

Mätbara affärsresultat som effekt av e-learning

Anders Mathiesen
Projektledare

Folksam[®]



intermezzon
SALES & LEADERSHIP

Om Folksam...

- Fullsortiment (gruppförsäkring, sakförsäkring, personförsäkring, företagsförsäkring)
- Halva Sveriges befolkning som kunder
- Säljkanaler
 - Internet
 - **Folksamombud** (hemsäljning och på arbetsplatser)
 - Företagssäljare
 - Privatsäljare
 - Kundtjänst/TM

Övergripande mål

Kunna boka fler kundbesök
Göra fler affärer

Metod

Simuleringsbaserad utbildning kombinerat
med chefsstöd

Effektmätning

40 ombud i pilotgrupp som fick del av kursen samt tillhörande chefsstöd (Småland och södra norrland)

Kontrollgrupp som inte fick veta om utbildningen (40 pers), enbart chefsstöd.

Pilotgrupp och kontroll hade samma sammansättning (erfarenhet, ålder, kön etc)

Resultat

- 25% fler genomförda besök hos "simuleringsgänget"
- 25% ökad försäljning

Mycket god respons hos deltagarna

Uppföljningsmetod

- boknings statistik
- försäljningssiffror
- intervjuer (medarbetare och chefer)

Demo

Meny

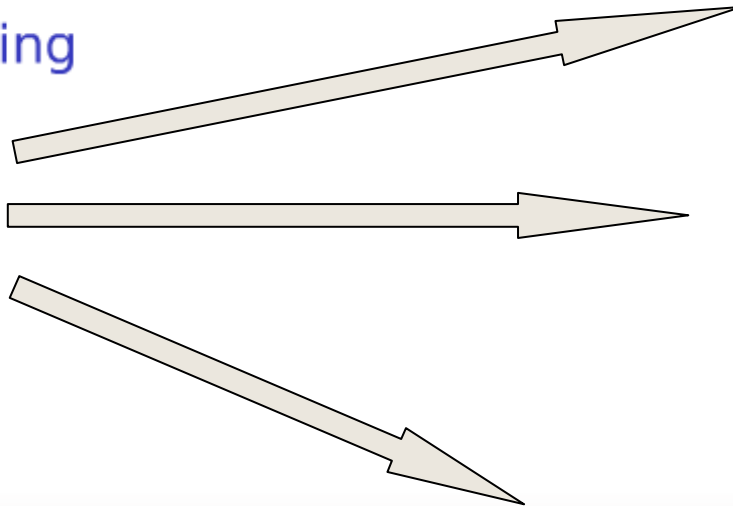


Besöksbokning

Inledning

Teori

Besöksbokning



Invändningar

Det är rätt vanligt att potentiella kunder har invändningar när vi ringer. De inte tycker att de har tid att träffa oss, vill fundera eller vill att vi skickar material först etc.

Oavsett om det är en rökridå för att bli av med dig eller om kunden verkligen anser detta, gäller det att kunna bemöta dessa invändningar.

Invändningarna är oftast återkommande. Genom att i förväg formulera säljande svar, kan man ändå få in besöket.

Tänk på att inte motargumentera när kunden invänder. Visa försäelse för kundens tvekan. Använd fraser såsom "jag förstår" och vänd sedan på frågan med ett nytt argument och styr mot almanackan.

Säkerställande
Avslut
Till meny
Förberedelser
Öppning
Invändningar

Fortsätt

0% 50% 100%

Jag ringer dig för att du är kund hos oss idag. Du har då rätt till en kostnadsfri genomgång. Jag skulle vilja boka ett möte för att se över era försäkringar så att ni har den trygghet ni behöver. Det låter väl bra?

Jag skulle vilja boka in ett möte för en gratis genomgång av dina försäkringar. När skulle det passa dig bäst?

Jag ser att du bara har din boendeförsäkring hos oss och jag skulle vilja träffa dig för att visa vad Folksam har att erbjuda mer. Skulle det vara intressant?

Jag skulle vilja boka in ett kort möte för att visa hur vi skulle kunna sänka dina kostnader. Jag förmodar att du redan vet att bankerna tar ut mycket höga avgifter för olika former av sparande. När skulle vi kunna träffas för att diskutera detta?

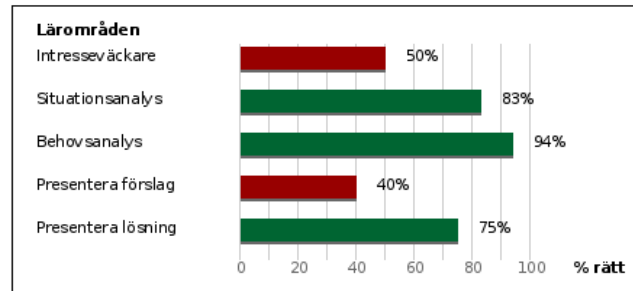
Repetera

Vad blev nästa steg?

Simuleringsutbildning för kundtjänst/TM kring
- vända samtal

Starkare uppföljningsverktyg med chefsrapport
- Mäter beteende i kundmötet

Personlig resultatrapport



Nedanstående text visar vilka val du stått inför i träningen och vilka alternativ du valde. Det optimala valet är grönmarkerat. Där det finns en rödmarkering har du gjort ett val som har resulterat i feedback från din coach Claire. Denna feedback får du också tillgång till i rapporten. Den finns skriven direkt under det rödmarkerade alternativet.

Det är en väldigt vanlig situation du beskriver. Vad händer om du skulle vara utan bilen i en vecka?

Folksam kan erbjuda er en mycket förmånlig bilförsäkring. Hur låter det?

Det låter jättestressigt. Hur orkar du med?

Vi kommer till premien, men låt oss titta på en helhetslösning som även innefattar din bil. Hur använder ni bilarna idag?

Vi kommer till premien, men först skulle jag vilja veta vad du betalar för din villaförsäkring idag?

Vi kommer till premien, men låt oss titta på en rabattlösning som även innefattar din bil.

Folksam[®]

Feedback: Okej. Du har skött dig fint så här långt, men nu måste jag avbryta dig. Du väljer här att fokusera på priset, vilket oundvikligen leder till en diskussion du aldrig kan vinna. Du har fått accept på ditt villaförsäkringsförslag. Bra så! Gå vidare och se om du inte kan göra ännu mer för kunden. Det tror nämligen jag att du kan.

Hur utbildar vi idag?

Webbaserad träning Simulering

Privatpersoner
Besöksbokning

Företag
Besöksbokning

Mäta beteendet

Klassrummet

Teori
Processen, tips & erfarenheter
Utveckla egna samtalsmanus
Ringa på egna kunder
Intermezzon tränar & coachar

Repetition

Privatpersoner
Besöksbokning

Företag
Besöksbokning

Mäta förändringen

Mer blandade inlärningsformer

Interaktiva simuleringsutbildningar

Lärläda

Repetition med e-utbildningar

Tack för mig!

Anders Mathiesen

Folksam[®]



intermezzon
SALES & LEADERSHIP