



salesangels

Największa społeczność ludzi sprzedaży w Polsce

#SprzedawanieToPomaganie



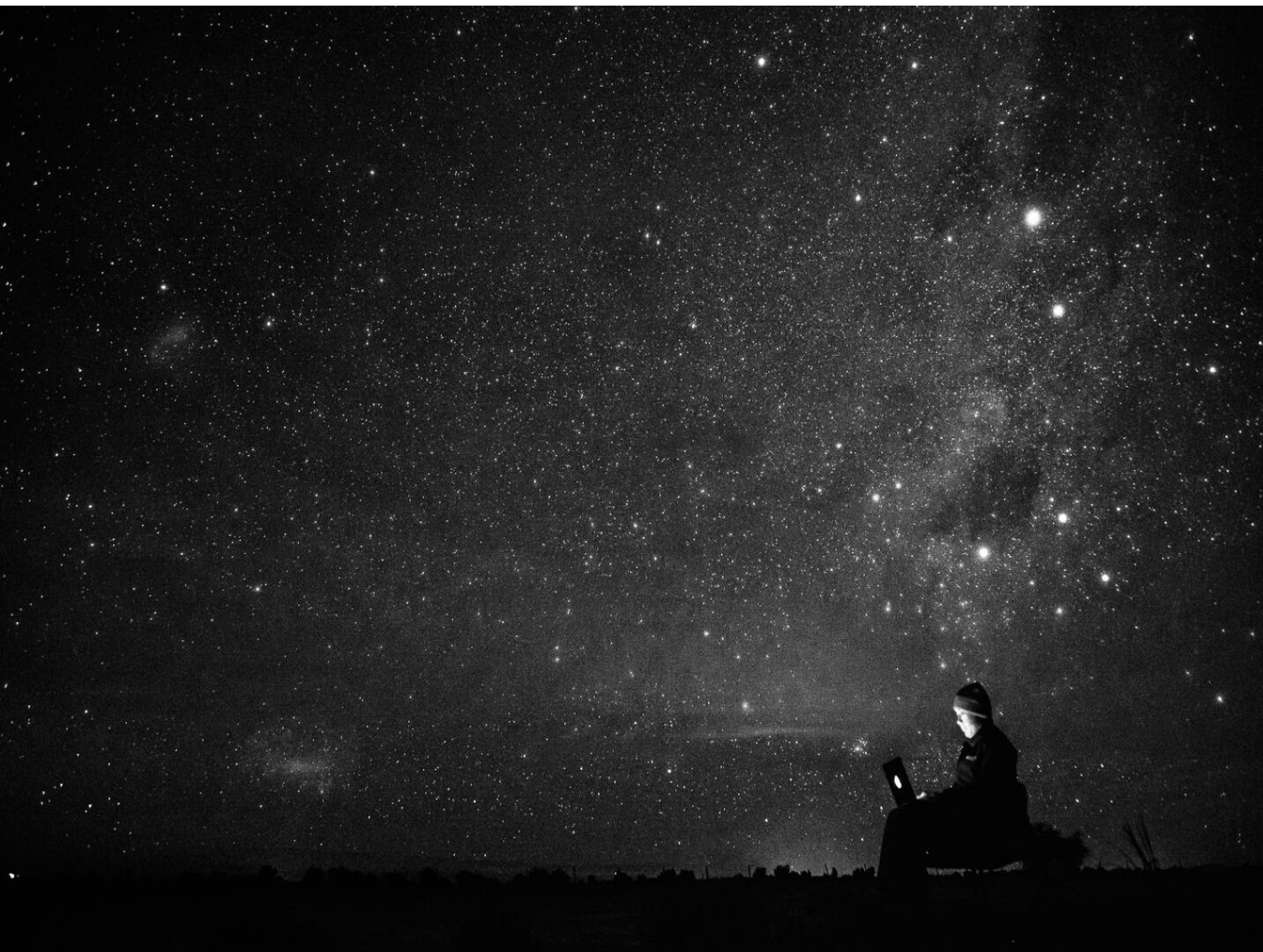
listopad 2019

Wojtek Telenga

**„Pułapki cyfrowych transformacji
w dziale handlowym”**







Definicja cyfrowej transformacji z perspektywy
działu handlowego

Włączenie technologii w proces sprzedaży

- sklep internetowy
- dane, mierniki, KPI
- automatyzacja kontaktu z klientem
- "wizerunek" via media społecznościowe
- klasyfikacja leadów
- lejek sprzedaży
- **proces** obsługi klienta

