



Sales: Hoezo bonus?



Agenda:

- Introductie CM
- Salesproces bij CM
- Kerneigenschappen CM en vertaling naar sales
- Ervaringen met het werken zonder bonus of targets
- Discussie
- Pauze
- Volgende stap in de ontwikkeling van sales bij CM
- TSSM blue print
- Discussie
- Afronding en drankje in de Bistro

手机人行道 First mobile phone sidewalks in China



允许使用手机
但风险自负
CELLPHONES
WALK IN THIS LANE
AT YOUR OWN RISK

请勿使用手机
NO CELLPHONES





CPaaS

Communications Platform as a Service

We send immense amounts of messages

External Data Sources



We save customer data to do smart marketing

Payments made easy for your customers

Next-Gen Payments

Next Generation Payments Platform

We verify with whom you are doing business

IAM

Identity and Access Management

What do we help you with?

Events



Selling out your event

Hospital



Safely logging in your clients

Sports



Optimized fan journey

Webshop



Friendly and fast customer contact

Legal Office



Getting your contracts signed easily

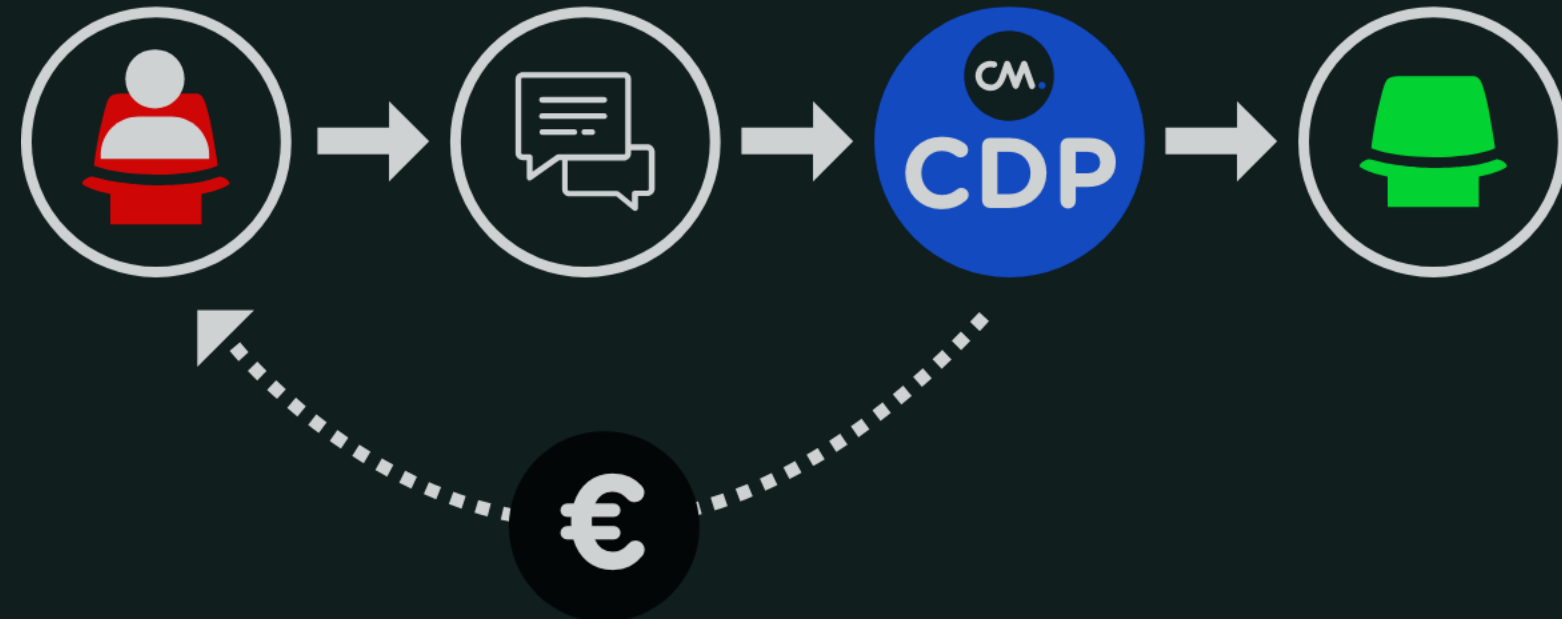


Data driven Ticket sales





Data driven Secondary ticketing





AH Tap to Go uses 10 CM.com technologies

TAP TO GO

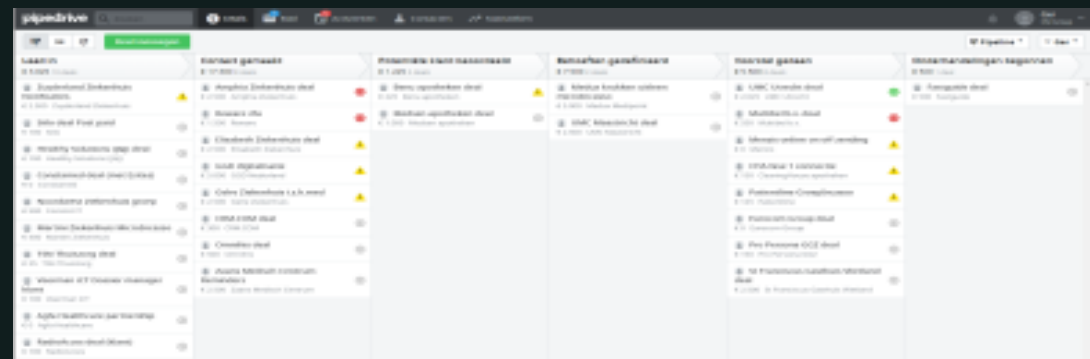
SUPERSNEL BETALEN
EN NOOIT MEER
LANGS DE KASSA.

ACTIVEER 'M IN DE APP

Download de Tap to go app en ga akkoord
met de voorwaarden* om direct te beginnen.



Salesproces als onderdeel van de sales en marketing keten:



