



Αντώνης Πανίδης Sales Director

- Νέα δεδομένα στη ζωή μας όπως «Καραντίνα», «Μένουμε Σπίτι», «Κοινωνική Απόσταση», «Κοινωνική Απομόνωση»
- Φόβος άγχος, ανησυχία και θλίψη για το άγνωστο, τις επιπτώσεις, τις συνέπειες που προκαλεί
- Ανατροπή της οικογενειακής ρουτίνας με θετικές και αρνητικές επιπτώσεις
- Πολλές και νέες προκλήσεις που απαιτούν προσαρμογή στο τρόπο σκέψης και δράσης με τις νέες συνθήκες



Οι προκλήσεις που εμφανίστηκαν :

- Συντονισμός της ομάδας πωλήσεων από απόσταση και ψυχολογική στήριξη αυτής.
- Αβεβαιότητα στους συνεργάτες για το τι μέλλει γενέσθαι
- Πιθανή αντιμετώπιση κρούσματος στα τηλεφωνικά μας κέντρα & η διατήρηση του αριθμού της ομάδας πωλήσεων αυτών (B2C)
- Φόβος των πελατών να έρθουν σε επαφή με σκοπό την υπογραφή των συμβολαίων (Courier)
- Τρόποι στήριξης του δικτύου καταστημάτων και αυστηρή τήρηση των μέτρων ασφαλείας.
- Άμεση επίπτωση στις δια ζώσης πωλήσεις (B2B)
- Διαχείριση όλων των εγγράφων και συμβάσεων που απαιτούν φυσική επαφή (B2B)
- Πωλήσεις μέσω του δικτύου τοπικών συνεργατών και του δικτύου λιανικής.



Face to Face

Την ίδια στιγμή που οι τιμές του ρεύματος και αερίου πέφτουν δραματικά στην αγορά δημιουργώντας επιπλέον ευκαιρίες



Με βάση τις νέες προκλήσεις τέθηκαν άμεσα οι στόχοι του τμήματος/εταιρείας :

- **Safety first**, εργασία πωλητών από το σπίτι, βάσει του μοντέλου εργασίας της Εταιρείας
- Η συνοχή της ομάδας πωλήσεων και η αλλαγή του τρόπου δουλειάς.
- Άμεση Προσαρμογή στις νέες συνήθειες των πελατών
- Ανάδειξη των κινδύνων/ευκαιριών που θα δημιουργηθούν
- Το τμήμα πωλήσεων να υιοθετήσει γρήγορα και αποτελεσματικά το νέο περιβάλλον της αγοράς
- Αύξηση της παραγωγής στο B2C & στο B2B υπό τις νέες συνθήκες



Το σχέδιο δράσης για να επιτύχουμε τους στόχους μας κινήθηκε με ταχύτητα και αποτελεσματικά

□ Συντονισμός της ομάδας πωλήσεων από απόσταση και ψυχολογική στήριξη αυτής

Ορίστηκαν καθημερινές συναντήσεις μέσω video conference

- Με την ομάδα (direct reporting)
- Με την κάθε ομάδα και τα μέλη της ξεχωριστά (διάρκειας 15 λεπτών)
- Εβδομαδιαία τηλεφωνική συνάντηση με τον καθένα ξεχωριστά



□ Αβεβαιότητα στους συνεργάτες και τα ρίσκα που είχαν να διαχειριστούν

Κίνδυνοι: Θα πρέπει να βγάλουν τους πωλητές σε αναστολή? Τι γίνεται με τις γονικές άδειες? Τι θα γίνει αν υπάρξει ένα κρούσμα? Έχουν τη διάθεση για επικοινωνία οι εν δυνάμει πελάτες?



Ευκαιρίες: «Μένουμε Σπίτι», όλοι οι πελάτες είναι σπίτι



Ορίστηκε πρόγραμμα “**working from home**” για όλους τους πωλητές των τηλεφωνικών κέντρων μέσω υπολογιστών. Παρακολούθηση των πωλήσεων από οποιοδήποτε σημείο



- ❑ Φόβος των πελατών να έρθουν σε επαφή με σκοπό την υπογραφή των συμβολαίων (Courier) και μεγάλη καθυστέρηση από τις εταιρίες courier

Με ταχύτατες διαδικασίες η εταιρία προχώρησε στην :

- Αποδοχή των συμβάσεων με ηλεκτρονικό τρόπο και
- στη διαδικασία της ανέπαφης παράδοσης



- ❑ Άμεση επίπτωση στις δια ζώσης πωλήσεις (B2B)

Αλλαγή στη διαδικασία ορισμού συνάντησης όπου το αρμόδιο τμήμα προτείνοντας στους πελάτες συνάντηση μέσω τηλεδιάσκεψης είτε μέσω τηλεφώνου



- ❑ Πωλήσεις μέσω του δικτύου μικρών συνεργατών και του δικτύου λιανικής.

Καθημερινές εκπαιδεύσεις από την ομάδα πωλήσεων σε προϊόντικά θέματα καθώς και σε τεχνικές πωλήσεων εν μέσω Covid 19

Δημιουργία ομάδας lead generation για κλείσιμο συνάντησης μέσω τηλεδιάσκεψης/τηλεφώνου σ' όλη την Ελλάδα όπου την πώληση αναλαμβάνει ο συνεργάτης.



Η στρατηγική μας κυμάνθηκε στους εξής άξονες

- Πώληση προϊόντων που καλύπτουν τις νέες ανάγκες των πελατών συνοδευόμενες από ειδικές προωθητικές ενέργειες
- Υποστήριξη των υφιστάμενων πελατών εν μέσω κρίσης
- Καθοδήγηση και επεξήγηση προς τους πελάτες για τη χρησιμοποίηση ηλεκτρονικών μέσων
- Υποστήριξη των τηλεφωνικών κέντρων με απλοποίηση διαδικασιών και αύξηση πωλητών
- Ακόμη μεγαλύτερη βαρύτητα στα ψηφιακά μέσα σε σχέση με τα παραδοσιακά κανάλια πωλήσεων
- Άμεση στροφή και πωλήσεις από απόσταση (remotely) μέσω τηλεδιασκέψεων/τηλεφώνου με στόχο το μεγαλύτερο αριθμό συναντήσεων από ότι στο παρελθόν.
- Αυστηρή τήρηση των κανόνων προστασίας στα καταστήματα για την ασφάλεια των πελατών



