



Vânzarea consultativă: Planul afacerilor inteligente *Smart Business Roadmap*



Cum puteți deveni un consultant de încredere...

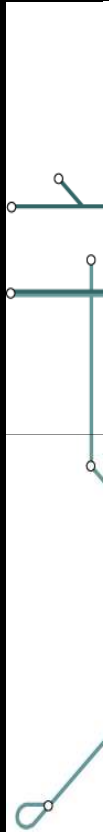
Mihai Ionescu, Territory Market Manager Cisco Romania

Obiective



- Recunoașterea avantajelor unei abordări consultative a vânzărilor
- Înțelegerea structurii discuțiilor directe cu potențialii clienți în funcție de cerințele lor comerciale și a avantajelor oferite de acest tip de abordare
- Structurarea unei „foi de parcurs” pentru clienți în vederea satisfacerii cerințelor acestora
- Învățarea modului de utilizare a instrumentelor de vânzări
 - Ghidul de descoperire
 - Ghidul de evaluare valorică
 - Ghidul de recomandări pentru soluții

Planul afacerilor inteligente de la Cisco



Ce este?

- Un proces structurat de ierarhizare a problemelor de business
- O „foaie de parcurs” care ajută clienții să anticipeze evoluția viitoare

Care sunt avantajele?

- Încredere a clienților, cea mai bună soluție pentru prezent și pentru viitor
- Aliniere a viziunii IT cu perspectivele de business
- Îmbunătățire a rezultatelor afacerii

De ce este necesar Planul afacerilor inteligente?

**Furnizorii de IT trebuie să înțeleagă
problemele de business ale clienților**

**Furnizorii de IT trebuie să utilizeze
un limbaj de business – nu un jargon tehnic**

**Furnizorii de IT trebuie să vândă soluții complete
și să se diferențieze între ei**

**Clienții trebuie să fie convinși că soluția aleasă
este cea optimă pentru prezent și pentru viitor**

O situație de vânzări obișnuită în prezent

Partener

**Alternative
de poziționare**

**Decident
tehnic (TDM)**

**Nicio corelare
cu problemele
de business**

**Decident de
business (BDM)**

**Nicio
relevanță
pentru
problemele
de business**

Probleme de business



Reacția rapidă la solicitările clienților

- Creșterea calității serviciilor furnizate clienților
- Opțiuni flexibile de livrare

Eficiența operațională

- Realizarea mai multor lucruri cu mai puține resurse
- Îmbunătățirea proceselor comerciale
- Acces în timp real la informațiile comerciale

