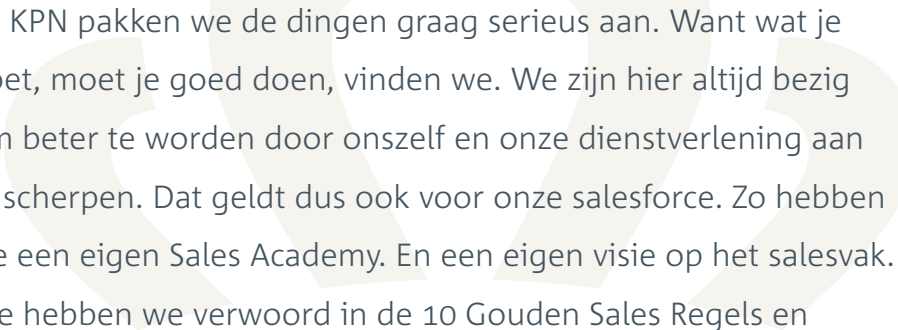


10 GOUDEN SALES REGELS



INLEIDING

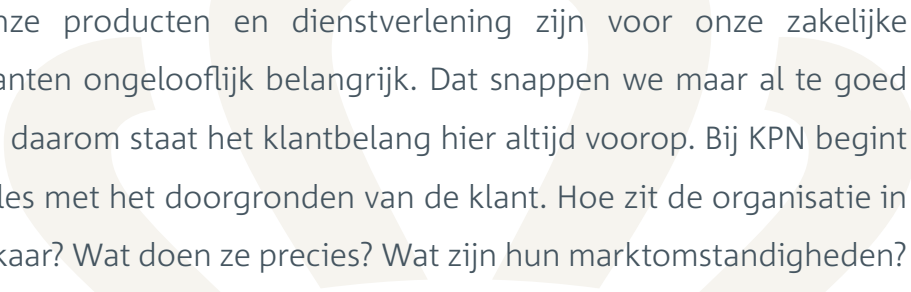




Bij KPN pakken we de dingen graag serieus aan. Want wat je doet, moet je goed doen, vinden we. We zijn hier altijd bezig om beter te worden door onszelf en onze dienstverlening aan te scherpen. Dat geldt dus ook voor onze salesforce. Zo hebben we een eigen Sales Academy. En een eigen visie op het salesvak. Die hebben we verwoord in de 10 Gouden Sales Regels en gebundeld in dit boekje.

#1


KEN DE BUSINESS VAN
JE KLANT



Onze producten en dienstverlening zijn voor onze zakelijke klanten ongelooflijk belangrijk. Dat snappen we maar al te goed en daarom staat het klantbelang hier altijd voorop. Bij KPN begint sales met het doorgronden van de klant. Hoe zit de organisatie in elkaar? Wat doen ze precies? Wat zijn hun marktomstandigheden? Als je op deze vragen antwoord kunt geven, wordt sales pas echte sales. Niet zomaar orders slijten, maar meedenken, analyseren en adviseren.