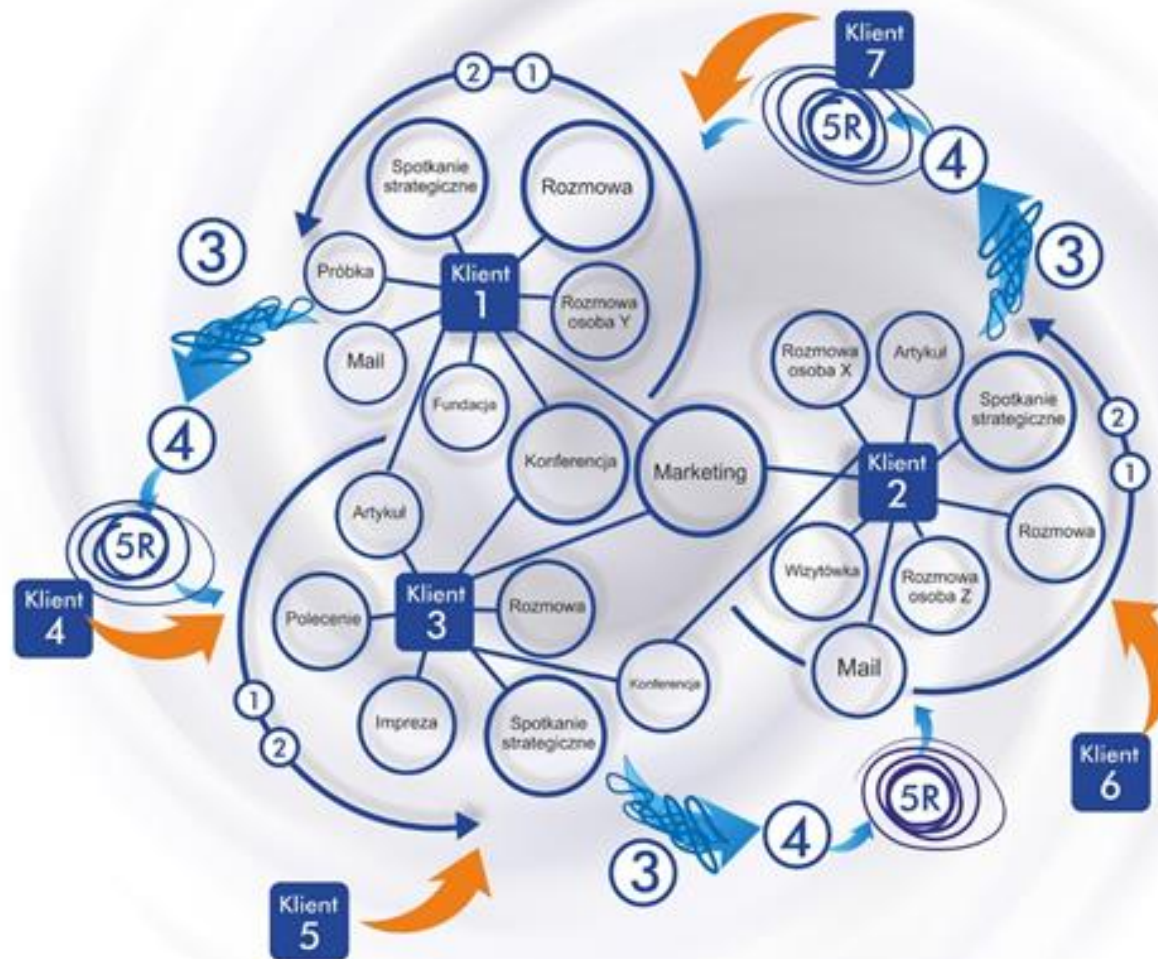
Transformacja = **ZMIANA**

[zorientowana na poprawę wyników]

