

# KONVERTERINGSRATEN ØGET MED 57% PÅ 4 MÅNEDER

youSee

YOUSEE FIK BESKREVET BEST PRACTICE I BOGFORM.  
NU RULLES OPSKRIFTERNE UD TIL 1.600 MEDARBEJDERE

- Udgangspunkt**
- 8 trænere i retail/18 coaches i call centre og eget akademi
  - 1600 medarbejdere fordelt på 6 call centre og 47 butikker
  - Stærk salgskultur drevet af incitamenter, kampagner og konkurrencer
  - Premium produkt og pris og mange lavprisudbydere
- Udfordring**
- ‘Churn’ af kunder og medarbejdere
  - Store udsving i resultater
  - Tv, bredbånd og mobil opfattes som ‘commodity’
  - 5. forsøg på at ændre adfærd og kultur
- Proces**
- Gap analyse identificerer de 3-4 væsentligste barrierer for forankring
  - Co-lab med Sales Excellence team
  - Deep dive i strategi, analyser, produkter, værktøjer, systemer og processer
  - Dybdeinterview af ledere, coaches, marketing, produktansvarlige m.fl.
  - Opsamling af succeshistorier på Facebook Business, ‘gamification’ m.m.
- Resultat**
- Best practice er fundet, kondenseret og beskrevet i Den Grønne Bog
  - AHT faldet med 17%
  - Pilot med 9 butikker og 2 call centre øger salget med 15.000 hovedprodukter p.a.
  - 77% af salget kom før fra 12% af medarbejderne. Det tal er nu reduceret til 35%
  - 56% lå før under deres ugentlige mål. Det tal er nu reduceret til 4%
- Tipping points**
- Bogform. Bogen er personlig og fysisk med ved kaffemaskinen, i rygepauser, opfølgings-samtaler, onboarding osv. og integreret i salgsprocesser og interaktive skærmbilleder
  - Den unikke proces med gap analyse, co-lab, dengrønnebog, train the trainer m.m.
  - Mandat, budget og ressourcer hos tværgående Sales Excellence team
  - Træning ‘lidt men tit’

## Slutprodukt



“ Vi er gået fra et kampagne- og incitament drevet salg, hvor vi solgte på pris, til en salgskultur, hvor vi sælger på kundeudbytter og merværdi ”

- Ulf Barrit  
VP youSee og chef for  
Sales Excellence teamet