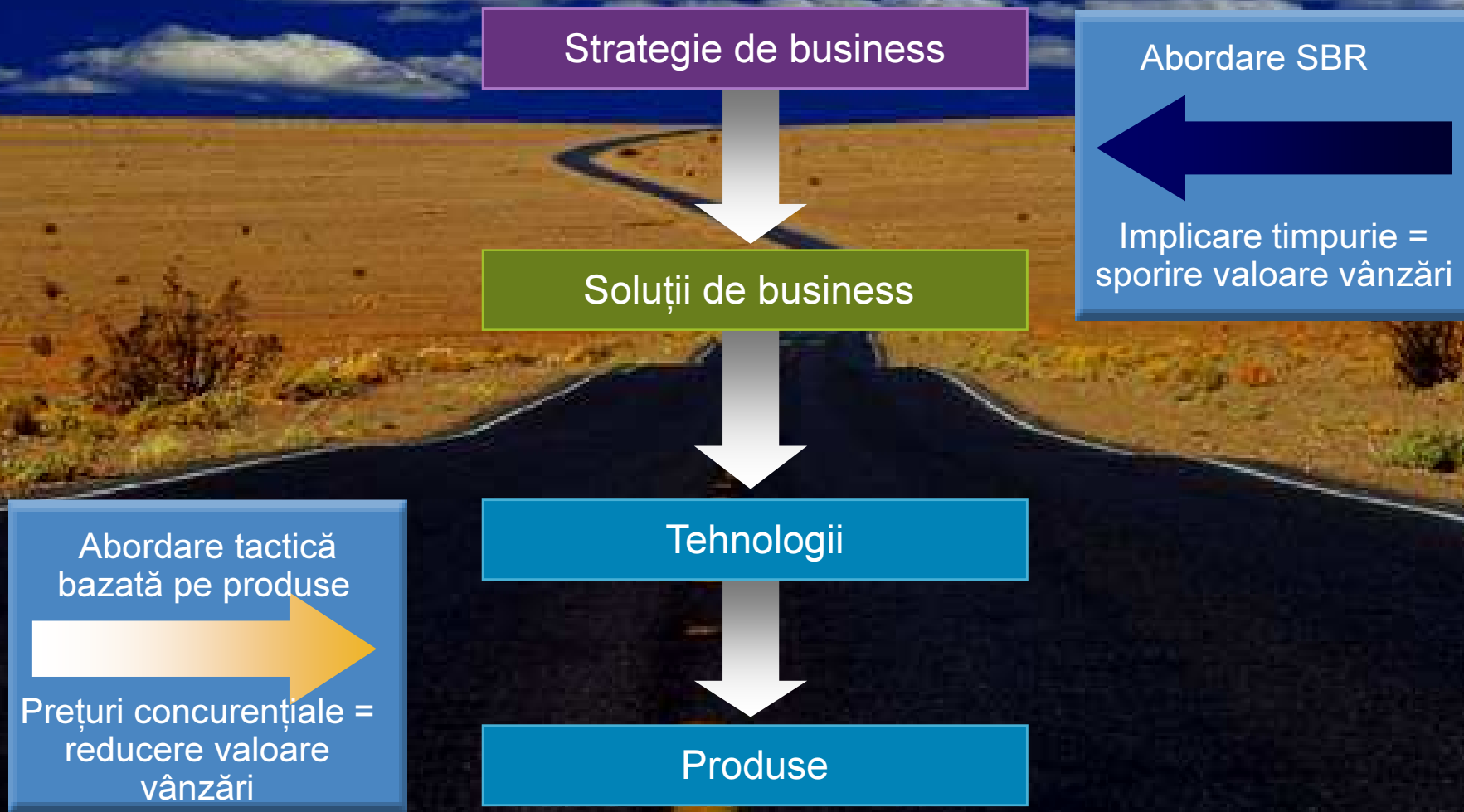
Limitarea costurilor

- Modele comerciale îmbunătățite, structură cu costuri reduse
- Adoptarea simplă a aplicațiilor și a serviciilor noi fără necesitatea unor actualizări costisitoare