[modyfikacja **modelu** pracy działu handlowego]

PROCES / MODEL / ZMIANA

PROCES SPRZEDAŻY V GENERACJI



**NEWRALGICZNE
PUNKTY/FILARY**

TECHNOLOGIA

KULTURA ORGANIZACYJNA

PRZYWÓDZTWO



KOSZYK PUŁAPEK

1

LUDZIE

2

MOTYWACJA

3

SPOSÓB





Nie wiem co to
dla mnie
oznacza

Nie rozumiem
swojej roli

Ile będę
zarabiać?

Nie będę
potrzebny



zasoby



CEL

czego chcą klienci

czego chcą właściciele

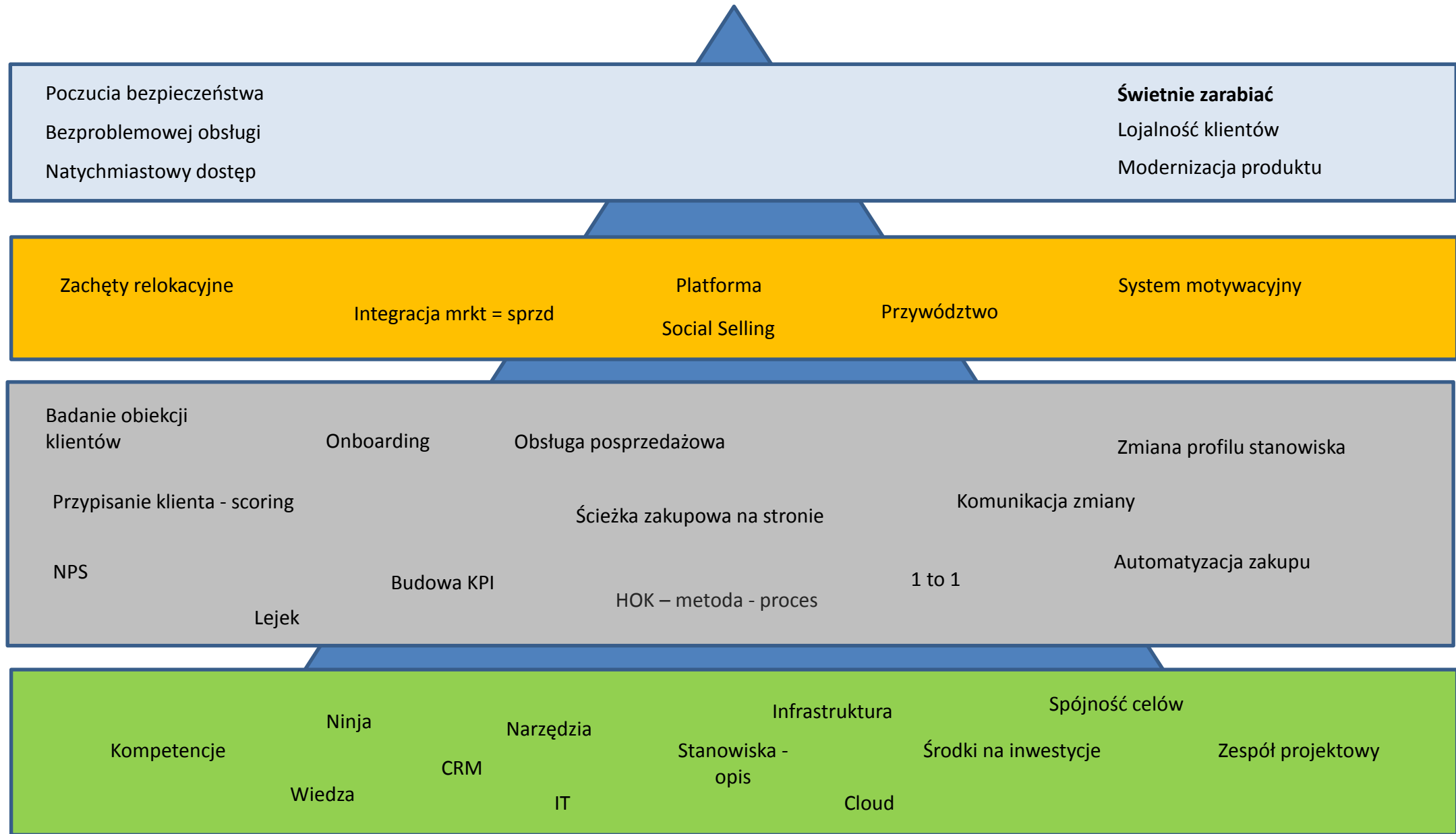
czego chcą pracownicy

strategie/zadania/obszary

procesy

zasoby

50% sprzedaży via E-commerce do końca 2021



MOTYWACJA





**WYNIKI SĄ
POCHODNĄ
MOTYWACJI LUDZI -
90%**



45%

Polaków jest
umiarkowanie lub
bardzo zadowolonych
ze swoich zarobków

20%

Polaków jest
umiarkowanie
lub bardzo
niezadowolonych ze
swoich zarobków

21%

Polaków pracuje
po godzinach dla
pieniędzy

53%

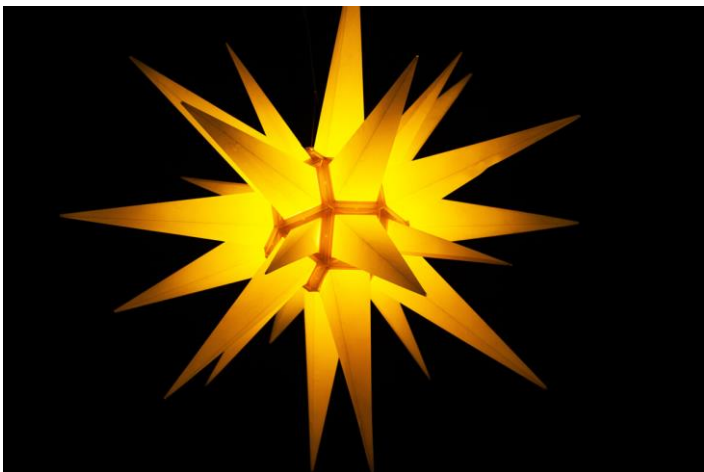
pracowników dużych
i średnich firm jest
niezadowolonych
z osiąganego
poziomu
wynagrodzenia

Źródło: Badanie Mind & Soul Business, Work-Life Balance Polaków 2019

Źródło: Badanie Hays Poland 2019

A jednocześnie według badań Gallup World Poll (1,7 mln osób z 164 krajów) pokazuje, że po osiągnięciu pewnego progu zarobków (w Polsce 9,7 tys zł na rękę) dalszy wzrost dochodów nie wiąże się ze wzrostem motywacji do pracy.

Systemy wynagrodzeń



System tradycyjny

kapitalizm



System socjalistyczny

idea sprawiedliwości społecznej



Mix – Hybryda

Dopasowanie do rzeczywistości

Hybryda

wysoka podstawa gwarantująca poczucie bezpieczeństwa

+

bonus [zespołowy] za osiągnięcie ponadprzeciętnego sukcesu

=

próg satysfakcji



I tu warto zerknąć na wyniki badań Nitina Nohria i Paul Lawrence – najwyższy poziom motywacji pracownicy osiągają, kiedy organizacje zaspokajają 4 potrzeby pracowników:

