



vodafone

SALES ACADEMY



BURAK
TOKSÖZ



AYDOĐAN
KALELİ



günün sonuna geliyoruz

birçok konuşmacı dinlediniz

bizim de anlatacak güzel bir hikayemiz var...

hayatlarımız ile alakalı...



sürekli bir koşuşturmaca içindeyiz hepimiz

hedeflerimiz var...

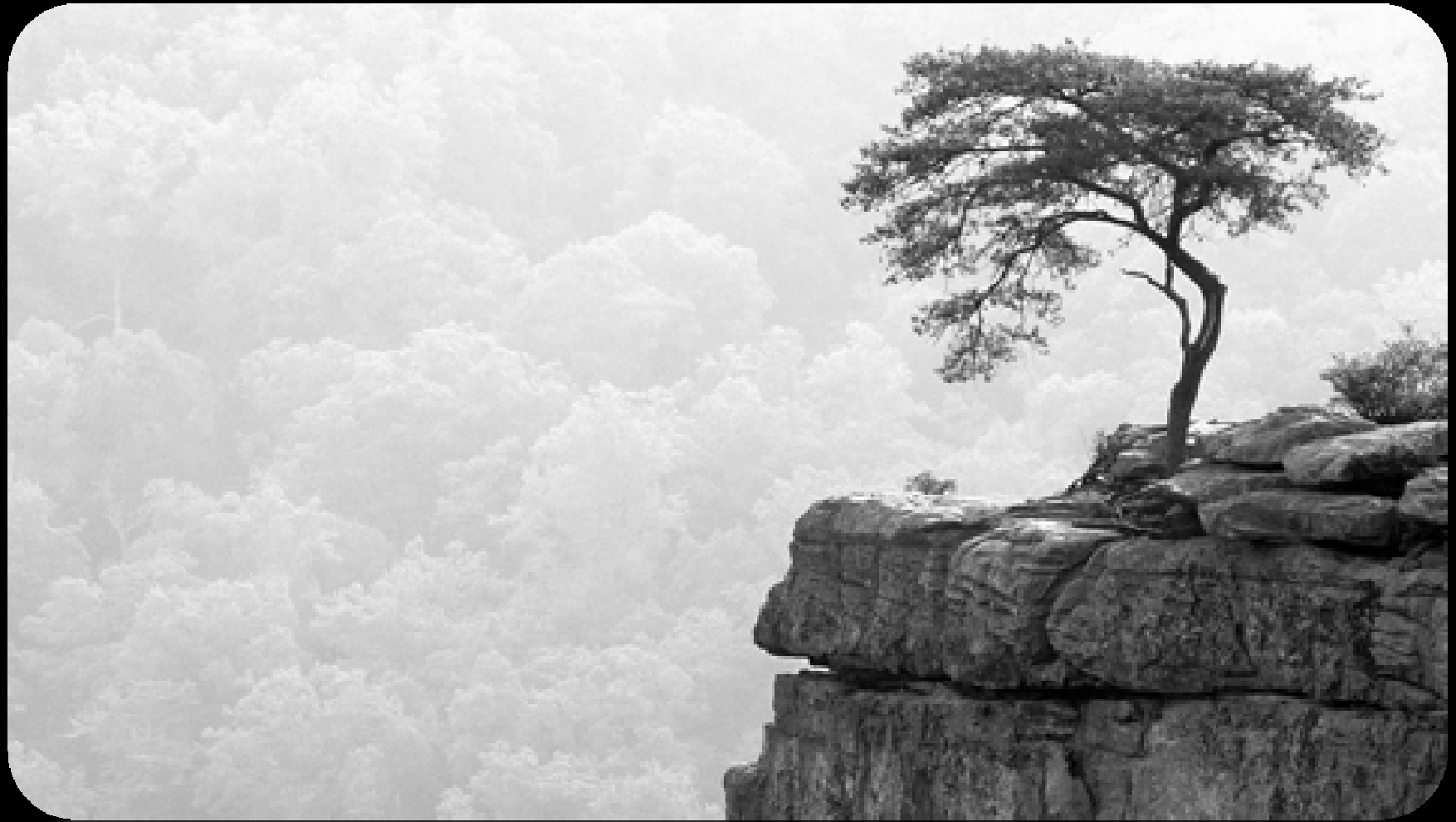
yaptığımız planlar var..

ve bir de, deęişen bir dünya var..



