

CONSTRUIR CONSISTÊNCIA EM EQUIPAS DE VENDAS INTEGRADAS

Cliente: Companhia produtora de hardware e fornecedora de serviços
Indústria: High Technology
Foco: Eficácia nas Vendas
Programa base: Salesperson Navigator (SPN)
Outras aplicações: Recomendações de aprendizagem e processos de intervenção
Sumário de soluções: SPN, Consultoria, desenvolvimento de sistemas e *report*.

Benefícios das Soluções:

- 94% dos Profissionais de Vendas participaram no processo.
- Os participantes estão a utilizar os resultados nos seus planos de desenvolvimento e escolhas de aprendizagem.
- A equipa de desenvolvimento do Cliente está a utilizar os resultados para criar um curriculum de aprendizagem, desenvolvimento e recursos.

PROBLEMA

Esta companhia global de hardware e serviços de computação tinha passado recentemente por uma fusão, com um seu antigo concorrente. Como resultado, a nova Companhia possuía duas forças de vendas com estratégias, modelos de competências e processos de selecção inconsistentes. O originava falta de ligação entre grupos de negócio, regiões e funções. Ao mesmo tempo os esforços eram feitos em duplicados e não estavam gerar as melhores práticas de negócio. Adicionalmente, a Organização não tinha informação que orientasse as suas prioridades e desenvolvimento de recursos. Informação recolhida junto de Clientes indicava que a força de vendas necessitava de desenvolvimento de competências, mas não estava claro que competências seriam.

SITUAÇÃO DESEJADA

A Organização necessitava de informação actual e real sobre os profissionais de vendas individualmente e sobre as forças de vendas para desenvolver recursos prioritários. Baseada nesta informação, a questão era: Como construir a força de vendas altamente competente na sua Indústria?

A ABORDAGEM

Logo a seguir à fusão, a Wilson Learning iniciou o seu processo de descoberta e como haveria de fazer a avaliação das competências da força de vendas. Assim, a Wilson Learning propôs a implementação global da ferramenta *Salesperson Navigator* (SPN), uma ferramenta de avaliação de 360°, e com base nela recomendou diversos modelos de competências. A solução incluiu as seguintes componentes:

- Aplicação de um instrumento de avaliação de 180° (do próprio e do seu gestor);
- *Salesperson Navigator* que serviu as necessidades de uma vasta população, implementando alvos para funções específicas;
- Recomendações de desenvolvimento customizadas às necessidades do Cliente, através dos conteúdos da Wilson Learning.

A SOLUÇÃO

A solução consistiu primariamente numa avaliação de 360°. Relatórios individuais, relatórios de grupo, sessões de feedback e análise da informação. Mais especificamente, a Wilson Learning:

- Desenvolveu várias ferramentas que os Gestores de Contas podiam utilizar para monitorizar as mesmas;
- Providenciou um mecanismo para que os participantes vissem e obtivessem os questionários de avaliação em nove línguas diferentes;
- Estabeleceu instrumentos para definir metas e criar relatórios sobre conhecimento de produtos e conhecimento tecnológico;
- Criou um sistema de auto-registo para que o Cliente não tivesse de dar o seu Nome ao realizar os questionários;
- Implementou uma abordagem para facilitar a customização regional;
- Desenvolveu dois relatórios individuais customizados e três de grupo.

RESULTADOS

No espaço de 6 meses a Wilson Learning avaliou mais de 11,000 profissionais de vendas em 175 funções de vendas diferentes, em todas as unidades de negócio nos 51 países do mundo onde a Companhia está presente. O processo teve um rácio de participação bastante elevado: 94% de profissionais de vendas e 89% de gestores. Actualmente, a equipa de desenvolvimento está a estudar os resultados para desenvolver um curriculum de treino e utilização de recursos.

Adicionalmente, o Cliente recorre actualmente à Wilson Learning para avaliar outras áreas funcionais (por exemplo, consultores de pré-venda).