- Potrzeba zdobywania
- Potrzeba relacji
- Potrzeba rozwoju
- Potrzeba zaufania



KOMUNIKACJA



DANE-OPINIE ZAMIAST FAKTÓW

CTR
14.65%
↑ 10.6%



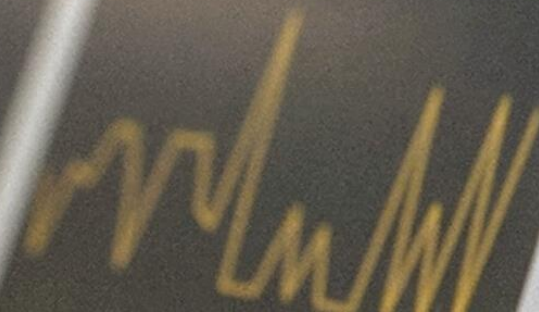
CPA
1.67
↓ 0.08



Quality Score
9.38
↓ -0.1%

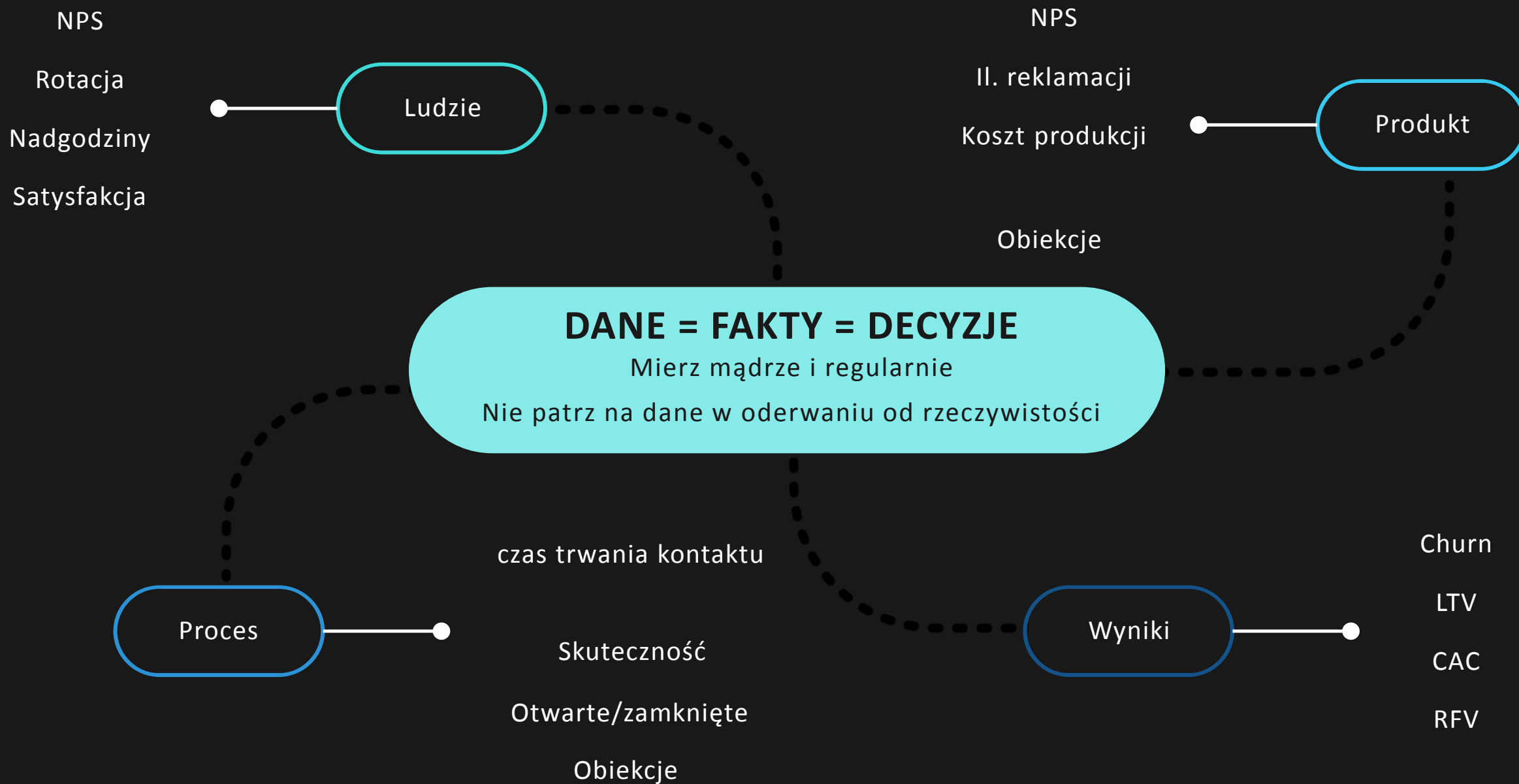


Cost per conversion
673.27
↑ 0.2%



Dobierz odpowiednie dane do specyfiki Twojego biznesu

KPI	Usługi	B2B	IT	Retail
 Sprzedaż/miesiąc	250	1	20	1 200
 Cena	1200h	100 000	15 000/miesiąc	13/sztuka
 Ilość klientów	300	20	3 000	1 000 000
 Zadowolenie klienta				



Kluczem nie jest to co i
jak mierzysz ale **jak** z
tego **korzystasz** i jak to
komunikujesz



**Kluczem nie jest to co i jak mierzysz
ale jak z tego korzystasz i jak to
komunikujesz**

Dane to narzędzie, a nie cel

Odrzucam zarządzanie poprzez indywidualne cele co nie
stoi w konflikcie ze znajomością planu, jego istoty i wagi.



**Kluczem nie jest to co i jak mierzysz
ale jak z tego korzystasz i jak to
komunikujesz**



*Służą zdobywaniu wiedzy, nie są podstawą do
oceny*

Wiem, rozumiem które obszary poprawić, wskazuję i
monitoruję.

**Kluczem nie jest to co i jak mierzysz
ale jak z tego korzystasz i jak to
komunikujesz**



*Ludzie powinni rozumieć dane i chcieć oraz
móc z nich korzystać by poprawiać jakość
swojej pracy*

Bądź partnerem w procesie zmiany.