By: Richard van Anholt Date: November 28-11-2016 Financial Services sector

Current position:
Products: Bulk SMS Notifications & Security(OTP), App Development
Clients: All Financial Institutions in The Netherlands (banks and insurance)
Sales 2016 (est): Revenue (€ 2.8M), SMS volume (€ 44M), SMS MT Margin (€ 0.64M)

Goals & ambition:
 1. Cross-sell full CM suite to all FI in NL, transition from commodity SMS gateway provider to Value Added Service supplier
 2. Grow Bulk SMS from 44M to 52M (20%)
 3. Grow Sales (Revenue € 2.8M to € 3.2M, SMS MT Margin (€ 0.64M to € 0.77M)
 4. Provide sector specific support, on-board 1 new Financial Institution outside NL.

	2016	2017	(%)
Bulk SMS	43.3 M	52.6 M	20
Turnover (M)	€ 2.8 M	€ 3.2 M	14
SMS Margin	€ 0.6 M	€ 0.8 M	30

Overview sheet Revenue in € - RD Zongsector - Traffic Period 2016

Product	Revenue	Volume	Margin
Bulk SMS	€ 43.3 M	44 M	€ 0.64 M
App Development	€ 0.4 M	-	€ 0.1 M
Security(OTP)	€ 0.4 M	-	€ 0.1 M
Total	€ 44.1 M	44 M	€ 0.84 M

Salesproces als onderdeel van de sales en marketing keten:

Business analytics

- Volledig geautomatiseerde maandrapportages
- Top 10 klanten en totalen per accountmanager, per sector en voor het volledige team
- Basis voor maandelijkse 1 op 1 gesprekken en forecast

Forecasting & Business planning

- Bottom-up benadering
- Account- of sector-manager kent klanten en markt het beste
- Transparant naar collega's en consolidatie op teamniveau

