



WELCOME TO THE CAPAROL



**Darba ar atslēgas klientiem
sistemātiska organizēšana un
veikšana Baltijā.**

Beata Johansone

Rīga | 13.11.2023



Saturs



1. Notikumi

Kā mēs nonācām līdz KAM

2. Mācības

Ko mēs ceļā sapratām un iemācījāties

01 NOTIKUMI



Baltijas tirgus mainījās

Kaut kad pirms desmit gadiem mēs sākām uztvert Baltiju kā vienotu tirgus telpu. Būvmateriālu tirdzniecības tīkli – K-Rauta, Optimera un DEPO – strādāja visās trīs Baltijas valstīs.

Mūsu pirmie soļi bija:

- identisks sortiments,
- vienota cenu politika,
- kopēja marketinga komunikācija

Un tomēr katrā valstī pārdošanas komandas turpināja strādāt ierastajā stilā ar it kā neapgāžamu argumentu

PIE MUMS VISS SAVĀDĀK...



Vajadzēja vainīt domāšanu pārdošanas komandās, jo šie klienti atsevišķos gadījumos bija lielākie arī katrā atsevišķi ņemtā valstī.

PanBaltijas klienti atšķiras no tiem, kuri operē vienā valstī:

- Vienota sortimenta politika
- Vienoti/centralizēti pārdošanas veicināšanas pasākumi
- Atvišķos gadījumos birokratizēta/centralizēta pārvalde, necaurspīdīga iekšējā hierarhija
- Lēna lēmumu pieņemšanas procedūra
- Stingri noteikumi sadarbībai ar piegādātājiem



Kā mēs nonācām līdz KAM

Sākām ar klientu segmentāciju katrā valstī, bet tas neatrisināja jautājumu ar PanBaltijas klientiem.

Nākošais solis – KAM.

Uzņēmuma vadība 2021.gadā iziet Mercuri apmācību par KAM, bet Covid aizkavē pārdošanas komandas apmācību.

Kā uzņēmuma vadītāja mēģinu iedvesmot mūsu labākos pārdevējus.

Pirmie soļi KAM izveidē tiek veikti:

- Pieredzes apmaiņa ar ārzemju kolēģiem
- Sapratne kāpēc tas nepieciešams – ir,
- KA sadalīti
- Darbības programma sagatavota

BET nekas nemainās.....

2023.gadā izejam apmācību Mercuri pie Dzintara. Visi kopā – menedžeri, marketinga un uzņēmuma vadība.

Katrā valstī tirdzniecības vadītājs uzņemas būt par atslēgas klienta menedžeri. Arī uzņēmuma vadītāja “paņem” sev vienu.

Izveidojam savu KA portretu, iespēju un ierobežojumu karti, darbības plānu un iekšējos sadarbības partnerus uzņēmumā.

Reizi kvartālā visu trīs valstu tirdzniecības vadītājiem pieredzes apmaiņa par panākumiem un neveiksmēm, kā arī nākamo soļu apspriede.

Vai esam sasnieguši ko vēlēmies.

VĒL nē!

02 MĀCĪBAS



CAPAROL



Mācības gadu garumā



- Jāveido izpratne par atslēgas klientiem uzņēmuma visos departamentos, jāveicina to savstarpējā sadarbība PanBaltijas līmenī.
- Nedrīkst ieslīgt pirmo panākumu eiforijā.
- Nepalaist pašplūsmā iesākto, neļauties rutīnai.
- Atgriezeniskā saite no klienta puses.
- Vienmēr atcerēties, ka klients ir kā dzīvs organisms, kas mainās un aug.
- Sadarbība ar atslēgas klientiem ir mijiedarbība. Jo dziļāka sadarbība, jo labāka sapratne par vērtībām un nākotnes redzējumu.

- Ilgtspējīgi rezultāti iespējami vienīgi ikdienu pilnveidojot savas prasmes un iemaņas. Svarīgi regulāri atjaunot savas zināšanas un papildināt tās.
- Noturēt sākotnējo entuziasmu ar regulāru darbu un rezultātu izvērtēšanu.
- Izveidot uzņēmumā vidi, kas veicina pilnveidošanās kultūru.



PALDIES