ROLA LIDERA

Rola lidera



Zbuduj zaufanie

To długotrwały proces i wynika z postawy i konsekwencji

Wspieraj w trakcie zmiany

Każdy to indywidualność i wymaga indywidualnego podejścia

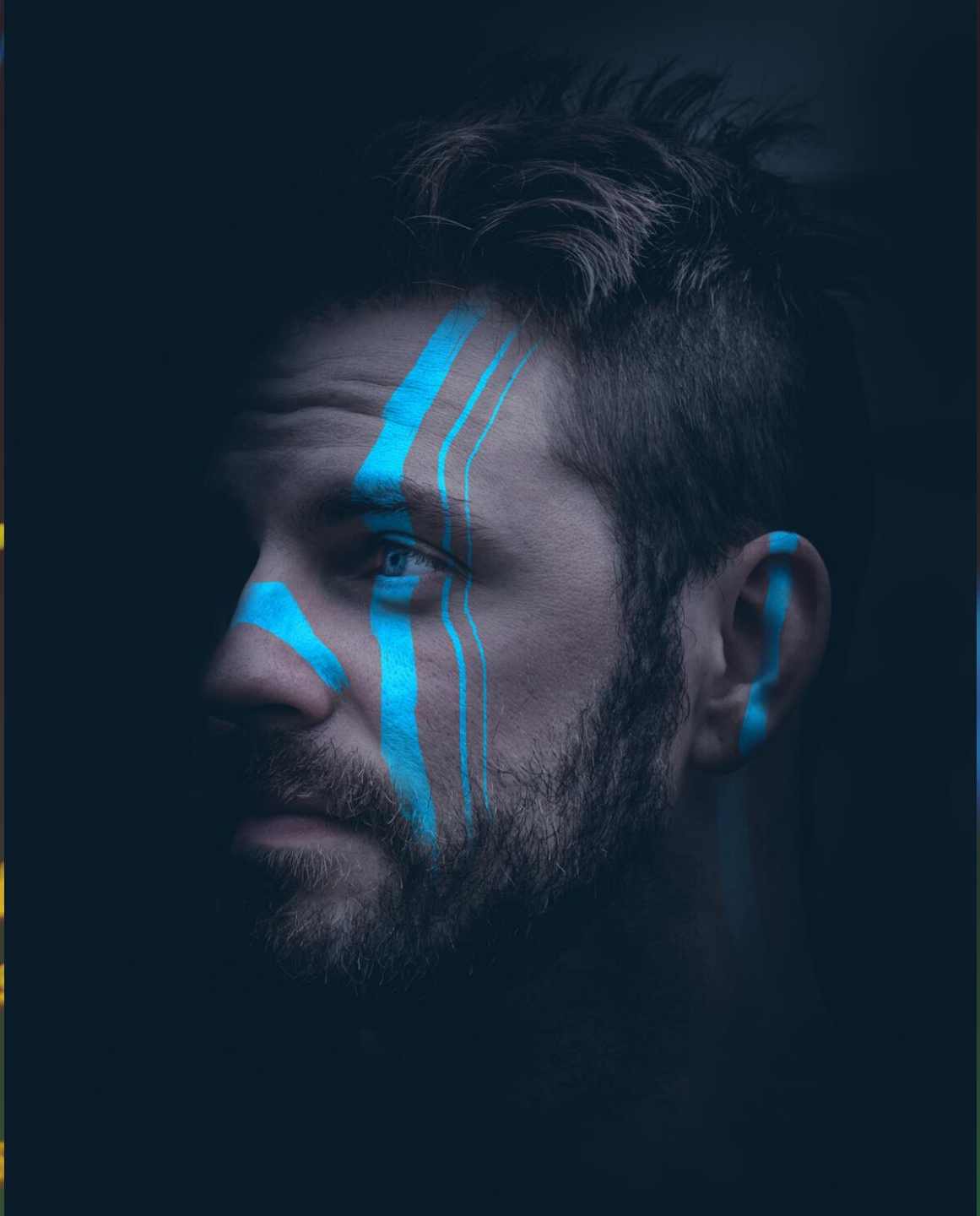
Dziel się wiedzą, inspiruj

Pytaj "dlaczego" w przypadku porażki ale i sukcesu

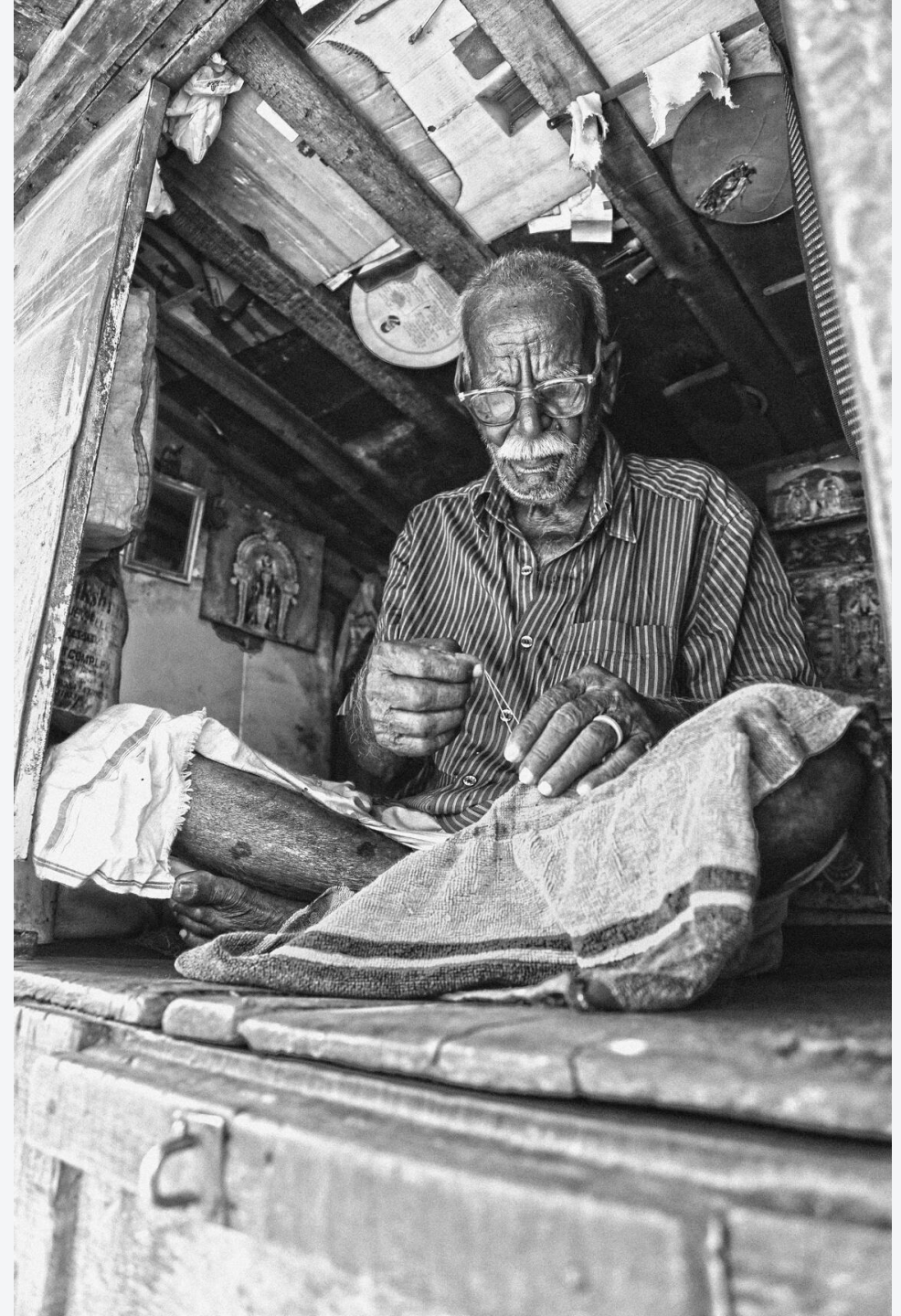
Spraw byś nie był potrzebny

Przewrotne ale idealnie oddaje sens tej roli

PRYWATNOŚĆ



KOMPETENCJE





chęć i umiejętność uczenia się



współpraca z innymi

rozwiązywanie złożonych problemów



TRZEBA DZIAŁAĆ COŚ



NIE W MIEJSCU RUSZAĆ SIĘ

Memry.pl

przedsiębiorczość/energia

kompetencje cyfrowe