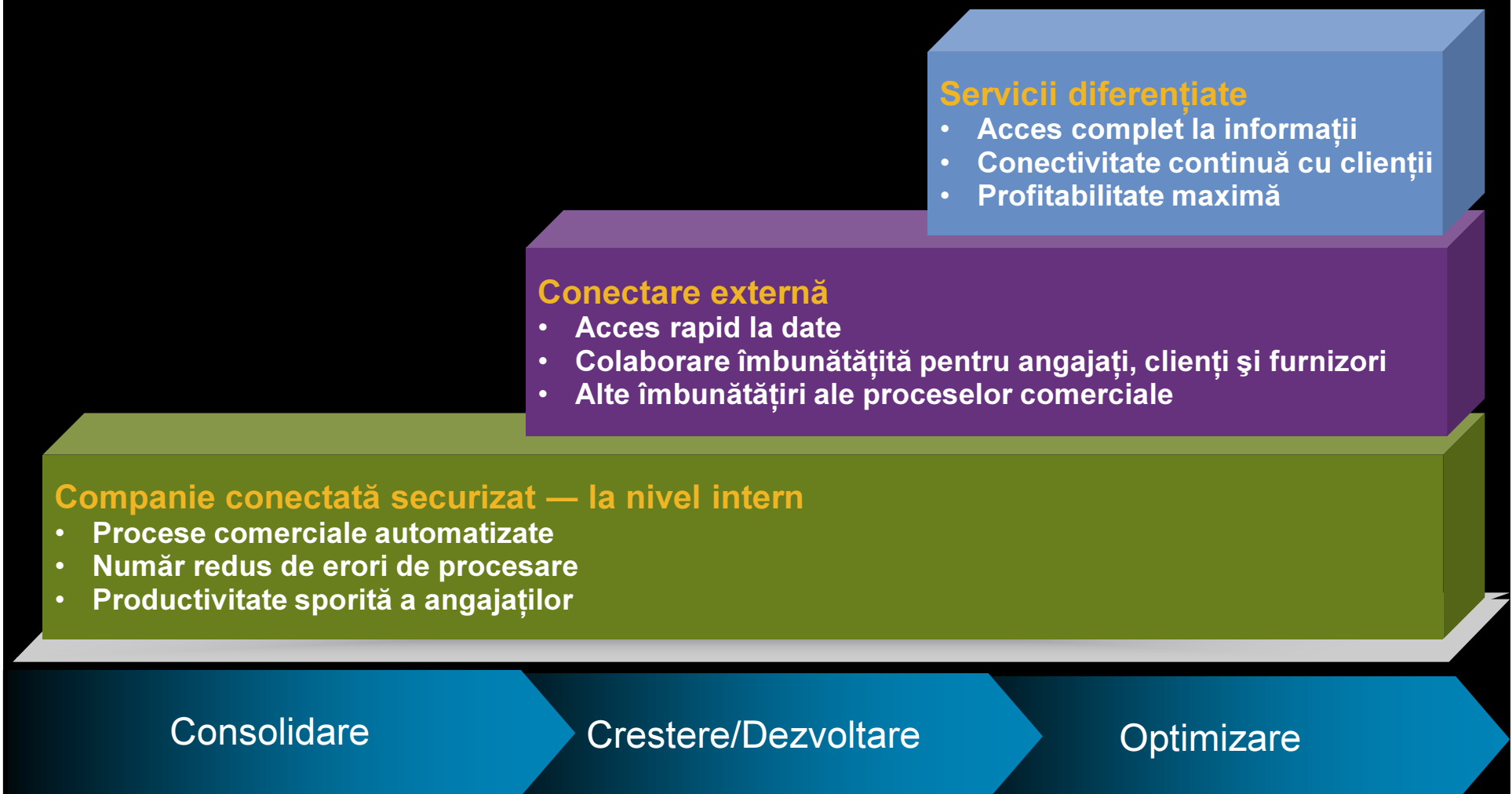
Securitatea

- Securitatea datelor
- Protejarea activelor fizice și IT

Lanțul valoric în luarea deciziilor de business



Planul afacerilor inteligente de la Cisco: faze evolutive



Planul afacerilor inteligente de la Cisco: aplicații

Servicii diferențiate

- ERP, CRM... aplicații comerciale
- Îmbunătățiri ale proceselor comerciale prin UC
- Optimizare a experiențelor clienților

Conectare externă

- Portaluri Web de tip „self-service” pentru clienți
- Mobilitate și colaborare cu angajații, clienții și partenerii
- Aplicații specifice de bază

Companie conectată securizată – la nivel intern

- Conectivitate de bază la Internet și la rețele LAN
- Automatizare a funcțiilor de bază: MS Office, e-mail, DSL/cablu...
- Aplicații inițiale de tip *Web based*

Consolidare

Crestere/Dezvoltare

Optimizare

Planul afacerilor inteligente de la Cisco: soluții Cisco

Servicii diferențiate

- Conectori CRM, aplicații UC, XML
- Mobilitate la locul de muncă
- Rețele VPN pentru comunicații „B2B”
- Securitate avansată – ASA

Conectare externă

- Convergență a comunicațiilor unificate (de voce)
- Rețele LAN wireless securizate
- Rețele VPN pentru angajați mobili, locații la distanță și parteneri