Geçen ay dünya nüfusunun
7 milyarı geçtiğini
duydunuz mu?

nüfus çoğalıyor, ancak



insanlık bireyselleşiyor

birbirinden uzaklaşıyor



Artık insanlar basit uygulamaları tercih ediyor!

bilgiye çabuk ulařmak istiyor

Bugün 1,9 milyar insan internet kullanıyor...

2020 yılında 5 milyar kişi internet
kullanacak...

Google

Google

Google'da aylık arama sayısı

44.000.000.000

Bir saniyede atılan e-mail sayısı

2.100.000



insanlık uzaklaşıyor
ama
bireyler yakınlaşmaya alışıyor

Dünyanın 3. büyük nüfusu nerede?



Toplam facebook kullanıcısı

850.000.000

Türkiye'deki facebook kullanıcıları

30.000.000

Internete mobil ađlardan bađlanan
abone sayısı her yıl

%85

artıyor...



2014'de öngörülen mobil abone sayısı

2.5 milyar!

Bir yılda atılan SMS sayısı

80.000.000.000

Dünyada kullanılmakta olan cep telefonu sayısı

5.200.000.000

Türkiye'de kullanılmakta olan cep telefonu sayısı

66.000.000



Smartphone satışı ilk defa
bilgisayar satışlarını geçti



2020'de finansal işlemlerin yalnızca
%10'u nakit olacak...



Mobil hatları kullananların %59'u
evden mobil alışveriş yapıyor.



Önümüzdeki 4 yıl içinde mobil internet trafiđi

26 katına çıkacak.

2012'de genişbant müşterilerinden

%47' si

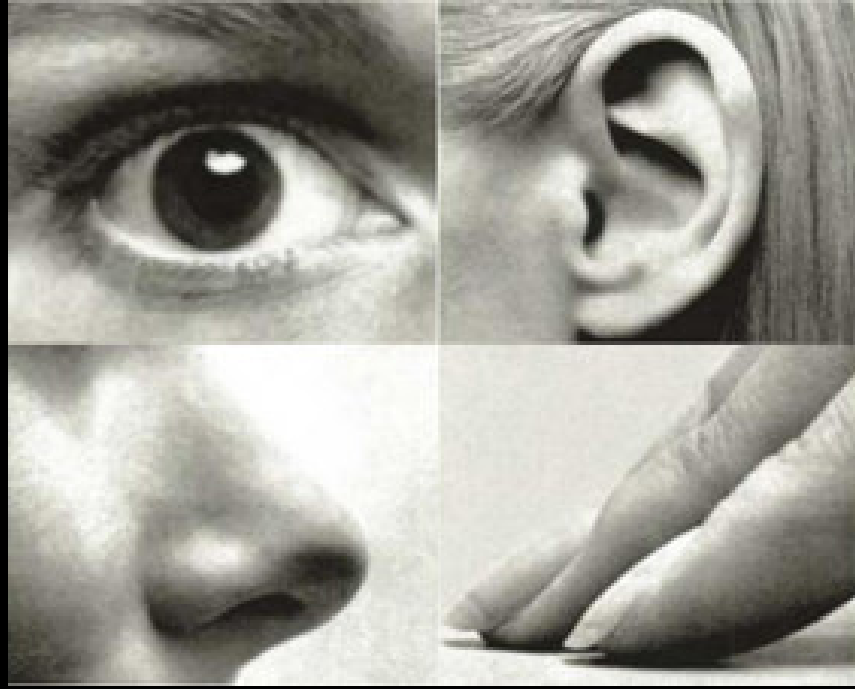
interneti mobil olarak kullanacaklar

artık satınalma kararlarının çoğu

2.6 saniyenin altında gerçekleşiyor

2015 yılında en temel ihtiyaç
“gerçeklik”