"I don't care how good his pipes are, it would be a lot easier if he had an online store."



krytyczne myślenie

Modele subskrypcyjne – gorąco zachęcam

- Wygoda
- Cena
- Bariera wejścia
- Próbowanie
- Naturalny system lojalnościowy
- Odwrócenie ról
- Odpowiedź na siłę Internetu





About the Club

Find a pair of legendary bright-colored socks in your mailbox every month.

The socks are designed by the Supreme Sock Council and vary in appearance from month to month.



Our Socks

[All socks from Ponožkovice >](#)





1 Give Membership

Want to get a **Christmas present?**

We have a special offer for you, just click the "Christmas" button!

[Christmas](#)

Membership Length

3 months / 650 CZK (26 EUR)

Sock Size

3 - 5 (UK) / 35 - 38 (EU)

First Pair Personal Delivery ?

No

Handmade Gift Box
for the First Pair (picture) ?

No

+ For advanced options click here





Clubhouse

E-mail:

Password:

[Forgotten password](#) [Lost Account](#)

Login

[First Login to Clubhouse](#)

Przywództwo

KOMPETENCJE

MOTYWACJA

METODA

Dane

Komunikacja

PRYWATNOŚĆ



THANK
YOU



listopad 2019

Wojtek Telenga

**„Pułapki cyfrowych transformacji
w dziale handlowym”**



najlepsi eksperci z 2019 z nowymi tematami



Tomek
Zieliński



Adam
Bernacki



Basia
Piasek



Jerzy
Zientkowski



opublikujemy
XI.2019



opublikujemy
XII.2019

**490 zł netto
do 30.11**

KUP BILET



salesangels

Dołącz do nas na
salesangels.pl