Sales planning & execution

- Salesfunnel om prioriteiten te stellen in dagelijkse werkzaamheden
- Closing gericht op behoefte ("pijn") klant en mate waarin wij oplossing kunnen bieden
- Kwalificatie op basis van brutomarge

CRM data

- CRM data is cruciaal voor goede samenwerking tussen verschillende onderdelen binnen CM
- Iedereen neemt zijn verantwoordelijkheid voor juiste gegevens



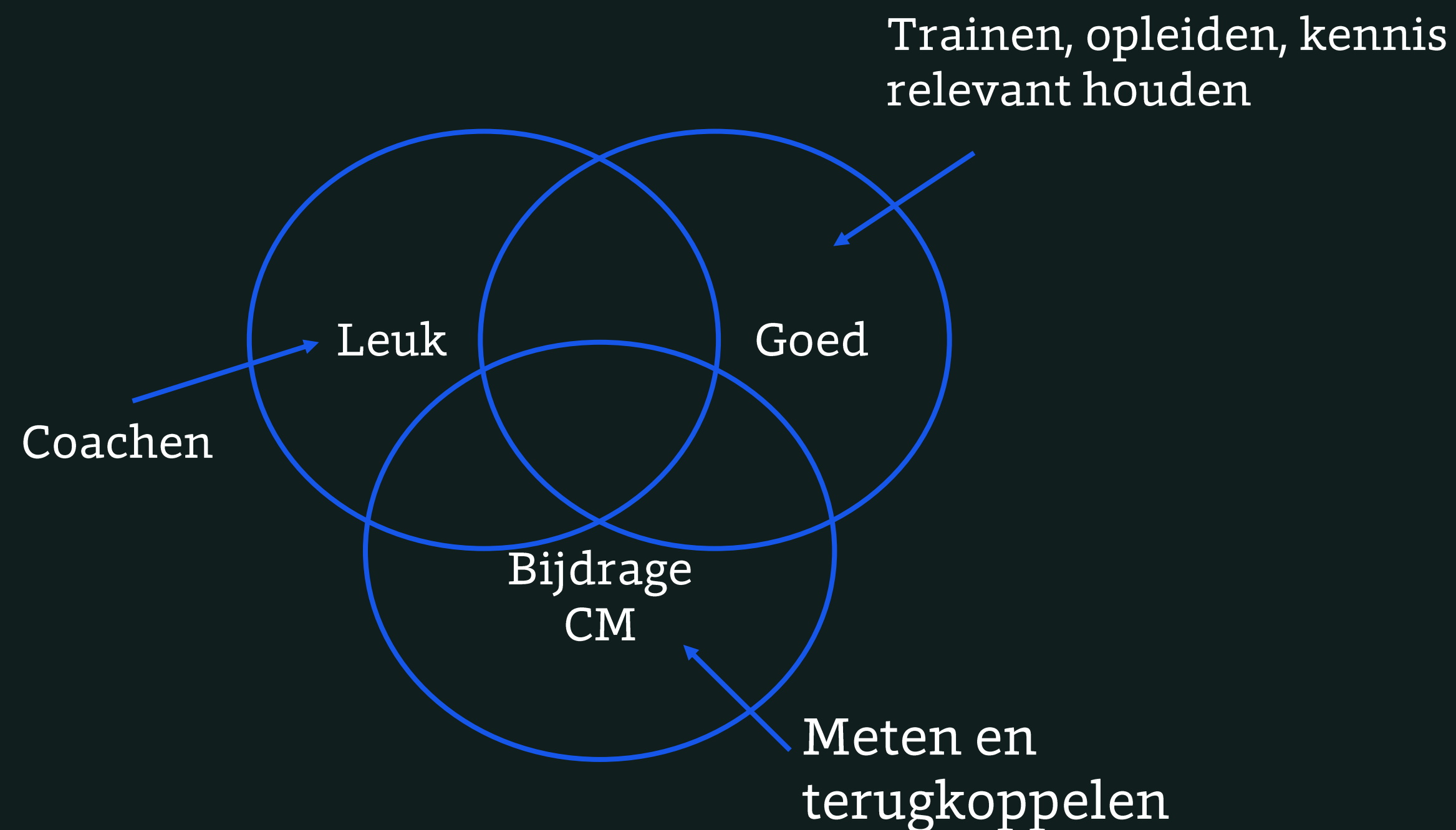
Doe wat je
leuk
vindt

Doe waar je
goed in bent

Bijdrage aan
CM en
maatschappij

Randvoorwaarden succesvol salesteam:

