



NEW
MINDSET
NEW
RESULTS



Sky Italia
Customer Learning Hub

in collaborazione con

Up2You





Perché Sell like hell?

Sviluppare e potenziare il **mindset commerciale** dei nostri advisor e favorire comportamenti volti ad una **proposizione commerciale** sempre più **efficace** dei prodotti Sky.

Non perdere l'approccio di **caring** con l'obiettivo di massimizzare ogni **opportunità** di contatto con il cliente.

Dal contesto...all'azione



Pensato per avere **un basso impatto sulla pianificazione operativa ma un alto impatto sulle performance e sull'ingaggio degli advisor del Customer Solution hub.**



Environment

Ecosistema complesso con **cicli di time to market sempre più brevi**



Actions

Mini actions giornaliere con una **experience accattivante, semplice e stimolante**



Cosa abbiamo messo in campo



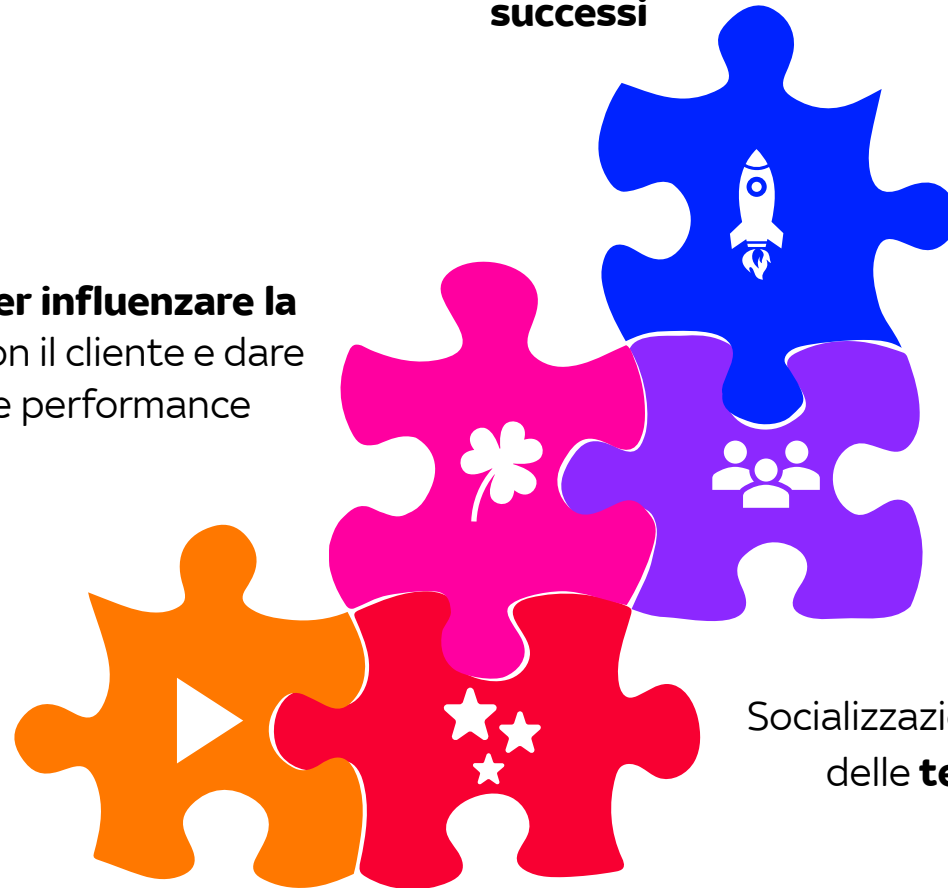
Analisi sul cambiamento delle **performance** e **celebrazione dei successi**

Tecniche per influenzare la relazione con il cliente e dare boost alle performance

Approfondimenti sul tema della comunicazione efficace e **gestione delle obiezioni.**

Attività energizzanti sul tema vendita e **comunicazione influente.**

Socializzazione e approfondimento delle **tecniche di vendita.**



Come lo abbiamo realizzato



Kick off



Live

Plenarie per lanciare il progetto e spiegare tutto il percorso.

Customer success



Digital

Mini contenuti digitali, ogni giorno cinque minuti al giorno.

Fortune cookies



On the floor

Micro azioni quotidiane da mettere in pratica durante le chiamate. Gli effetti osservati vengono tracciati nel diario di bordo.

Simulation Lab



Workshop

Simulazione dei casi reali di chiamate con i clienti.

Close up



Celebration

Retrospettiva a fine percorso per consolidare le lessons learned.

Fattori di successo



Il ruolo del Team Leader

Prima di iniziare Sell like hell, abbiamo diffuso e sviluppato la cultura del **Team Leader come coach**. Sono stati coinvolti in iniziative e sessioni formative a loro dedicate.

Sell like hell è stata l'occasione per **mettere in pratica** quanto appreso e testarsi come coach. I **Team leader** sono quindi stati **protagonisti** insieme al team.