Companie conectată securizată — la nivel intern

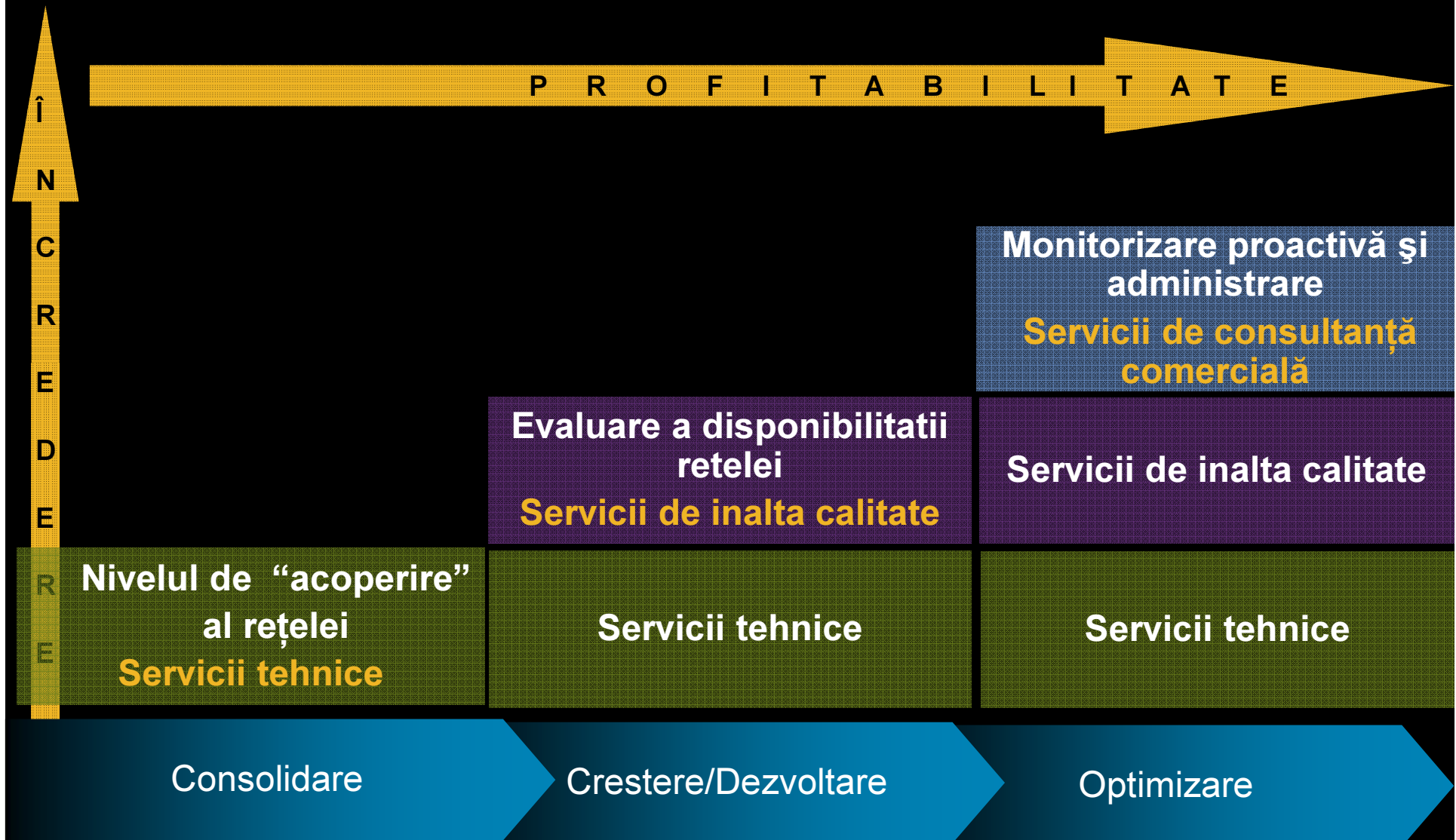
- Sistem „all-in-one” – sistem Smart Business Communications cu funcții de comunicații de voce
- Routare – ISR cu disponibilitate pentru comunicații de voce
- Switching – switch modular Catalyst

Consolidare

Crestere/Dezvoltare

Optimizare

Fazele adoptării serviciilor de suport



Utilitatea acestei abordări

Ce avantaje va genera strategia SBR?



Metodologia de vânzări SBR (Planul afacerilor inteligente) de la Cisco oferă oportunitatea construirii de relații consultative pe termen lung cu clienții

Creștere a profitabilității

- Valori mai mari ale contractelor și sporirea vânzărilor de produse
- Creșterea numărului de oferte de servicii și de asistență tehnică contribuie la menținerea unor fluxuri continue de venituri
- Diferențierea concurențială a soluțiilor permite suplimentarea marjelor de profit



Sporire a fidelității clienților

- „Foile de parcurs” pentru soluții permit partenerilor să mențină clienții prin planificări pe termen lung ale optimizărilor
- Planificările proactive sporesc satisfacția clienților.
- Instrumentele de instruire și de vânzări de la Cisco permit interacțiuni pentru vânzări consultative



Avantaj: „Un stil nou de a face afaceri”



Vânzarea consultativă: Utilizarea Planului afacerilor inteligente de la Cisco



Seminar practic

La ce ne așteptăm în prezent?

