivt
- **Går att träna coachning framför datorn**
- Vi kan mäta beteendet – hur utvecklas som coach
- Effektivare träning
- Tillgänglig när det passar
- Metodiken kan nyttjas på andra avdelningar



Tack!

S|E|B

Boel Andersson - SEB



intermezzon

SALES & LEADERSHIP