- Stel de mens centraal en ga voor intrinsieke motivatie
- Doe wat je leuk vindt, waar je goed in bent en wat een bijdrage levert voor CM
- Blijf dit monitoren: mensen en hun omgeving veranderen!
- Denk in groepsdoelstellingen
- Bevorder samenwerking



Voordelen geen bonus of targets:

- Doorgroei naar “trusted advisor” bij klant, oprecht advies aan klant
- Samenwerking sales onderling en met andere onderdelen binnen en buiten CM
- Geen uitgebreide processen om targets te meten/controleren en waarderen
- Minder stress
- Minder politiek
- Intrinsieke motivatie maakt mensen oprechter!

Aandachtspunten:

- Medewerkers dienen wel “selfproppeling” instelling te hebben
- Zorg ervoor dat salesplannen duidelijke focus aangeven met concrete doelstellingen
- Monitor deze doelen op inhoudelijke basis
- Gebruik jaarlijkse persoonlijke reviewgesprekken ook om motivatie van medewerkers te toetsen en zo nodig rol aan te passen

Leesvoer:



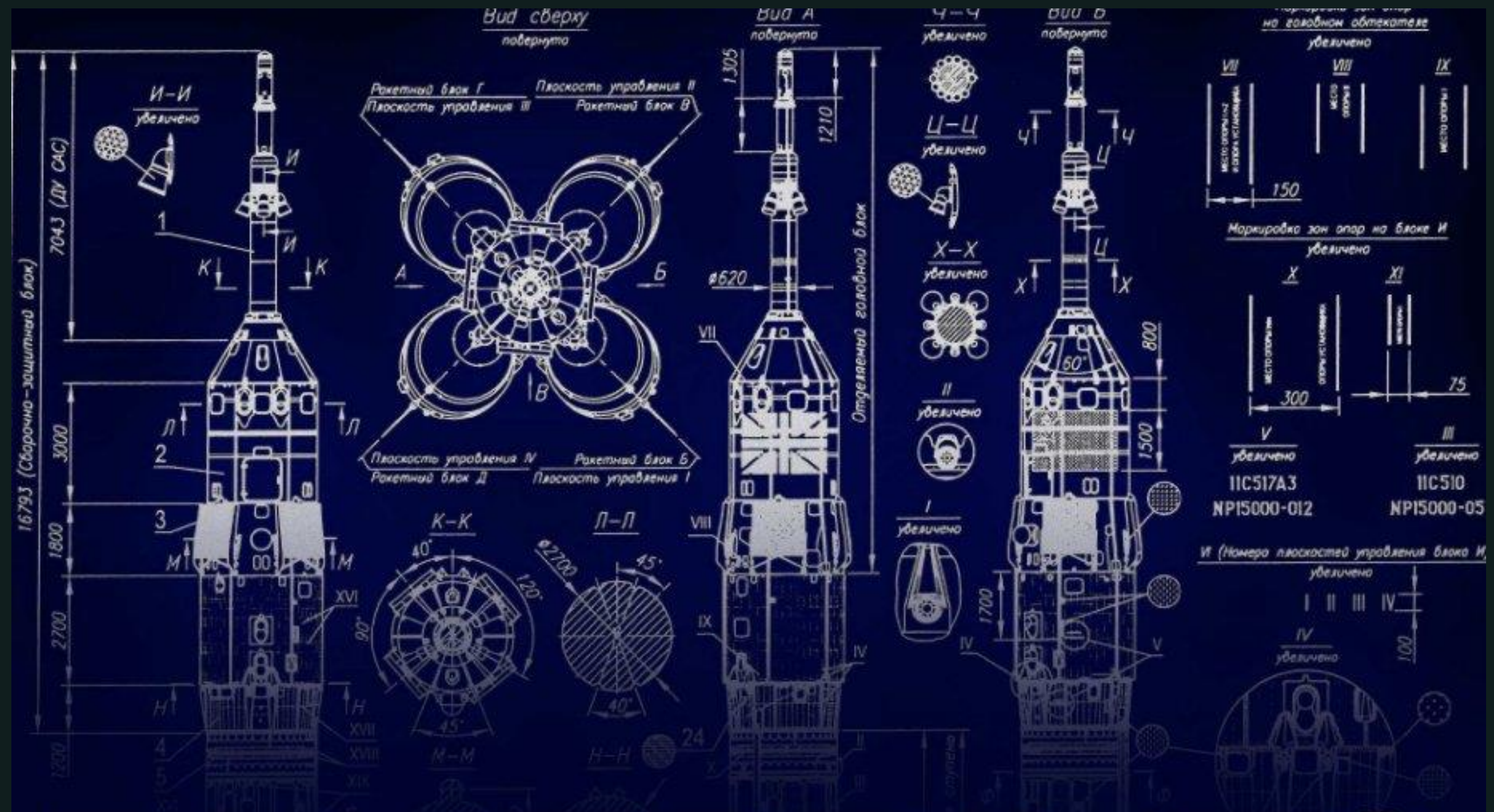
<https://www.sma.nl/sma-blog-december-2017-eric-fransen-cm/>



