

Case Excenta Oy

Excentan myyntitapaamiset järjestyvät sujuvasti Elisan Telesalesin avulla



Strategiseen hyvinvointiin erikoistuneelle Excentalle säännöllinen ja runsas uusasiakaskontaktointi on liiketoiminnan edellytys. Aikaa ja vaivaa säästyy, kun uusasiakastapaamisten järjestäminen on ulkoistettu Elisalle.

Vuonna 2000 perustettu Excenta Oy on strategiseen hyvinvointiin erikoistunut palveluyritys, joka kehittää henkilöstön hyvinvointia ja tuottaa yritysjohdolle hyvinvoinnin johtamiseen tarvittavia välineitä. Kasvuun panostavalle Excentalle on tärkeää saada sovittua runsaasti ja säännöllisesti uusia asiakastapaamisia. Omien myyntihenkilöiden määrän kasvaessa samasta asiakaskannasta on

saatava järjestettyä tapaamisia yhä tehokkaammin. Oman lisähaasteensa myyntikontaktointiin tuo se, että Excenta on toiminut nykyisellä nimellään vasta muutaman vuoden ajan, eikä uusi nimi ole vielä kaikille kontakteille tuttu.

Koska asiakastapaamisia tarvitaan paljon, kuluu niiden järjestämiseen huomattava määrä aikaa. Voidakseen keskittyä

paremmin omaan ydintoimintaansa Excenta päätyi yhteistyöhön Elisan Telesalesin kanssa.

Aikaa ja vaivaa säästyy

Elisan Telesalesin tehtävänä on hoitaa puhelinmyynti- tai bookkaustoimintaa asiakasyrityksen puolesta. Telesales-myyntineuvottelijoille voi ulkoistaa yrityksen tarpeista riippuen niin rutiiniluontoiset kuin erityisosaamista vaativat myynti- ja markkinointikampanjat, tapaamisten varaamiset, tutkimuskontaktointit sekä haastattelut.

Haaste

Runslukuiset ja säännöllisesti sovitut uusasiakastapaamiset ovat myynnin toiminnan kulmakivi, mutta niiden sopiminen vie paljon aikaa.

Ratkaisu

Excenta ulkoisti uusasiakaskontaktoinnin Elisan Telesalesille. Telesales-myyntineuvottelijat hoitavat yhteydenotot ja tekevät varaukset Excentan myyntipäälliköiden kalentereihin.

Hyödyt

Excentan myyntipäälliköt säästävät aikaa ja vaivaa ja voivat keskittyä varsinaiseen kaupantekoon sekä olemassa olevien asiakkaidensa yhä parempaan palvelemiseen.

Excenta Oy



Excenta on suomalainen strategiseen hyvinvointiin erikoistunut yritys, joka kehittää henkilöstön hyvinvointia ja tuottaa yritysjohdolle hyvinvoinnin johtamiseen tarvittavia välineitä. Yrityksen palveluksessa työskentelee noin 50 strategisen hyvinvoinnin ammattilaista ja sillä on toimintaa ympäri Suomea.

Excenta ulkoisti vuoden 2010 alussa uusiasiakastapaamistensa järjestämisen Elisan Telesalesille. Telesales-myyntineuvottelijat varaavat Excentan myyntipäälliköiden kalentereihin myyntitapaamisia, jolloin myyntipäälliköiden oma aika ei kulu henkilöiden ja yhteystietojen metsästyksen ja henkilöiden kontaktointiin.

– Ulkoistamalla myyntitapaamistensa järjestämisen Telesalesille Excenta voi kustannustehokkaasti keskittää omat resurssinsa varsinaiseen myyntityöhön sekä olemassa olevien asiakkaidensa yhä parempaan palvelemiseen. Samalla he voivat luottaa siihen, että asiakaskontaktointi on säännöllistä ja yrityksen tavoitteiden mukaista, sanoo Elisan Telesales myyntipäällikkö Ville Airaksinen.

Huolellinen perehtyminen kontaktoinnin pohjana

Asiakaskontaktointi on ennen kaikkea markkinointityötä. Excentalle on ehdottoman tärkeää, että jokainen sen nimissä tehty yhteydenotto välittää samalla viestin strategisen hyvinvoinnin asiantuntijoista.

Ulkoistusyhteistyötä edelsi huolellisesti suunniteltu perehdyttäminen ja Elisan Telesales-ryhmän koulutus, josta Excenta itse vastasi. Koulutuksessa korotettiin lähtötilanne, asiakastarve ja

tavoitteet sekä jaettiin myyntineuvottelijoille koottu materiaalipaketti kontaktoinnin tueksi.

– Elisan Telesalesin myyntineuvottelijoiden vaihtuvuus on varsin vähäistä. Kun samat ihmiset hoitavat kontakteja, heille ehtii kehittyä vahva ymmärrys siitä, mitä he ovat myymässä. Oma aikaamme säästyy, kun uusia ihmisiä ei tarvitse jatkuvasti kouluttaa, ja tiedämme, että kontakteja hoitavat henkilöt osaavat varmasti asiansa, sanoo Excenta Oy:n myynti- ja markkinointijohtaja Mikko Mäkynen.

Excenta tekee runsaasti myös työhyvinvointiin liittyvää tieteellistä tutkimusta. Excenta on ulkoistanut Elisan Telesalesille myös Strategisen hyvinvointi Suomessa -tutkimuksen tutkimusosiot. Kausiluontoisten tutkimusosioitten ulkoistaminen tuo Excentalle resurssi-joustoja.

Laadukas raportointi sujuvoittaa suunnittelua

Elisan Telesales-prosessit on luotu varmistamaan laadukas asiakaskontaktointi ja ne on sertifioitu ISO 9001 standardin mukaisesti. Telesales-palveluun kuuluu myös säännöllinen raportointi asiakkaalle. Raportointiin sisältyy kaikki asiakkaan kanssa yhteisesti sovitut tiedot kontakteista ja myyntikäynneistä. Yhteistyö Telesales-palvelua koordi-

noivan Elisan yhteyshenkilön kanssa on mutkatonta ja sujuvaa.

– On hienoa, että Elisa pystyy nopealakin aikataululla reagoimaan ja tarttumaan yksittäisiin pyyntöihimme sekä uusiin toimeksiantoihin. Meille merkitsee paljon se, että Elisan yhteyshenkilö on helposti tavoitettavissa ja että hän pystyy aidosti auttamaan meitä, Mäkynen kiittelee, ja jatkaa:

– Myyntityötä, johon myös myyntitapaamisten järjestäminen vahvasti lukeutuu, on voitava ennustaa ja johtaa samalla tavoin kuin työhyvinvointiakin. Telesales-palvelun laadukkaan ja selkeän raportoinnin avulla pysymme jatkuvasti ajan tasalla uusien myyntitapaamisten sopimisesta.

Lisätietoja:

Elisa Oy

Telesales myyntipäällikkö
Ville Airaksinen
puh: 050-527 0414



elisa.fi/yrityksille