Înțelegerea și utilizarea instrumentelor Planului afacerilor inteligente de la Cisco

Pasul 1

**Ghidul
de descoperire**

- **Prezentare SBR**
- **Identificare / ierarhizare probleme de business**

Pasul 2

**Evaluarea
valorică**

- **Detaliere problemă de business principală**
- **Aplicare punctaj de implementare**

Pasul 3

**Ghidul
de recomandări
pentru soluții**

- **Utilizare modele verificate pentru „foi de parcurs” particularizate**
- **Recomandări-cadru ca soluții pentru problemele de business**
- **Identificare oportunități de servicii**

Pregătirea pentru prezentarea Planului afacerilor inteligente de la Cisco

Aceasta nu este o întâlnire obișnuită de vânzări!

- **Segmentați** baza de clienți
 - Candidați pentru Planul afacerilor inteligente de la Cisco
 - Clienți tranzacționali
- **Identificați** persoana pe care o veți contacta:
decidentul tehnic (TDM) sau decidentul de business (BDM)
- **Poziționați** întâlnirea de DESCOPERIRE ca procedură colaborativă/discuție de afaceri
- **Personalizați și particularizați** Ghidul de descoperire și Evaluarea valorică pentru a aborda cerințele „pe verticală” și cerințele de business.

Pasul 1: Ghid de descoperire

Fișele de lucru (pagină exemplificativă)

CISCO Răsp. noi - Ghidul descoperirilor

Pasul 1

Planul afacerilor Inteligente de la Cisco - Piețe noi
Ghidul descoperirilor - Pagină exemplificativă

Cum se utilizează acest instrument:
a. Conducătorii de divizie sau clienții dvs. care se concentrează asupra celor patru provocări de afaceri. După ce ați terminat de discutat provocările de afaceri, solicitați clienților să acorde fiecărei provocări un punctaj de la 1 la 4 (1 = cea mai mică importanță... 4 = cea mai mare importanță).
b. După ce ați identificat provocările de afaceri prioritare pentru clienți, treceți la Evaluarea valorii (Pasul 2) și alegeți foile de lucru care se referă la provocările respective. Când construiți un Plan de afaceri Inteligent Cisco pentru clienții dvs., Cisco recomandă să vă concentrați asupra a cel puțin 2 provocări de afaceri care să vă permită să abordați obiectivele dvs. pe termen scurt, cât și pe termen lung.

Provocări ale afacerii	Clasificarea priorităților	Note
1. Limitarea costului În ce măsură puteți utiliza tehnologia pentru a reduce costurile pentru comunicații și cele operaționale?	3	<p>a. Raza de conștientizare:</p> <ul style="list-style-type: none"> Costurile de cablare sunt prea mari pentru instalațiile noi. <p>b. Raza de creștere:</p> <ul style="list-style-type: none"> Există nevoie de costuri de înlocuire a serviciilor și a echipamentelor. <p>c. Raza optimizată:</p> <ul style="list-style-type: none"> Există nevoie de înlocuirea aplicațiilor pentru bazele de date ale clienților din sistemul de telefonie.
2. Securitate Cât încredere aveți în securitatea totală a afacerii și a rețelei dvs.?	4	<p>a. Raza de conștientizare:</p> <ul style="list-style-type: none"> Există probleme legate de securitatea rețelelor interne și externe. <p>b. Raza de creștere:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aplicarea de securitate la nivel de T-1 este parțială. <p>c. Raza optimizată:</p> <ul style="list-style-type: none"> Există necesitate de a pune paranteze și a pune în discuție securitatea rețelei în condițiile existenței informațiilor sensibile.
3. Eficiență operațională În ce măsură puteți firma dvs. să funcționeze constant cu un înalt nivel de eficiență?	2	<p>a. Raza de conștientizare:</p> <ul style="list-style-type: none"> Există nevoie de a avea mai rapid la dispoziție de afaceri. <p>b. Raza de creștere:</p> <ul style="list-style-type: none"> Operațiunile de afaceri și cele de servicii nu sunt automatizate și necesită resurse umane și servicii de telefonie și e-mail pentru a funcționa. <p>c. Raza optimizată:</p> <ul style="list-style-type: none"> Angajații nu au acces automatizat și rapid la datele firmei și ale clienților. Rolul este de a avea mai multe informații.
4. Receptivitatea clientului În ce măsură puteți firma dvs. să obțină clienți noi și să mențină loialitatea clienților existenți?	1	<p>a. Raza de conștientizare:</p> <ul style="list-style-type: none"> Există nevoie de performanțe ridicate și de datele clienților mai multe componente de instruire angajaților și de îmbunătățirea capacității acestora de a răspunde la solicitările clienților. <p>b. Raza de creștere:</p> <ul style="list-style-type: none"> Există nevoie de a adăuga clienților acces de la "self-service" la informațiile de bază despre ei și a avea o sursă de date pentru activități de marketing. <p>c. Raza optimizată:</p> <ul style="list-style-type: none"> Angajații au nevoie de datele clienților în timp real pentru productivitate în vederea servitului clienților.

