

Verkooppersoneel van Lexmark benut de voordelen van afstandsonderwijs!

KORT



Focus

De competenties optimaliseren van alle verkoopteams - managers én commerciële medewerkers - in het licht van een evolutie van het aanbod naar de verkoop van oplossingen en in overeenstemming met de PMM-strategie van de onderneming. De adviesverlenende dimensie van het commerciële vakgebied uitwerken met een duidelijke klantgerichtheid.

Lexmark

Lexmark ontwerpt en produceert afdrukoplossingen en -producten die het vervolgens op de markt brengt. De printers, laser- of inktjet-multifunctionals en bijbehorende diensten en verbruiksgoederen zijn bestemd voor ondernemingen en particulieren in 150 verschillende landen. Lexmark International Inc. werd opgericht in 1991 en haalde in 2006 een omzet van 5,1 miljard dollar.



► Lexmark speelt in op de diepgaande veranderingen op de printermarkt en kiest resoluut voor een adviesgerichte commerciële strategie. Voor de commerciële teams bleek een aanvulling van de competenties dan ook noodzakelijk. De onderneming besloot hiervoor gebruik te maken van een vernieuwend opleidingsprogramma.

Sinds het begin van de jaren 2000 is de printermarkt, zeker op het vlak van de grote accounts, aan ingrijpende veranderingen onderhevig: de prijs van de printers is gekelderd, de markt raakt verzadigd en verschuift steeds meer naar een markt voor instapmodellen, er komt steeds meer concurrentie uit de hoek van de copiers en de multifunctionals enz.

Om het hoofd te bieden aan deze realiteit focust Lexmark op de PMM-benadering: 'Print, Move & Manage'. De kernzaak voor het merk is een evolutie van een product- naar een oplossingenpositionering.

Lexmark biedt zijn klanten ondersteuning voor de rationalisering van de volledige printcyclus en helpt hen hun informatie op een veiligere en snellere manier over te brengen om zo hun kosten en infrastructuur beter te beheersen, ongeacht of het gaat om hulp bij een lokaal proces of om de volledige optimalisering van

de printapparatuur en -processen op bedrijfsniveau.

Een praktijkgericht systeem gekoppeld aan de bedrijfsdoelstellingen

Na deze vaststelling kiest Artur Marcinkiewicz, Education Manager voor de zone EMEA van Lexmark, in 2006 voor een uiterst operationeel opleidingssysteem, waarbij afstandsonderwijs en klassikale lessen worden gebundeld. De beoogde doelstellingen:

- het leren van specifieke technieken versnellen dankzij de implementatie van een afstandsonderwijs traject onder leiding van de managers;
- de deelnemers een dynamisch en stimulerend vormingskader bieden op basis van programma's op maat.

Het programma, dat werd geïntroduceerd bij 250 commerciële

“Dankzij CrossKnowledge konden we gestalte geven aan een innovatief opleidingsprogramma dat ons de mogelijkheid bood om onze verkoopmedewerkers in een recordtijd vertrouwd te maken met de nieuwe commerciële strategie van Lexmark.”

Artur Marcinkiewicz
Education Manager EMEA

medewerkers en managers in de zone Europa, leidde al tot een uiterst snelle beheersing van de PMM-strategie door alle verkoopteams, gekoppeld aan een significante verbetering van de competenties.

Voor de managers werd een specifiek programma uitgewerkt dat focust op change management (en rechtstreeks verband houdt met de bedrijfsbelangen), leiding geven aan teams, coaching en stimuleren van medewerkers.

In het programma voor commerciële medewerkers ligt het accent dan weer op thema's als relationele competenties, projectbeheer, onderhandelingscapaciteiten en een grondige kennis van de financiële mechanismen van de onderneming.

Na afloop van de afstandsonderwijs-sessies worden klassikale lessen georganiseerd in het land en de taal van de medewerker. Dankzij het verplichte afstandsonderwijs vooraf is het mogelijk om met homogene groepen te werken, waardoor in de klas vooral gefilmde rollenspelen en voorbeelden uit de praktijk aan bod kunnen komen. Het systeem wordt afgerond met een individuele coaching van de commerciële medewerkers na afloop van de praktijkoefeningen.

Artur Marcinkiewicz is bijzonder opgetogen over de behaalde resultaten: de commerciële medewerkers zijn sneller weer beschikbaar, krijgen een opleiding op maat en winnen aan efficiëntie dankzij een termijngerichte focus. Bovendien blijkt uit de resultaten ook een duidelijke return on investment. De verkoopmedewerkers volgden gemiddeld tien afstandsonderwijs-sessies. Zowel de verbindingsgraad als het voltooiingscijfer van de opleidings-sessies bedroegen ongeveer 94 %.

Veranderingen permanent sturen

Gedreven door de wil om de competenties voortdurend verder te ontwikkelen, kiest Lexmark ervoor

om het afstandsonderwijsprogramma gedurende meerdere jaren voort te zetten met het oog op een uitdieping van de kennis en de methodieken.

Doelstelling: op een duurzame manier de competenties van de medewerkers harmoniseren en bundelen in alle landen waar Lexmark actief is om zo de methodieken te stroomlijnen en de toepassing van de algemene strategie van de onderneming te optimaliseren.

Een systeem op maat, een sterke betrokkenheid van het management en een nauwkeurige follow-up van de opgeleide teams: de consolidatie van de competenties is bij Lexmark geen loos begrip. ●●●



Startpagina van het e-learningportaal dat werd gecreëerd voor de verkoopmedewerkers van Lexmark