Müşteri deneyimi en belirgin
farklılaşma unsuru



iş hayatı değişıyor

müşteri ihtiyaçları değişiyor

artık bilgi tek güç deęil

bireyin dikkatini çekip, onu tutabilmek
önemli

artık müşterilerimiz

daha bilgili

daha farkında

daha zorlayıcı

her iş modeli bu değişikliklere odaklanmak
için

adapte olmak zorunda

bizler de geliřerek,

bilgilenerek,

daha iyi uyum sağlayarak

adapte olmak zorundayız

İşte bu gereksinimler ile
başlıyor



vodafone

SALES ACADEMY



**Vodafone
Red Academy**

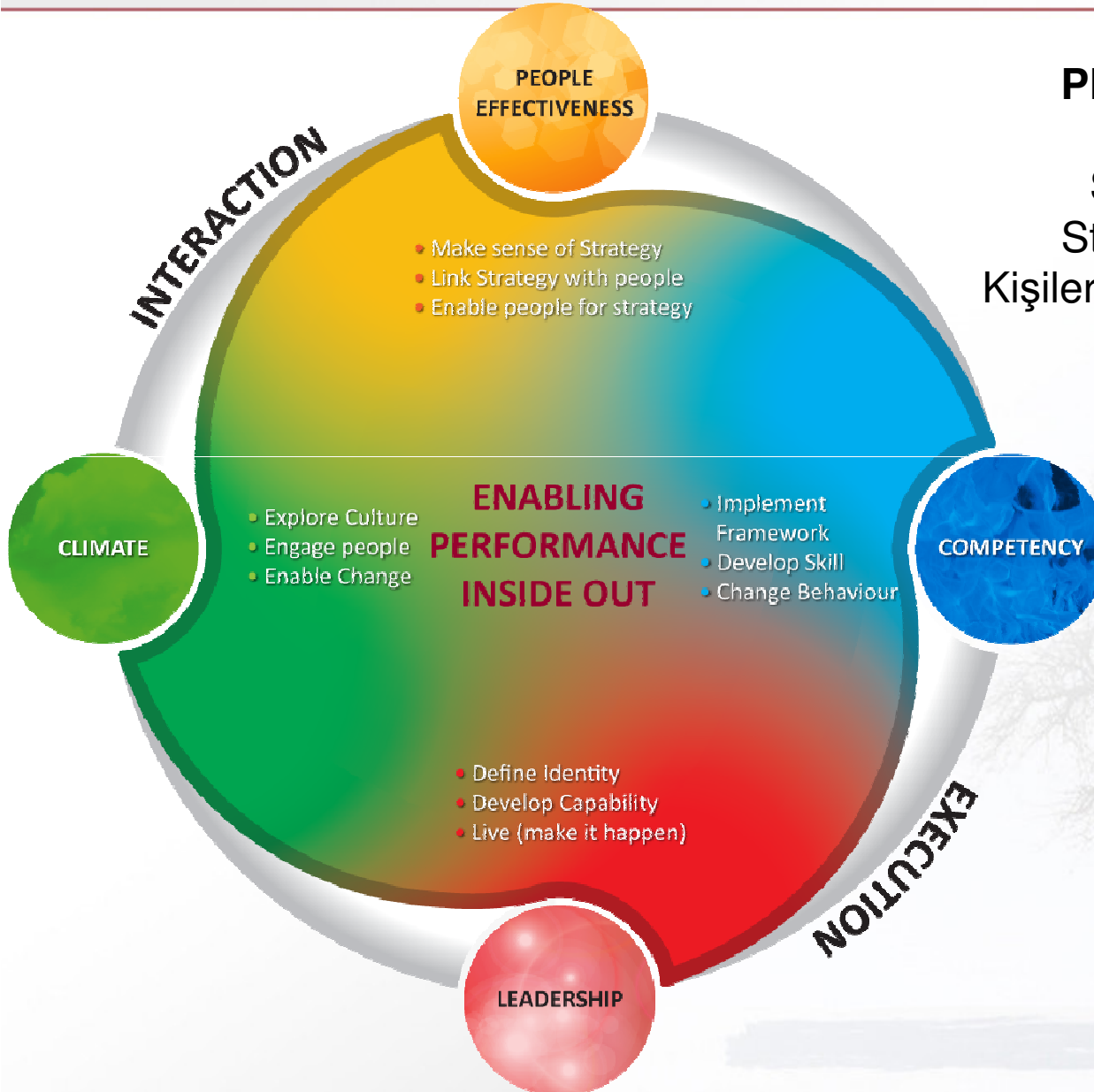
FEBRUARY 15-16th, 2012

Lütfi Kırdar Convention & Exhibition Center
Human Resources Summit, 2012



**THE SHIFT:
HR ENABLING
RENEWAL AND
GROWTH**

 **MCT** *Management
Centre Türkiye*



PEOPLE EFFECTIVENESS

Stratejiyi anlamlandırmak
Stratejiyi kişiler ile bağlamak
Kişileri stratejiye doğru güçlendirmek



Telekom sektöründeki yoğun rekabete karşı 2009'da
U-Dönüşümü Stratejisi'ne
geçildi