Clasificarea provocărilor de afaceri: 1 = Cea mai mică importanță până la 4 = Cea mai mare importanță

Intellectual Property © 1992-2007 Cisco Systems, Inc. Toate drepturile rezervate. Acest document conține informații confidențiale de la Cisco. Pagina 1-1

- 4 întrebări „silver bullets” pentru identificarea și ierarhizarea principalelor probleme comerciale
- Sistem de ierarhizare simplu
- Secțiune de note pentru AM
- Toate instrumentele sunt disponibile sub formă de fișiere PDF descărcabile

Punctaj de ierarhizare – cu cât punctajul este mai mare, cu atât problema are prioritate mai mare

Ghidul de descoperire SBR – video

Pasul 1: Descoperirea principalei probleme de business

Video 1

Practică

Role play plecand de la Ghidul de descoperire



- **Rolul 1: Clientul**

Puneți-vă în pielea unui client pe care-l cunoașteți bine. Retineti impresia pe care vă o dă abordarea consultativă în calitate de client.

- **Rolul 2: Consultantul de încredere**

Stabiliți cerințele întâlnirii și apoi lansați o discuție succintă despre problemele de business. Utilizați fișa de lucru a Ghidului de descoperire pentru a ierarhiza importanța celor patru probleme comerciale.

- **Schimbați rolurile**

Pasul 2: Evaluarea valorică

Fișa de lucru (pagină exemplificativă)

Smart Business Roadmap
Value Assessment – Worksheet

How To Use This Tool:

- Select the worksheets which have the same business challenge title as the business challenge(s) you identified with your customer in (Step 1). Worksheets in this section contain additional questions to help you discover more information about each business challenge that will provide the basis of your solution recommendation.
- For each question, you have the option to skip ahead if it isn't relevant or to probe further with the additional questions listed in the left column in this example page. When you have finished discussing the question, rate their network implementation phase based on the scale at the bottom of this example page.
- Completing this section will provide the information you need to recommend an appropriate solution. Technology solutions for each business challenge(s) and business phase are provided in the Solutions Recommendation Guide (Step 3).

Business Challenge Category: Customer Responsiveness (continued)

Question 4 Are you able to electronically collaborate and exchange data with partners and suppliers in response to changing customer needs, such as access to forecasts, inventory and customer orders? If answer is "yes", then move onto next question; if "no", then continue to probe.

Situation	Notes:
What is causing this issue?	
How are you addressing this today?	
Consequences	
What are the consequences of this?	
<ul style="list-style-type: none"> Is the lack of visibility into supply chain inventory and customer order status hindering your ability to respond to customer inquiries? Are your customers frustrated by your inability to meet their rapidly changing needs? Are your customers complaining about slow response times or an inability to access critical information? 	
Cost	
What is the cost of this?	
How much are you losing?	
Are you missing revenue opportunities or losing customers because of this?	
Capabilities	
Would it be beneficial if you ...?	
<ul style="list-style-type: none"> What if you were able to ...? Would it be beneficial if you could collaborate more effectively with partners in your supply chain? What if you were able to securely exchange customer data across the supply chain in real time? What if you could connect remote users securely to your network so they could access data and business applications as if they were in the corporate office? 	
Value	
What is the value of this?	
What is the value of responding quickly to customer needs by improving collaboration and data exchange between your partners and suppliers?	
Maximizing Opportunity	
<ul style="list-style-type: none"> Who else within your organization would benefit from these capabilities? Is there anyone else that is affected by this same issue? 	
Implementation Rating*	0-3
Question: 1 Rating + 2 Rating + 3 Rating + 4 Rating ÷ 4 = Final Rating	

* Status of customer's network implementation: 0 – Not At All; 1 – Foundation Phase for an internally focused network; 2 – Growth Phase for an internally and externally connected network; 3 – Optimized Phase for a network that is fully integrated into the business.

