

**BFA**
KONTOR

TEMA:

Salg

Til jer, der vil sikre, at medarbejdere med salgsopgaver trives og bliver længere i jobbet



Hvad kan I gøre?

- **Følg op på**, hvordan jeres medarbejdere trives med salgsfunktionen
- **Spørg dem om**, hvad der kunne få dem til at trives bedre og blive længere i jobbet
- **Skab rum til**, at medarbejderne kan dele viden og erfaringer med hinanden. Det øger trivslen og vil sandsynligvis effektivisere jeres processer og metoder – så I dermed kan forbedre jeres resultater

Spørg jer selv

- **Hvordan** sikrer I, at salgsmedarbejderne er klædt bedst muligt på til opgaven – både i forhold til det, de skal sælge, og i forhold til den modstand, de kommer til at møde?
- **Hvordan** påvirker jeres aflønningssystem medarbejdernes motivation til at dele viden og spille hinanden gode?
- **Ved I**, om konkurrencer motiverer medarbejderne eller belaster dem?
- **Fokuserer I** så meget på mersalg, at I belaster medarbejderne unødigt?
- **Fokuserer I** så meget på salg i forhold til kundeservice, at I risikerer at skræmme kunder væk? - det koster ca. 10 gange mere at hverve en ny kunde end at holde fast på en eksisterende

Henvisninger

Læs mere på [onepager onepager tema 1](#) om instruktion og oplæring

Forskning og undersøgelser viser:



- Salgsmedarbejdere bliver i jobbet i kortere tid end andre callcentermedarbejdere
- Mange salgsmedarbejdere har en aflønningsform, som helt eller delvist er resultatbaseret
- I nogle kundecentre er salgsmål vigtigere end kundetilfredshed i vurderingen af den enkeltes performance på trods af, at opgaven er kundeservice
- Medarbejdere, som oplever at skulle overtale (potentielle) kunder eller bidragsydere til at købe mere, end de har lyst til, trives dårligere og er mere stressede end medarbejdere, som ikke oplever dette
- Mange salgsmedarbejdere oplever vrede eller ubehagelige kunder/borgere/bidragsydere. Det påvirker deres trivsel negativt
- Salgsmedarbejdere oplever i højere grad end kundeservicemedarbejdere konkurrencer som motiverende
- Et stærkt konkurrencepræget miljø og en høj grad af resultatbaseret løn mindsker motivationen for vidensdeling

Sådan gjorde de ...

I **YouSee Kundecenter** kan medarbejdere, som ønsker at forbedre deres salgskompetencer komme på medlyt hos en kollega, som har succes med at sælge.

Her har alle medarbejdere en basismånedsløn, som ikke er afhængig af deres performance. De kan også opnå en bonus, men den afhænger af, hvordan deres team samlet performer. Hvis teamet får en bonus, bliver den fordelt ud fra medarbejdernes individuelle performance. Den mulige bonus udgør en større del af lønnen på de mere salgsfokuserede linjer, end på fx support.

YouSee Kundecenter undgår helst at rekruttere direkte til salgsrettede funktioner. I stedet ansætter de medarbejdere til support og kundeservice, hvor de får en bred viden om produkter og systemer. Herefter kan ledelsen tilbyde linjer med mere salgsfokus til de medarbejdere, som de mener har flair for salg og kan stå for presset.

Dermed er virksomheden opmærksom på, at nogle medarbejdere ikke trives med et stort fokus på salg. Disse medarbejdere har mulighed for at forblive på linjer, hvor salg og salgsmål fylder mindre.

Se øvrige temaer på [kropogkontor.dk](#)