#2

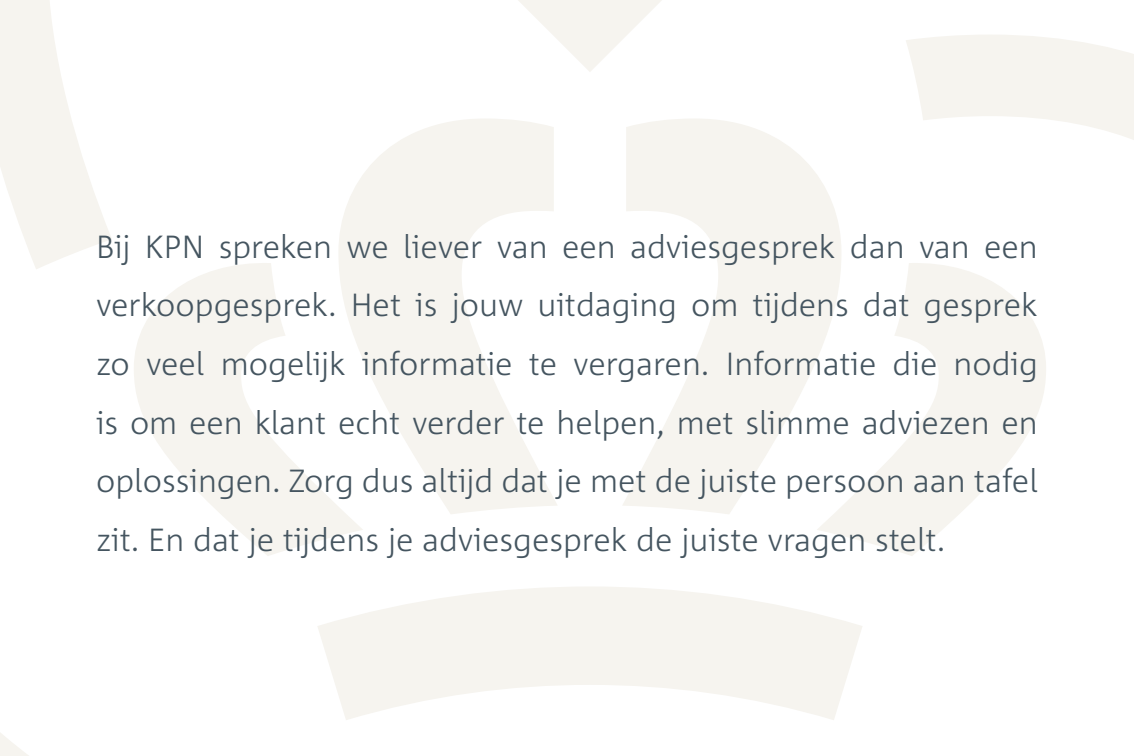
KEEP IT SIMPLE



KPN biedt een breed scala aan producten en diensten. En daar komen regelmatig nieuwe introducties bij. Die materie is aardig complex, zeker voor klanten die niet gespecialiseerd zijn in ons vakgebied. Aan ons de taak om op een heldere en begrijpelijke manier uit te leggen hoe onze producten en diensten de klant vooruit kunnen helpen.

#3

DURF TE VRAGEN



Bij KPN spreken we liever van een adviesgesprek dan van een verkoopgesprek. Het is jouw uitdaging om tijdens dat gesprek zo veel mogelijk informatie te vergaren. Informatie die nodig is om een klant echt verder te helpen, met slimme adviezen en oplossingen. Zorg dus altijd dat je met de juiste persoon aan tafel zit. En dat je tijdens je adviesgesprek de juiste vragen stelt.

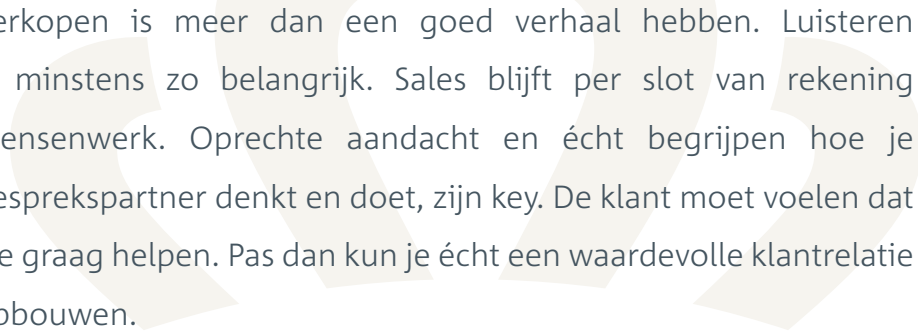
#4

PAK VRIJHEID,
NEEM VERANTWOORDELIJKHEID

Als sales professional heb je vrijheid nodig. Dat begrijpen wij bij KPN maar al te goed. De vrijheid om creatief te kunnen denken. Om verkoopstrategieën te ontwikkelen. Om klanten te verrassen. Maar vrijheid levert ook verantwoordelijkheid op, want wat we beloven moet ook echt voor elkaar komen. Onze verantwoordelijkheid houdt dus niet op als de handtekening staat, maar als de klus goed geklaard is.

#5

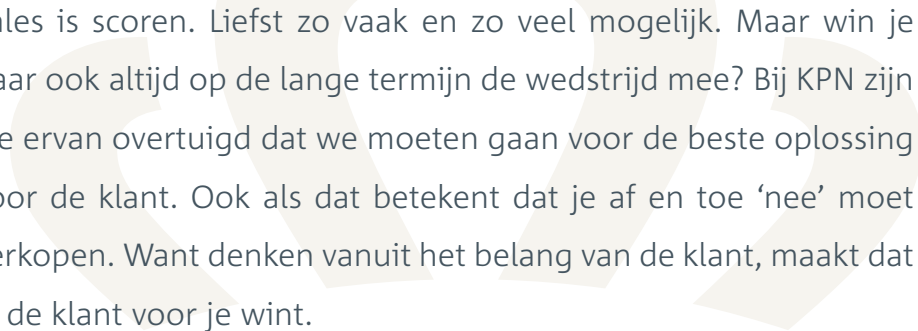
PRATEN IS ZILVER,
LUISTEREN GOUD



Verkopen is meer dan een goed verhaal hebben. Luisteren is minstens zo belangrijk. Sales blijft per slot van rekening mensenwerk. Oprechte aandacht en écht begrijpen hoe je gesprekspartner denkt en doet, zijn key. De klant moet voelen dat we graag helpen. Pas dan kun je écht een waardevolle klantrelatie opbouwen.