- Discutați detaliat fiecare problemă comercială
- Exemplu de dialog:
 - Situație detaliată
 - Consecințe, costuri, impact
 - Posibilitati/Mijloace de adresare a problemei
 - Valoarea/impactul asociat acestora
- Note suplimentare ref. la posibilitatea de a genera beneficii si altor angajati sau departamente, pentru consolidarea oportunității
- Secțiune de note pentru AM

Evaluarea valorică – practică

Ascultarea activă și punctajele de implementare

Declarație a decidentului de business	Stadiu actual
„Nu putem servi clienții rapid datorită lipsei de fiabilitate a rețelei și a accesului la informații.”	Consolidare
„Agenții de vânzări nu pot accesa informații atunci când sunt la sediile clienților, fapt care generează necesitatea efectuării mai multor vizite la clienți.”	Crestere
„Dorim să oferim clienților servicii superioare indiferent de locație și de modul de comunicare ales.”	Optimizare

Evaluarea valorică – stabilirea punctajelor



Business Challenge Category: **Customer Responsiveness**

Implementation Rating¹

0-3

Question: $\overset{1}{\text{Rating } 3} + \overset{2}{\text{Rating } 2} + \overset{3}{\text{Rating } 1} + \overset{4}{\text{Rating } 2} \div 4 = \text{Final Rating } 2$

¹ Status of customer network implementation: 0 = Not At All; 1 = Foundation Phase for an internally focused network; 2 = Growth Phase for an internally and externally connected network; 3 = Optimized Phase for a network that is fully integrated into the business

În prezent, clientul dvs. este în Faza de dezvoltare – treceți la Ghidul de recomandări pentru soluții (Pasul 3) pentru a stabili care dintre soluțiile Cisco poate contribui la optimizarea activităților companiei.

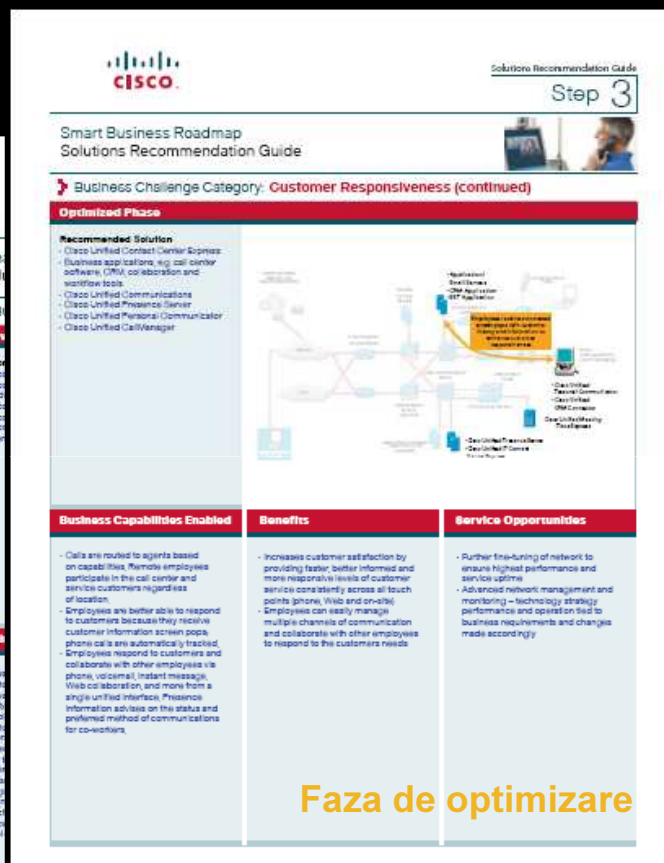
Ghidul de descoperire SBR – video

Pasul 2: Evaluarea valorică

Video 2

Pasul 3: Ghidul de recomandări pentru soluții

Fișa de lucru (pagina exemplificativă)



Faza de optimizare

Faza de dezvoltare

Faza de structurare

- Furnizează soluții exemplificative care pot evolua odată cu compania clientului

➤ Soluție recomandată

➤ Capabilități de business dobândite

➤ Avantaje

➤ Oportunități de servicii corelate cu fiecare fază de evoluție a companiei

- Acestea sunt doar niște *exemple*

- Fiecare client va beneficia de o „foaie de parcurs” a soluției adaptată la cerințele proprii

Pasul 3: Ghidul de recomandări pentru soluții

Un cadru pentru dezvoltarea de soluții care abordează problemele comerciale actuale și viitoare