STATUS QUO CHALLENGER



**Saha Satış Ekibi
Merkez Satış Ekibi
Kurumsal Satış Ekibi**

○ Kariyeri destekleyen

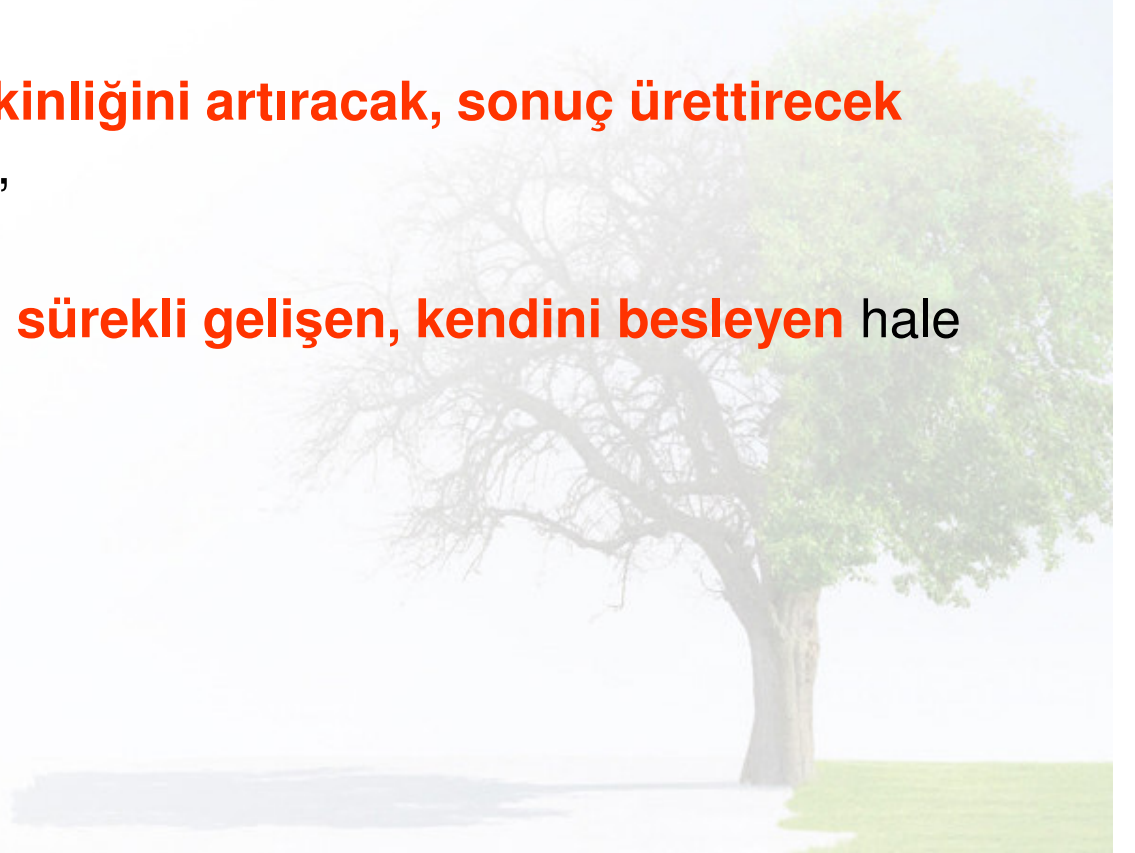
○ Standart olmayan

○ Akademik ve Pratik

Vodafone Sales Academy ile;

- Rekabetin önünde giden **Tam Teçhizatlı** satış ekipleri geliştirmek,
- Satış ekibi yönetiminin **etkinliğini artıracak, sonuç ürettirecek** pratik araçlarla donatmak,
- Vodafone Satış Kültürünü **sürekli gelişen, kendini besleyen** hale getirmek,

hedeflendi.





vodafone

Çözüm Lideri
Principal Consultant
Proje Yöneticisi
Tasarım Lideri
Proje Asistanı
4 Tasarım Danışmanı

İnsan Kaynakları
Red Academy
Saha Satış Direktörü
Bölgeler Müdürü
Merkez Satış Müdürler
Bölge Müdürleri