<https://www.intermediair.nl/beroepen-functies/sales/een-verkoper-zonder-targets-geeft-oprecht-advies>

Data driven sales:

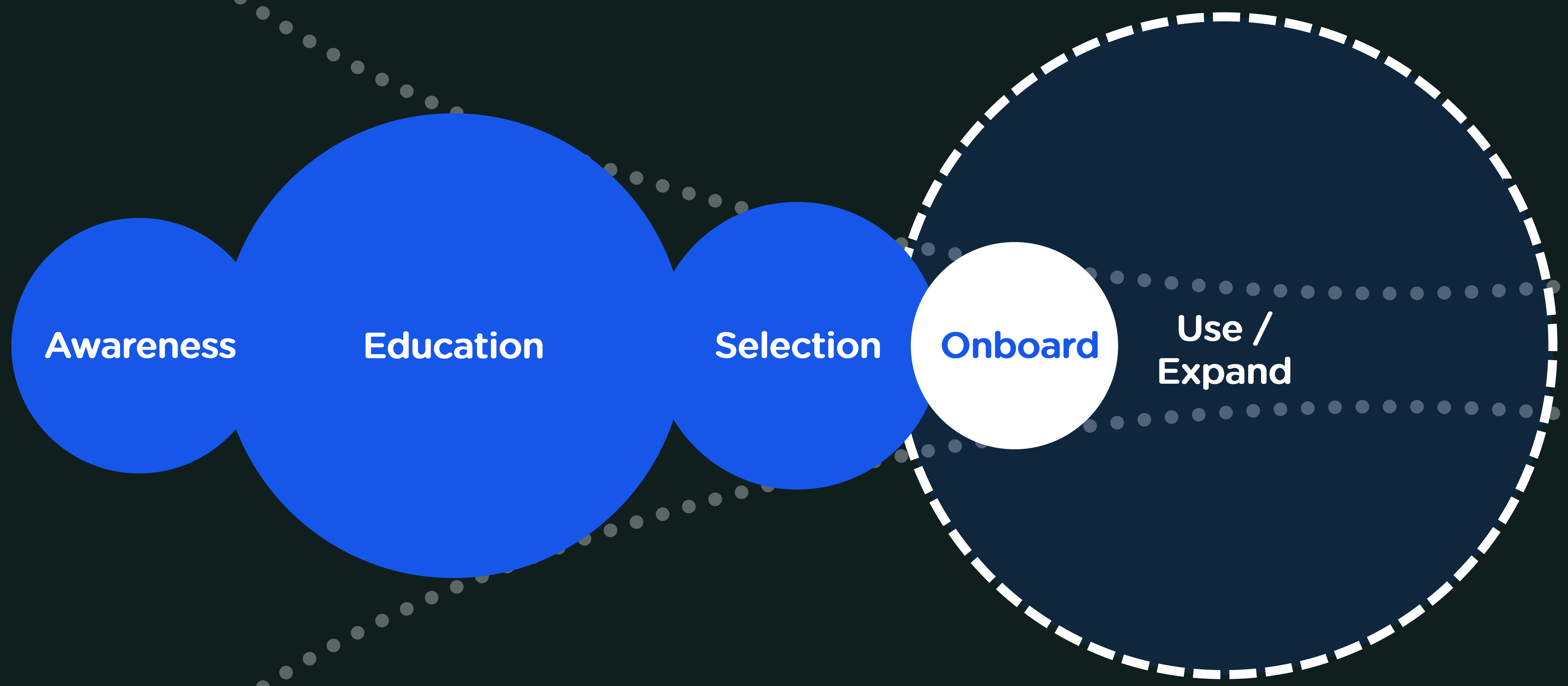
- Zijn er al diensten/tools die volwassen genoeg zijn om volwaardig toe te passen?
- Gaat dit traditionele campagnes overbodig maken?

