

ASIAKASYRITYKSEN KUVAUS VALMENNUKSEEN KEVÄT 2020

ASIAKASYRITYS

Novotuc on keskikokoinen suomalainen tukkualan yritys. Yritys maahantuo, myy ja markkinoi erilaisia työkaluja sekä yritysasiakkaille että jälleenmyyjäverkoston kautta kuluttaja-asiakkaille. Novotuc työllistää noin 100 henkilöä ja yrityksen pääkonttori sijaitsee Espoon Kauklahdessa.

Novotuc on perustettu 1980 ja on avaamassa keväällä 2020 toimiston Göteborgiin. Tavoitteena on laajentaa toimintaa myös muihin Pohjoismaihin 2020-luvulla.

Novotucin liikevaihto on kasvanut noin 1-2 % vuosittain, mikä jää alle toimialan keskimääräisen kasvun. Myynti on pitkälti tullut olemassa olevilta asiakkaita. Yrityksen valikoima on uudistettu ja vastaa asiakasryhmien kysyntään. Yrityksen toimitusjohtaja ja hallitus ovat asettaneet seuraavalle kolmelle vuodelle kasvutavoitteeksi 5-7%/v. Tämä vaatii muutoksia koko yrityksen toimintaan, mutta erityisesti myynti on saatava kasvuun ja uusasiakashankintaan on panostettava. Markkinointi on saatava tukemaan myyntiä.

Vuoden alussa Novotucissa on aloittanut uusi myyntijohtaja Mats/Pia Lindberg, joka on siirtynyt yritykseen tärkeältä kilpailijalta. Myyntijohtajan tärkein tehtävä on saada myynti kasvuun uusin keinoin.

TAPAAMISEN TAUSTAA

Olet Lime Technologiesin Account Manager. Maanantaiaamun palaverissa Limen toimitusjohtaja Stefan Saxberg pyysi sinut luokseen ja kertoi tavanneensa Novotucin myyntijohtajan Mats/Pia Lindbergin viikonloppuna Tapiolan tennishallilla. Mats/Pia oli kertonut Stefanille, että hän oli vaihtanut työpaikkaa ja aloittanut pari kuukautta sitten Novotucin myyntijohtajana. Mats/Pia oli kiinnostunut kuulemaan Limen CRM-järjestelmästä. Stefan pyysi sinua ottamaan yhteyttä Matsiin/Piaan mahdollisimman pian.

Heti maanantai-iltapäivällä soitit Matsille/Pialle. Soiton aikana selvisi, että Novotucilla ei ole tällä hetkellä CRM-järjestelmää. Kuulit myös, että Mats/Pia Lindbergin tavoitteena on kehittää ja uudistaa Novotucin myyntiä ja kasvattaa erityisesti yritysmyyntin osuutta. Uusi CRM-järjestelmä halutaan käyttöön jo tämän vuoden loppuun mennessä. Mats/Pia on koontanut työryhmän, johon kuuluu henkilöitä yrityksen eri toiminnoista, esim. markkinoinnista ja asiakaspalvelusta. Työryhmän tehtävänä on kartoittaa vaihtoehdot Novotucin CRM-järjestelmäksi ja tehdä siitä hankintaehdotus.

Limien Account Managerina päätit soittaa ennen tapaamista kahdelle työryhmän jäsenelle: Novotucin markkinointipäällikölle ja yhdelle yritysmyyjälle. Puhelinkeskustelussa markkinointipäällikön kanssa tuli esille, että yhteistyössä myynnin kanssa on kehitettävää. Myyjät eivät tiedä mitä markkinointi tekee ja eikä markkinointi tiedä myynnin tekemisistä mitään. Markkinointipäällikkö koki, että yrityksellä ei ole yhteistä näkemystä tärkeistä ja olemassa olevista eikä myöskään potentiaalisista uusista asiakkuuksista.

Myyjän kanssa käydyssä keskustelussa sait selville, että myyjän tärkeimmät työkalut ovat sähköposti, kalenteri, muistikirja ja oma Excel. Myyjä raportoi uudelle myyntijohtajalle viikon päätteeksi ja välineenä on sähköposti, johon kerätään tiedot omista muistiinpanoista ja yrityksen myyntiraportista. Työ tuntuu myyjästä todella turhautavalta ja aikaa vievältä eikä myyjä koe hyötyvänsä millään tavalla raportoinnista. Myyjä kaipaa helppokäyttöistä uutta työkalua, joka helpottaisi myyjän työtä ja antaisi enemmän aikaa tärkeiden asiakkaiden kohtaamisiin.

Olet siis saanut sovittua tapaamisen Novotucin myyntijohtaja Mats/Pia Lindbergin kanssa. Mats/Pia oli kiireinen mutta lupasi sinulle 20 minuutin tapaamisen ensi viikolle.