Ekip Oluşumu

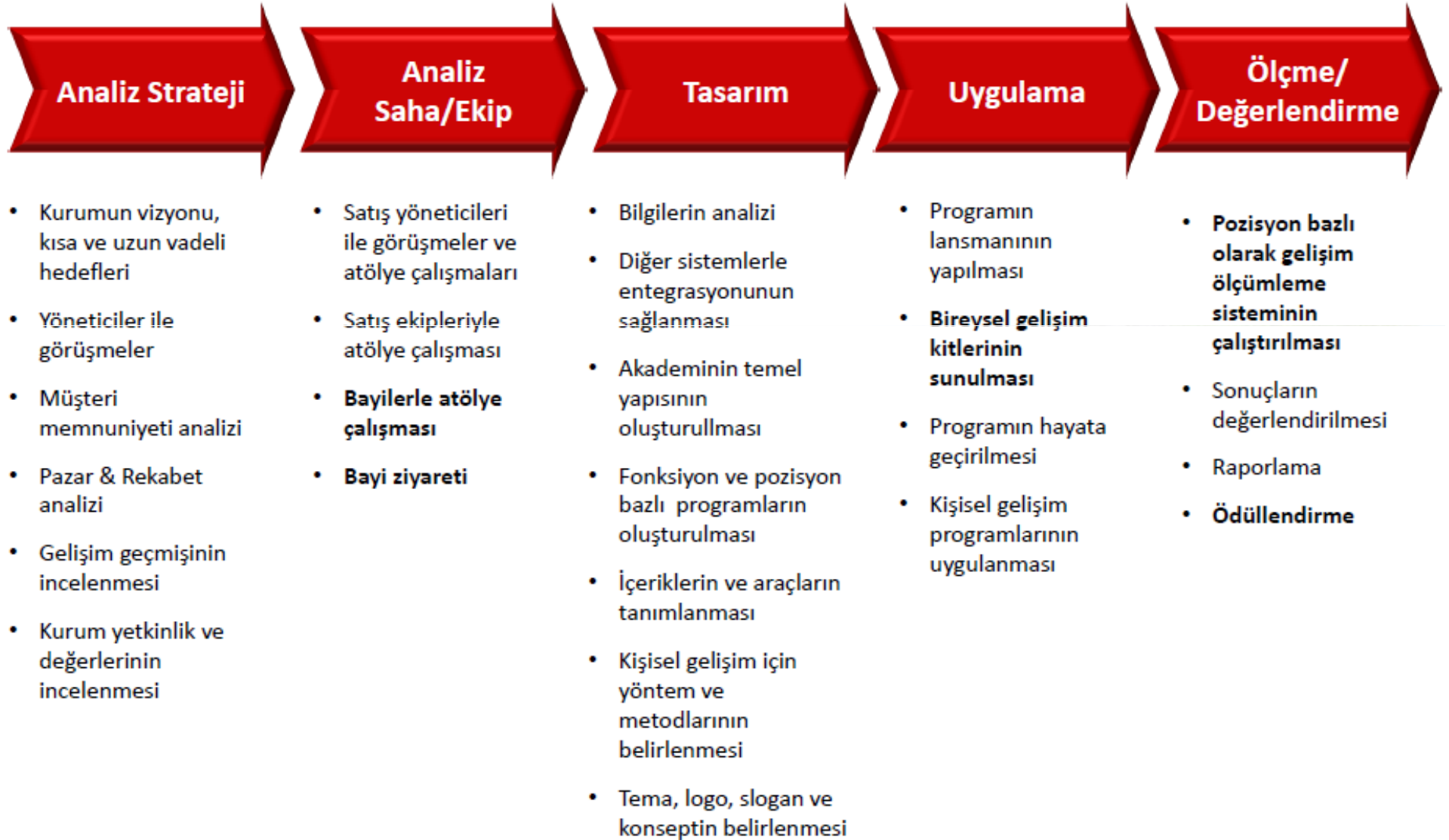


Hedef Kitle	Müşteri ve İşi Kavramak	İşin Yönetimi	Finans Yönetimi	İlişki Yönetimi	İnsan Kaynakları Yönetimi	Proje Sunumu
17 GRUP						
Bölüm Başkanı, 1 gün	○	●	○	●	◐	○
Bölgeler Müdürü, 8 gün	○	●	○	●	●	○
Bölge Müdürü, 14 gün (SHOP-VDM)	◐	●	◐	●	●	●
Bölge Müdürü, 14 gün (SME-LARGE SME)	◐	●	◐	●	●	●
SHOP BSY, 16 gün	●	●	●	●	◐	●
VDM SY, 18 gün	●	●	●	●	●	●
SME/LARGE SMEUE,18 gün	●	●	●	●	●	●
SME Retention, 18 gün	●	●	●	●	●	●
Satış Destek, 10 gün	◐	●	◐	●	○	●
Ticari Pazarlama,10 gün	◐	●	◐	●	○	●