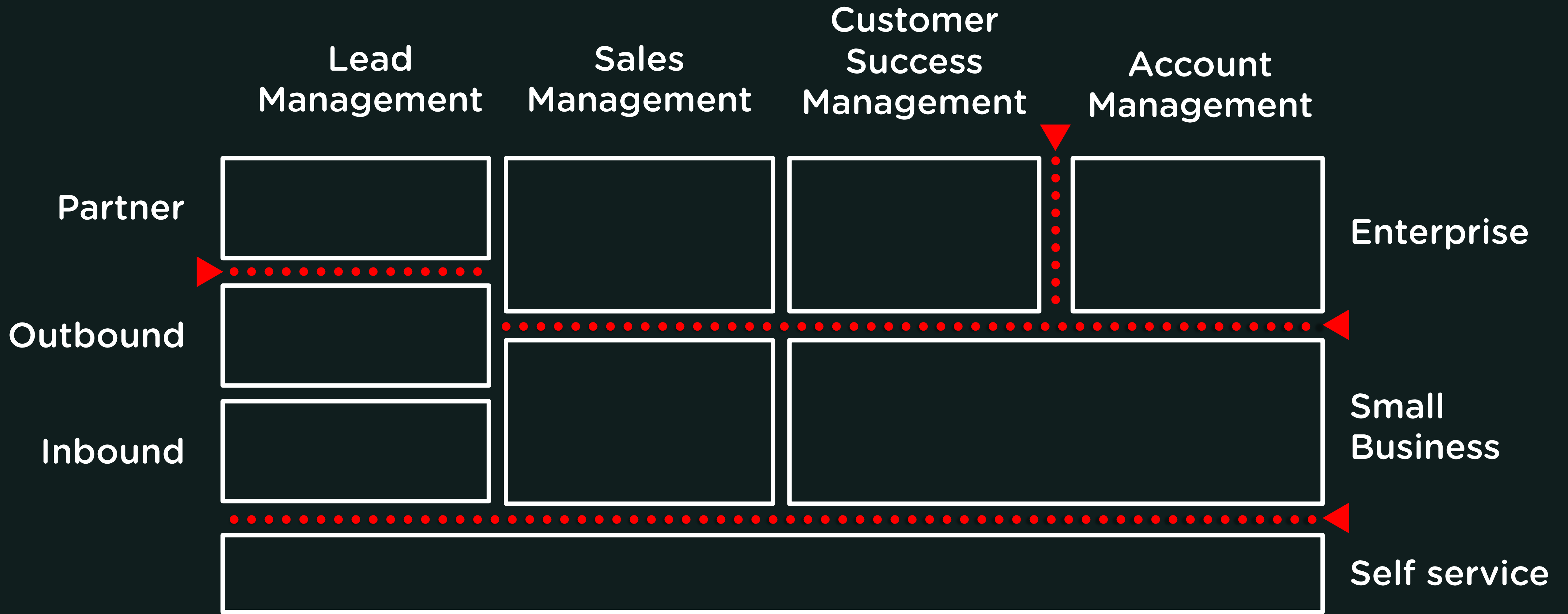


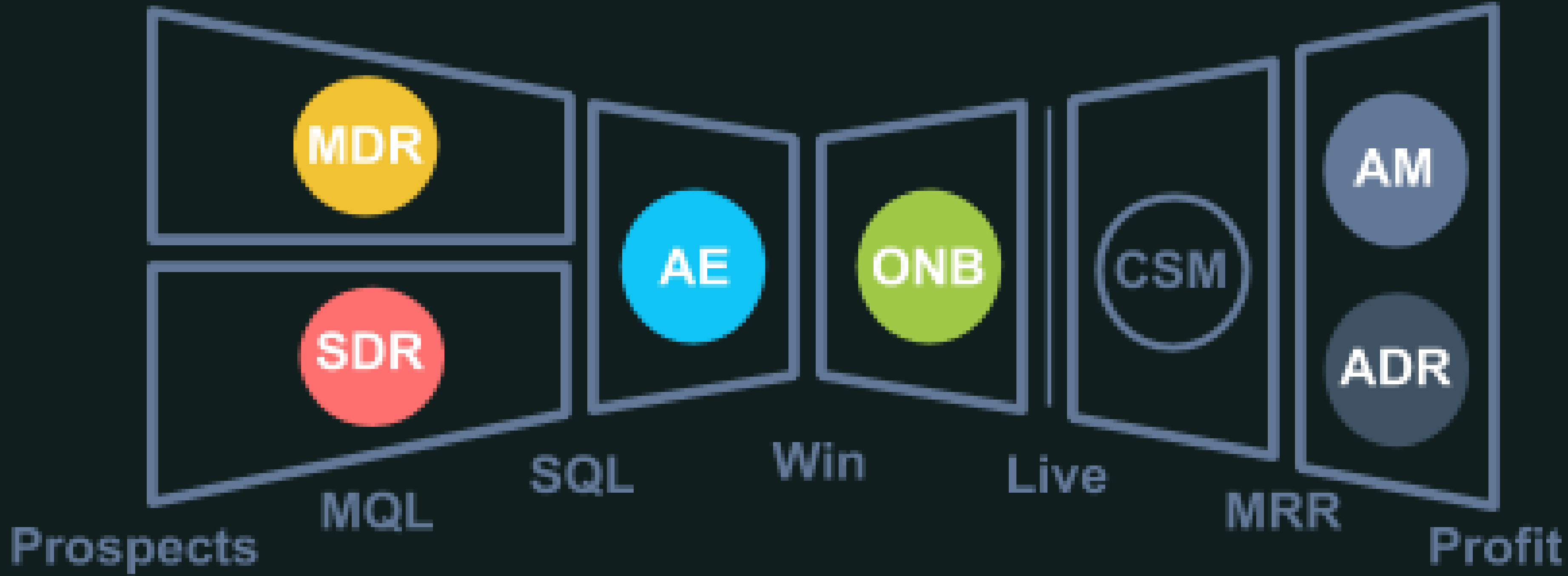
BLUEPRINTS

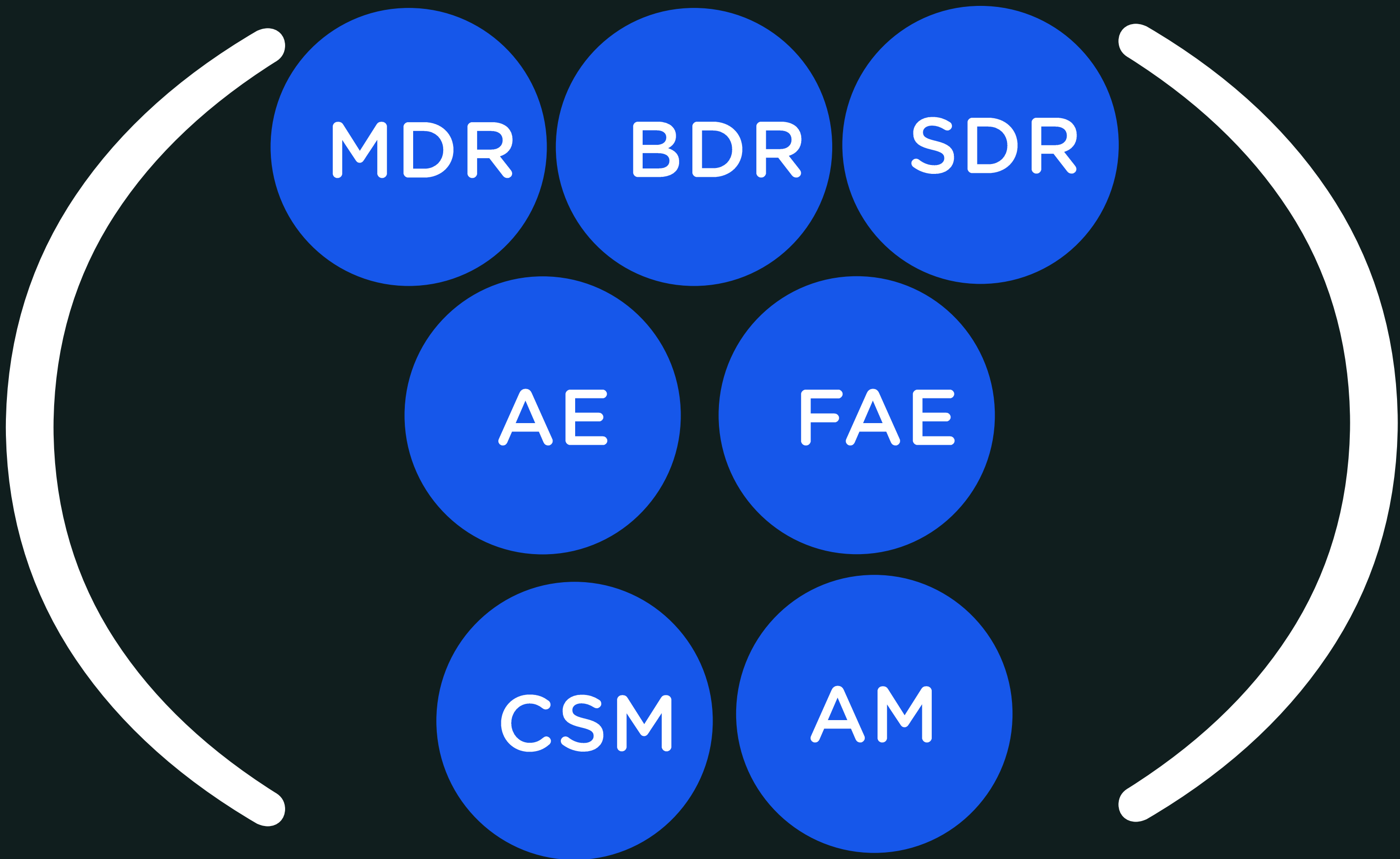
FOR A SAAS SALES ORGANIZATION

JACCO VAN DER KOOIJ AND FERNANDO PIZARRO









Market	Customer contact, enterprise (A)	Customer contact, midsize (B)
Products	cPaaS, Bots	cPaaS, Bots
MDR:		
SDR:		
BDR:		
FAE:		
AE:		
CSM:		
AM:		



Be part of it
cm.com

Eric Fransen

Start mastering the art of communication in order to make beautiful services out of it. If you need help, you know where to find us.