

FEEDBACK SOM ÖKAR AFFÄRERNA

Löpande mätningar av säljmöten
leder Jurek Rekrytering & Bemanning
mot långsiktiga mål.

A young woman with long, wavy brown hair is smiling broadly and shaking hands with another person whose hand is visible in the foreground. She is wearing a white top with a black patterned collar and a dark jacket. The background is a blurred office or meeting space with warm lighting.

KUNDCASE: JUREK

BÄTTRE MÖTEN MED KUNDEN I FOKUS

Jurek Rekrytering & Bemanning tillhandahåller kompetensförsörjning till företag och organisationer inom juridik, ekonomi, marknad, HR och management. För att vara marknadsledande i en väldigt konkurrensutsatt bransch arbetar man proaktivt med sin försäljning och satsar på att bygga långsiktiga relationer med kundens behov i fokus.



BAKGRUND

Strategiskt fokus på kundstyrd försäljning

Bemannings- och rekryteringsbolaget Jurek har ett brett spann bland sina kunder, allt från ramavtal inom offentlig sektor till privata företag i alla storlekar.

Gemensamt för hela kundbasen är att fokus inte ligger på att sälja in ett behov – det handlar om att förstå kundernas situation genom att bygga och vårda en relation där de känner sig trygga att kontakta Jurek när behov uppstår.

På Jurek arbetar idag 15 säljare med bas på fyra kontor runtom i Sverige. I linje med företagets strategiska mål att bygga verksamheten kring kundernas behov arbetar man med att ständigt förbättra och utveckla säljarnas kundkontakt genom att mäta, utvärdera och följa upp alla möten.

Projektets mål:

- › Utveckla potentialen hos varje enskild säljare.
- › Skapa säljmöten som skapar goda relationer och leder till fler affärer.
- › Långsiktigt stärka varumärket, i kombination med andra mätpunkter.



LÖSNING

Integrerad feedback-lösning med CRM

För att kunna bygga insikt utifrån ett strategiskt perspektiv krävs integration mellan utvärderingssystem och CRM – organisationens nav för all kundvård. “Vi sökte efter ett sätt att integrera kundernas feedback med vårt befintliga CRM för att automatisera hela processen och frågade efter ett professionellt verktyg som samlar in och åskådliggör all data”, säger Johannes Schiölde, affärsutvecklingschef på Jurek som leder företagets strategiska arbete.

Svaret blev feedback-lösningen Sales Pulse från Questback, utvecklad utifrån säljorganisationers behov av uppföljning. När säljaren ändrar ärendets status i CRM skickas automatiskt en kort utvärdering med noga utvalda frågor kopplade till kundens upplevelse.

Direkt återkoppling på grupp- och individnivå

All insamlad feedback visualiseras i dashboards som säljcheferna har tillgång till. Med överskådliga och interaktiva vyer för all data kan de mäta och följa upp genomförda kundbesök – både för varje enskilt möte och som grupp.

För att bjuda in säljarna i processen har man valt att arbeta transparent och även trigga ett mejl med resultatet till berörd säljare direkt efter en besvarad utvärdering.

“På det här sättet kan vi säkerställa våra KPI:er på genomförda möten och arbeta aktivt mot ännu bättre resultat”, säger Johannes Schiölde. “Det blir både en direkt återkoppling på ett enskilt besök och säljarens prestation, och ett underlag för beslut på strategisk nivå.”



Vi sökte efter ett sätt att integrera kundernas feedback med vårt befintliga CRM för att automatisera hela processen.

JOHANNES SCHIÖLDE

Affärsutvecklingschef, Jurek Rekrytering & Bemanning



RESULTAT



Med Sales Pulse kan vi säkerställa våra KPI:er på genomförda möten och arbeta aktivt mot ännu bättre resultat.

Vi får både en direkt återkoppling på ett enskilt besök och säljarens prestation, och ett underlag för beslut på strategisk nivå.

Möjlighet att upptäcka och förbättra svaga punkter

Jureks säljchefer ser Questbacks lösning som en värdefull tillgång för att följa upp säljarnas arbete utifrån kundernas feedback. Det skapar ett analysunderlag som, kombinerat med rena sällsiffror, ger insikt om varför man stänger en affär eller inte.