○ Farklı içerik

○ Farklı çalışma stilleri

○ Farklı değerlendirme

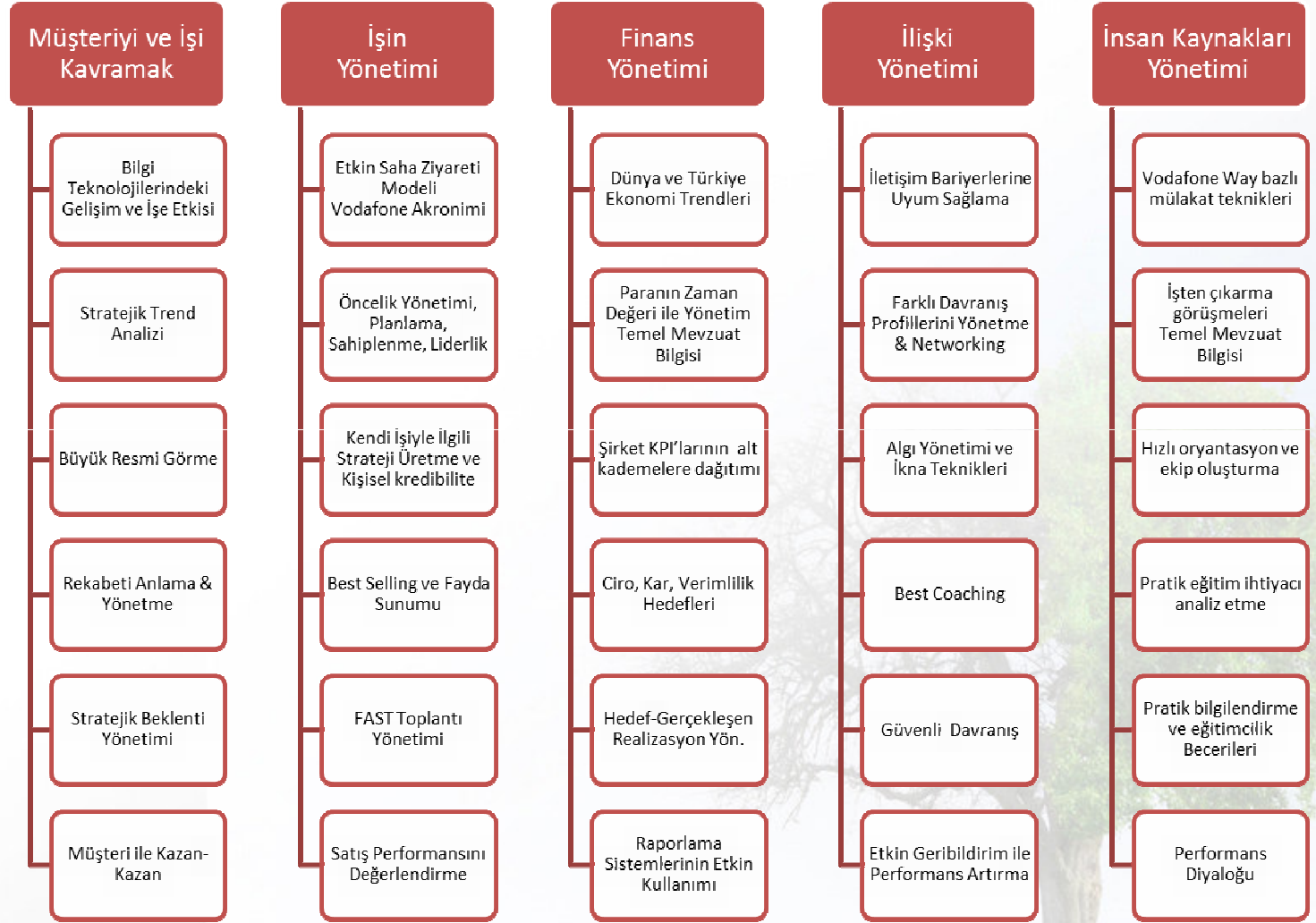


September 2011						
Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	So
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	30	