- Crearea unei soluții **particularizate**:
 - Problemă de business + Punctaj de implementare = Cadru pentru soluții
 - Cadru pentru soluții + particularizare = „Foaie de parcurs” IT etapizată
- Prezentarea soluției: Concentrare asupra **beneficiilor de business dobândite** și a **avantajelor pentru companie**
- Corelarea **soluției** direct la **problemele și obiectivele companiei**
- Identificarea **oportunităților de servicii**
- Clipul video 3

Ghidul de descoperire SBR – video

**Pasul 3: Prezentarea unei „foi de parcurs”
particularizate pentru soluții**

Video 3

„Foaia de parcurs” a soluției

Prezentarea soluțiilor și a recomandărilor – *role play*



■ Rolul 1: Clientul

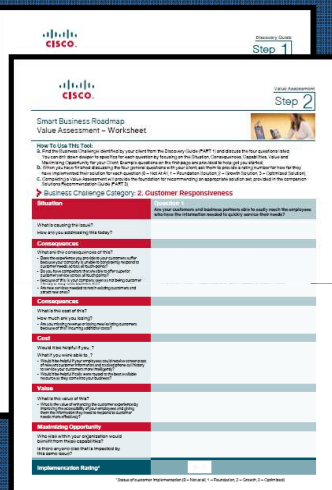
Dvs. sunteți decidentul de business (BDM). Ați finalizat procedura de descoperire împreună cu consultantul de încredere și, acum, acesta revine pentru a prezenta recomandările sale pentru soluții.

■ Rolul 2: Consultantul de încredere

Utilizând fișa de lucru a Ghidului de recomandări pentru soluții, prezentați soluția dvs. decidentului comercial (BDM) într-un limbaj relevant pentru acesta. Subliniați corelația directă dintre soluția propusă și principală problemă comercială.

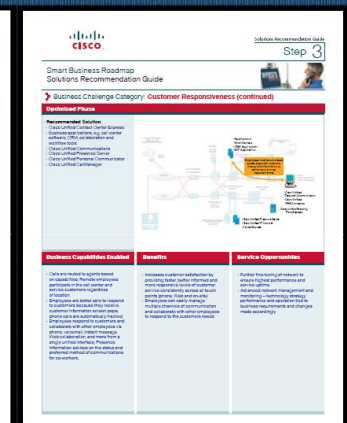
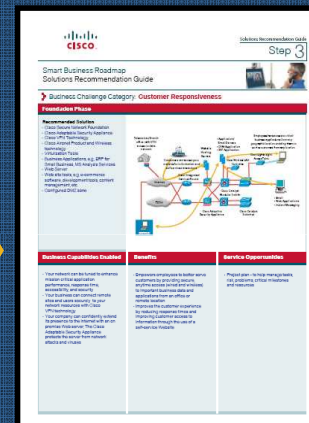
■ Schimbați rolurile

Planul afacerilor inteligente de la Cisco



Cisco și partenerii

Soluții integrate
Servicii de asistență avansate
Exelență în domeniu



Structurare **Dezvoltare** **Optimizare**

**Ghidul de
descoperire
și Evaluarea
valorică**

„Foaia de parcurs” a soluției Cisco

Puncte de referință ale abordării SBR

- SBR facilitează vânzarea de tehnologii multiple
- Un studiu Cisco arată că prin înlocuirea vânzării de tehnologii individuale cu vânzarea de tehnologii multiple, partenerii își pot spori veniturile de câteva ori
- Abordarea SBR permite furnizarea unei „foi de parcurs” pentru soluții integrate, sporind oportunitățile de vânzări de tehnologii multiple
- Nu uitați că este important să vă pregătiți în parte fiecare întâlnire cu un potențial client, **adaptând** procesul bazat pe SBR la specificul activității sale

Planul afacerilor inteligente de la Cisco

Pașii următori

- **ACCESARE** – resurse SBR și materiale de instruire la distanță la www.cisco.com/go/smbpartner
- <http://www.smartbusinessassessment.com/>
- **PRACTICĂ** – limbajul și tehnicile SBR
- **PARTAJARE** – abordarea și instrumentele SBR în întreaga organizație. Reprezentanții de vânzări, managerii de cont și chiar și chiar și directorii de vânzări ar trebui să abordeze clienții dintr-o perspectivă comercială
- **UTILIZARE** – competența dvs. în procedura SBR. Selectați principalii dvs. clienți și începeți procedura consultativă!

SUCCES!

