

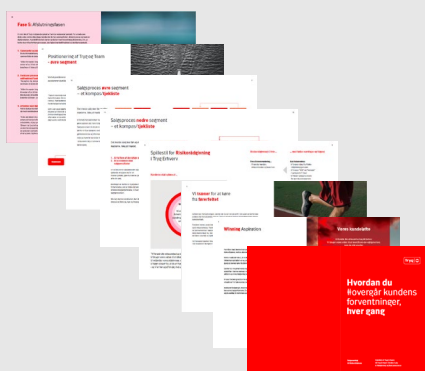
HVORDAN TRYG FORSIKRING FORBINDER RED'S ANALYSE, CRM OG KUNDEDIALOG



FRA 250 FORSKELLIGE MÅDER AT RÅDGIVE PÅ TIL 'BEST PRACTICE', FÆLLES STILLESTIL OG TRÆNINGSKULTUR

- Udgangspunkt**
- Tryg Erhverv er allerede erhvervslivets foretrukne forsikringsselskab
 - Bedste finansielle resultater og højeste kunde-/medarbejdertilfredshed
 - Erhvervsledelsen hæver barren med ny strategi og højere salgsmål
 - Analyse (193 sider) fra ReD afdækker latente kundebehov og ledig position
 - Tocifret millionbeløb investeret i nyt it-system (kræver ROI)
- Udfordring**
- Share of Wallet (SoW) rummer stort mersalgspotentiale (+100mkr.)
 - Winning Aspiration (WA) fortolkes på ca. 250 forskellige måder
 - Kunderne efterspørger (ifølge ReD Ass.) proaktiv rådgivning, forretnings-forståelse, enkle til-/fravalg og bedre timing for henvendelser
 - Det kræver (samtale)struktur og færdigheder (overgange, spørgeteknik)
 - 4 forskellige it systemer lægges sammen til ét system (~CRM)
- Proces**
- Gapanalyse (Deep Dive, interview, medlytning, observationer mm.)
 - Co-labs med udvikling af træningskit til 6 salgskanaler
 - Afrapportering til erhvervsledelsen og hver salgsdirektør/-kanal
 - Train the trainer for 20 salgsdirektører/partneransvarlige/salgschefer
 - Styregruppe med CM team (input til fx e-learning, målepunkter, drejebog)
 - Design af ny salgsproces til øvre/nedre segment
 - Optagelse af videoklip med testimonials fra direktion til erhvervsledelse
- Resultat**
- Gapanalyse afdækker 3 barrierer for forankring og varig effekt (af træning)
 - Best practice i risikorådgiveradfærd beskrevet for 6 salgskanaler
 - Salgsværktøj/kit til 20 trainers fordelt på in/outbound, partner, SME og LA
 - Sammenhæng iml. salgspotentiale, position, kundebehov og adfærd
- Tipping points**
- Strategifasthed i alle ledelseslag
 - Mod i erhvervsledelsen til at følge anbefalingerne i gapanalysen
 - Konsekvens i rådgiveradfærd og feedbackkultur
 - Stærk projektledelse/styring af programdirektør og Change team

Slutprodukt



“ Vildt at der er så meget at hente i struktur og vi har fået skabt en rigtig træningskultur, hvor alle øver sig 'lidt, men tit' i den fælles spillestil... Vi havde kæmpe forbehold i starten, men nu kan alle se værdien ”

- Claus Thaarup Mikkelsen
Change konsulent, Tryg Erhverv