1 ay

3 ay

6 ay



○ Simülasyon bazlı

○ Yetkinliklere odaklanan

○ Gerçek vakalar



Kapsam: 52 adet Yönetici



Kapsam: 52 adet Yönetici





Eğitim
Sunum + Action
Learning



İşbaşı Ödevler
Best Practice Paylaşım



Kişisel KPI
Aksiyonları



Yetkinlik Bazlı
Mülakat



Proje Sunum



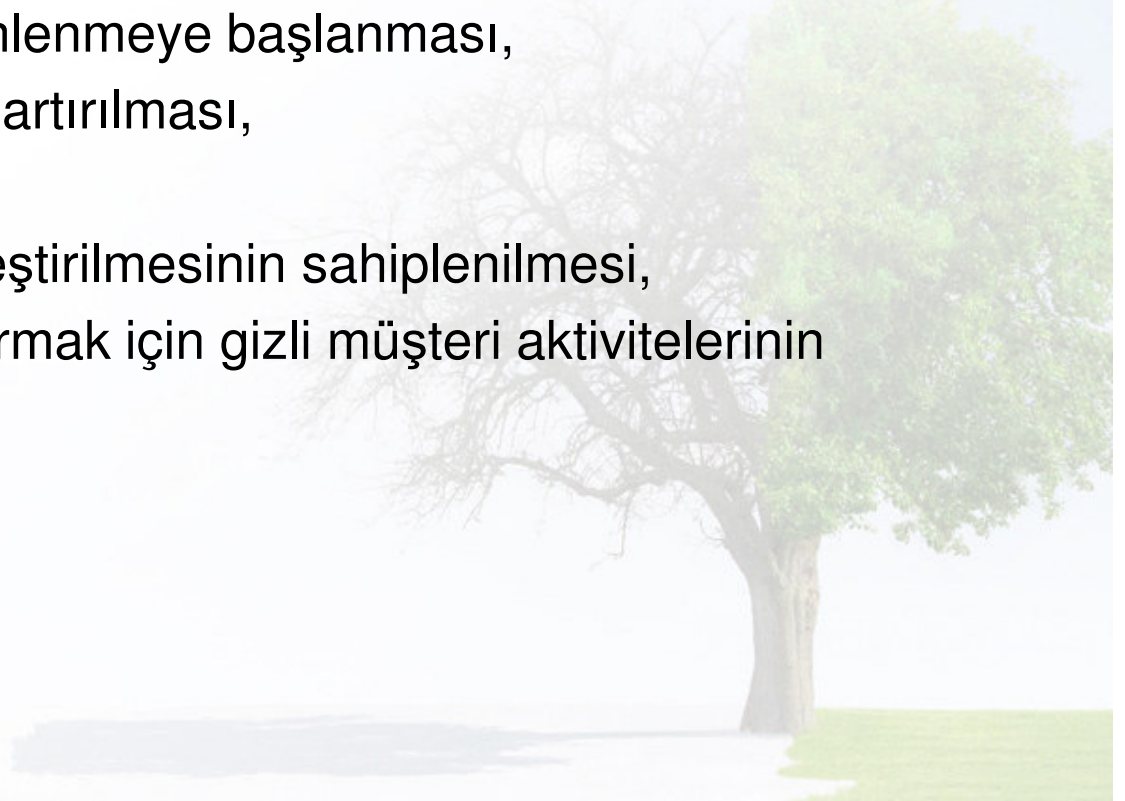
Performans
Görüşmesi

	İçerik	Adet	Kazanılacak	Toplam
			Kredi	Kredi
BSY / VDM SY / UE	Ana Modüller (2 Gün) - Eğitim Katılım	3	2	6
	Destek Modüller (2 Gün) - Eğitim Katılım	2	2	4
	Atölye (1 Gün) - Katılım	5	2	10
	Çalışma/Ödev Hazırlık	5	1	5
	Proje Sunum	1	5	5
	Red Sales Akademi Mezuniyet:			

- İş başı aktivitesinde dokunulmadığı belirlenen bölgelerde yeni mağazalar açıldı.
- Hedeflerin tutturulması için farklı kanallarda küçük kampanyaların oluşturuldu.
- Satış ekiplerinin motivasyonunun artırılması için mağazalar arası yarışma düzenlenmesi ile hedeflere daha hızlı ulaşıldı.
- Kanal teşvik programlarının daha basit ve iyi açıklanması, kanalın eskisinden 5 kat fazla teşvik primi almasını sağladı



- Diğer bölgelerde uygulanıp başarılı olan çözümlerin kendi bölgelerine adapte edilmesi,
- Taktik ve stratejik girişimlere daha çok vakit ayırmaya ve günlük operasyonel işlerin daha iyi yönetilmeye başlanması,
- Yatırımcılar, kanal satış ekipleri ve müşteriler gibi paydaşların beklenti ve fikirlerinin daha fazla dinlenmeye başlanması,
- Saha ile iki yönlü iletişimin artırılması,
- Büyük resme odaklanma,
- Şirketin NTS skorunun iyileştirilmesinin sahiplenilmesi,
- Müşteri memnuniyetini artırmak için gizli müşteri aktivitelerinin sahiplenilmesi.





- Hazırlık sürecinin hem büyük resmi hem de detayları içermesi
- Üst Yönetimin sponsorluğu
- Yeterli zamanlamanın (çok büyük gözükmesine rağmen) konması
- Önceliklerin iyi tespiti (Zaman-Maliyet-Kalite)
- Kuvvetli bir lansman
- Proje ekibinin iş kolunu da içermesi
- Ölçümleme kriterlerinin etkili iletişiminin yapılması
- Yöneticilerin eğitim süreci ile performans koordinasyonundan sorumlu olması