#6

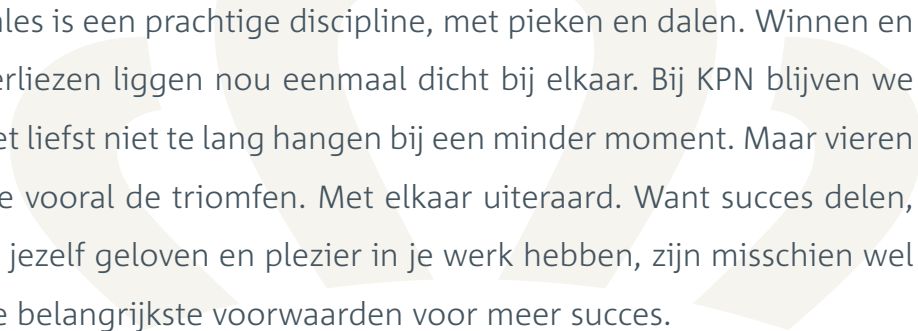
DURF 'NEE' TE VERKOPEN



Sales is scoren. Liefst zo vaak en zo veel mogelijk. Maar win je daar ook altijd op de lange termijn de wedstrijd mee? Bij KPN zijn we ervan overtuigd dat we moeten gaan voor de beste oplossing voor de klant. Ook als dat betekent dat je af en toe ‘nee’ moet verkopen. Want denken vanuit het belang van de klant, maakt dat je de klant voor je wint.

#7


GENIET VAN JE VAK



Sales is een prachtige discipline, met pieken en dalen. Winnen en verliezen liggen nou eenmaal dicht bij elkaar. Bij KPN blijven we het liefst niet te lang hangen bij een minder moment. Maar vieren we vooral de triomfen. Met elkaar uiteraard. Want succes delen, in jezelf geloven en plezier in je werk hebben, zijn misschien wel de belangrijkste voorwaarden voor meer succes.

#8

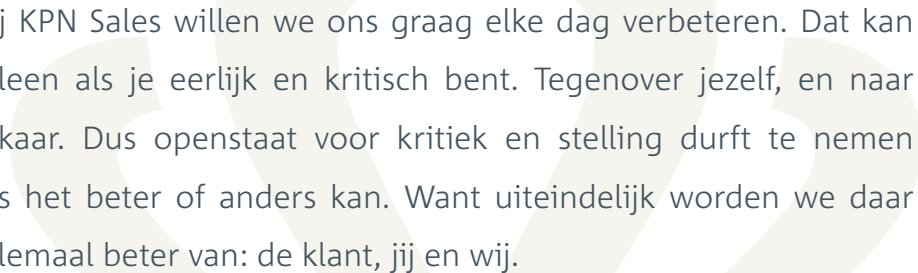
BE CURIOUS



In de spannende en innovatieve branche waar KPN in zit, gebeurt altijd wat. We zijn als bedrijf dan ook constant in beweging. Logisch dat Sales bij KPN met zijn neus boven op de actualiteit zit. Want alleen sales professionals die de ontwikkelingen in de markt en in hun eigen vakgebied op de voet volgen, kunnen klanten en collega's blijven verrassen en verrijken.

#9

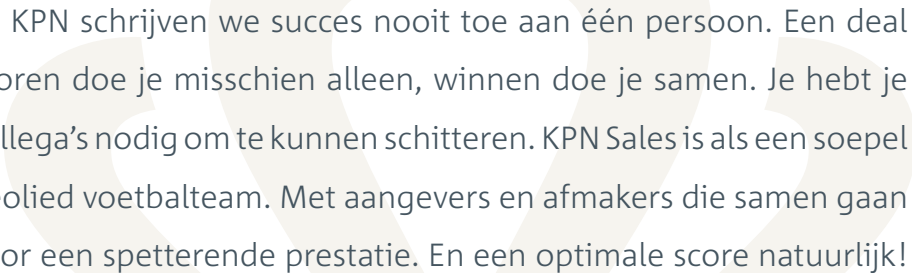
DURF STELLING TE NEMEN



Bij KPN Sales willen we ons graag elke dag verbeteren. Dat kan alleen als je eerlijk en kritisch bent. Tegenover jezelf, en naar elkaar. Dus openstaat voor kritiek en stelling durft te nemen als het beter of anders kan. Want uiteindelijk worden we daar allemaal beter van: de klant, jij en wij.

#10

WINNEN DOE JE SAMEN



Bij KPN schrijven we succes nooit toe aan één persoon. Een deal scoren doe je misschien alleen, winnen doe je samen. Je hebt je collega's nodig om te kunnen schitteren. KPN Sales is als een soepel geolied voetbalteam. Met aangevers en afmakers die samen gaan voor een spetterende prestatie. En een optimale score natuurlijk!

www.salesvolgenskpn.nl