“Vi arbetar mycket med benchmarking och använder insamlat resultat för att mäta olika grupper och kategorier mot varandra, i syfte att lyfta fram goda exempel. Det kan stärka en säljares självförtroende och skapa trygghet vid kundmöten. Och samma sak åt andra hållet, där vi kan upptäcka säljarnas svagare punkter och hjälpa dem att utvecklas inom dessa områden“, säger Johannes Schiölde.

Stärkt varumärke ur strategiskt perspektiv

Förutom de direkta vinsterna med förbättringsområden och riskanalys ser Johannes Schiölde långsiktigt värde med att integrera feedback och insikt på strategisk nivå. Genom att utveckla detta arbete kan Jurek vinna konkurrensfördelar i större sammanhang än på enskild säljarnivå.

“Modernt säljarbete bygger mycket på referensförsäljning. Vad säger folk om oss, vad förknippas vi med, förmedlar vi den bild vi vill? I detta syfte kan vi inte bara jämföra sällsiffror – vi måste våga blotta oss och fråga om våra kunders synpunkter. Här planerar vi att utöka våra användningsområden för feedback ännu mer, att mäta våra säljmöten är det första steget i detta arbete.“

Potentiella mätningssområden som kan utvecklas är till exempel lämning av offert, closed won/closed lost, leverans och nöjdhet över tid. Johannes Schiölde nämner även möjligheten med segmentering av nya och befintliga kunder. Alla parametrar väver samman ett kretslopp som synliggör vad som påverkar företagets framgångar och belyser utvecklingsområden.

Värdefull temperaturmätare som avgör framgång

För att stå stark på marknaden – särskilt en konkurrensutsatt sådan – är det på sikt nödvändigt att utvärdera och utveckla kundupplevelsen. Johannes Schiölde och hans kollegor på Jurek har integrerat Questbacks feedback-lösning i sitt arbete som första steg i en långsiktig målbild mot en kundstyrd verksamhet.

“Vi planerar att fortsätta på det här spåret och automatisera fler feedbackprocesser i verksamheten för att få fram värdefulla nyckeltal inom olika områden. Kombinerat med ekonomiska resultat kan vi sätta konkreta värden på allt vi gör. Hittills har vi fått ut stort värde av Sales Pulse från Questback i det dagliga arbetet, och vi kan även börja analysera resultatet för att upptäcka trender och dra slutsatser“, sammanfattar Johannes Schiölde.

Vinster med Questbacks plattform:

- › Bygger upp insikt om olika parametrar vid säljmöten.
- › Upptäcker riskfaktorer och förbättringspotential hos varje enskild säljare.
- › Skapar goda exempel genom benchmarking.
- › Startskottet för strategisk utveckling mot en kundstyrd verksamhet.

OM JUREK REKRYTERING & BEMANNING

Jurek grundades 2006 och är idag en av marknadsledarna på rekrytering och bemanning inom juridik, ekonomi, marknad, HR och management. Bland deras kunder finns några av Sveriges största företag, men även statliga myndigheter och många mindre och mellan-stora företag.

Företag

Jurek

Bransch

Rekrytering & bemanning

Användningsområde

Försäljning

Sedan starten har Jurek expanderat med specialområdena Jurek Executive Search för chefs- och specialistrekyteringar, samt Jurek Student med inriktning på uthyrning av studenter för analyser, marknadsundersökningar och andra kortare uppdrag.

Jurek omsatte runt 100 miljoner (2015), har 180 anställda och kontor i Stockholm, Göteborg, Malmö och Sundsvall. Företaget utsågs till Gasell-företag av Dagens Industri 2014 och 2015.



QUESTBACKS KUNDER I URVAL:



John Lewis



DAIMLER



Besök oss och läs mer:
www.questback.se

Questback hjälper företag att stärka sitt erbjudande mot kunder och medarbetare genom att samla in, analysera och agera på feedback. Questback är en global leverantör av kompletta feedback-lösningar med över 5 000 kunder - varav en tredjedel av världens största företag*. Med kontor i Europa och USA, samt globala samarbetspartners, är Questback etablerat i cirka 50 länder.

* Forbes Global 2000