Gli stand up

Live meeting di breve durata **con cadenza giornaliera guidati dai Team Leader**, in cui il team si allinea sullo sviluppo del progetto. E' stato fornito un supporto digitale dedicato per strutturarli in **modo innovativo e mirato**. Ogni stand up meeting su un **gioco diverso**, fornendo piccoli ice breaking per **aumentare l'efficacia** dell'apprendimento

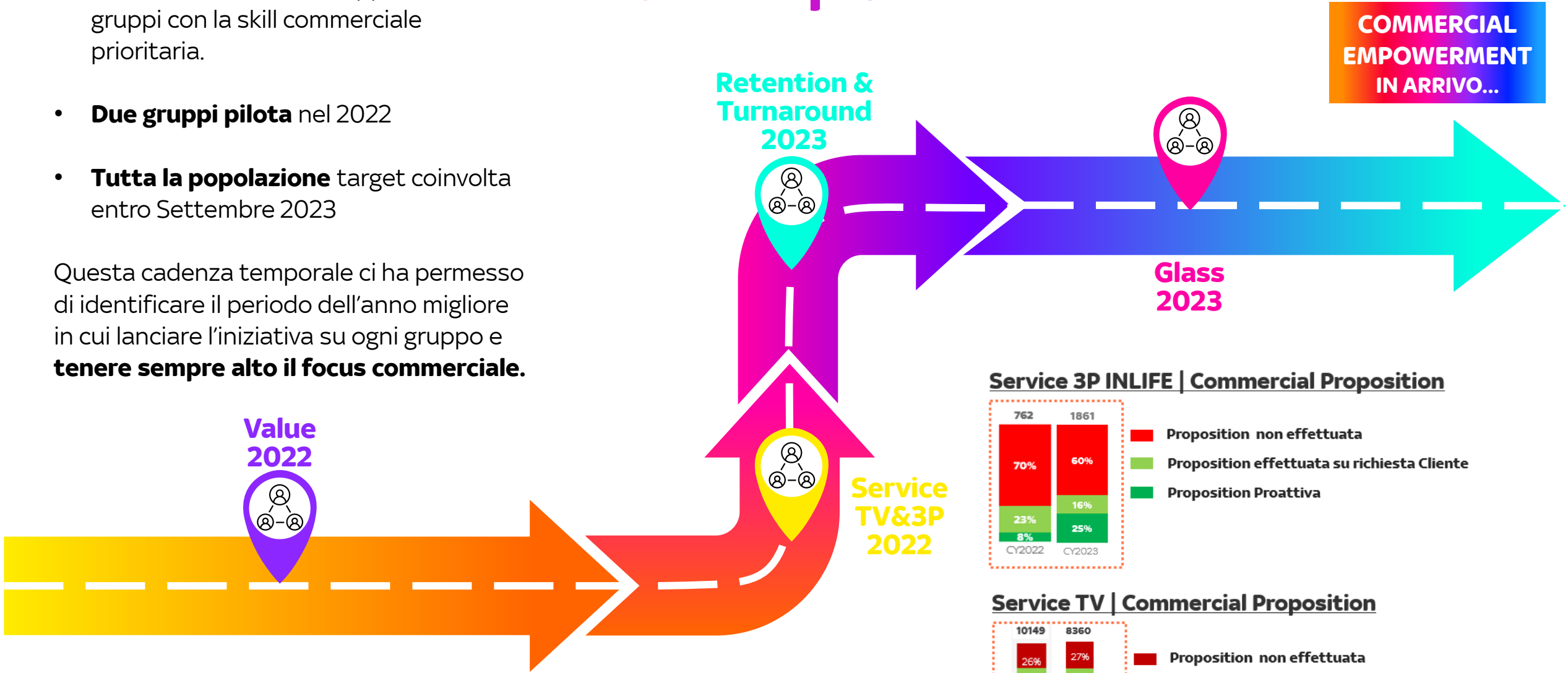


Roadmap & KPI

- **335 advisor coinvolti**, appartenenti a gruppi con la skill commerciale prioritaria.
- **Due gruppi pilota** nel 2022
- **Tutta la popolazione target** coinvolta entro Settembre 2023

Questa cadenza temporale ci ha permesso di identificare il periodo dell'anno migliore in cui lanciare l'iniziativa su ogni gruppo e **tenere sempre alto il focus commerciale.**

COMMERCIAL EMPOWERMENT IN ARRIVO...



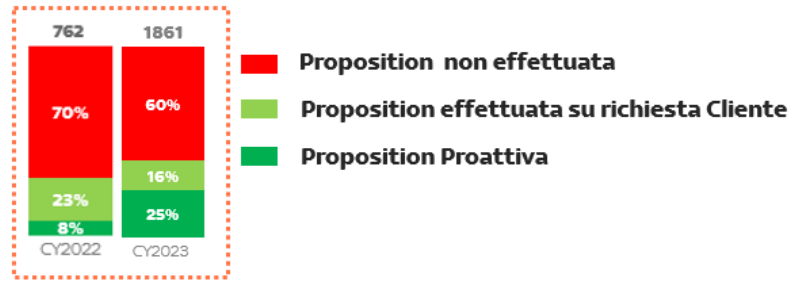
Value 2022

Retention & Turnaround 2023

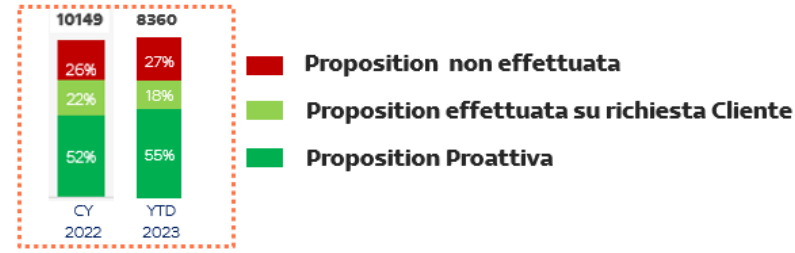
Service TV&3P 2022

Glass 2023

Service 3P INLIFE | Commercial Proposition



Service TV | Commercial Proposition



I CAN



DO IT

'T

GRAZIE!!