



Xerox Emiraten wil sneller zijn dan de snelste



case study



**gazing
performance**

Bezoek onze website
www.gazing.nl
of bel het nummer
+31 (0)20 5285 144

Het verkopen in één van de snelst groeiende economieën ter wereld oefent een specifieke druk uit op de verkoopstaf en het management van iedere willekeurige organisatie. Die druk wordt echter verhoogd als het gebied de Verenigde Arabische Emiraten is, of de V.A.E., dat niet alleen verder bouwt op zijn reeds legendarische status als een mondiaal handel drijvend centrum, maar ook een fascinerende smeltkroes van nationaliteiten, culturen en talen is. Wanneer een bedrijf dan niet alleen de concurrentie verslaat, maar zelfs voorbijsnelt, moeten medewerkers en management wel iets zeer speciaals doen.

Dat is precies wat Xerox Emirates heeft gedaan. Het bedrijf, een gemeenschappelijke onderneming tussen Mohammed Hareb Al Otaiba Group en Xerox Limited, rapporteerde afgelopen jaar zijn beste handelsjaar ooit **met recordopbrengsten en -winsten, wat heeft geleid tot een enorme algemene groei**, gesteund door aanzienlijke stijging in de verkoop van apparatuur.

Veel van dat succes kan volgens Andrew Hurt, Algemeen Manager, toegeschreven worden aan Gazing Performance Limited, een trainingsbureau dat Xerox Emirates een nieuwe benadering van verkoop heeft gegeven, wat een grote impact heeft gehad op de sales force met aanzienlijke resultaten.

Gestart in 1985 heeft Xerox Emirates zelf de explosieve groei ervaren die in de V.A.E. heeft plaatsgevonden. Als leverancier van apparatuur had Xerox direct voordeel van het feit dat de regering, bestaande uit de 7 emiraten, zich heeft voorgenomen zijn traditionele afhankelijkheid van olie te verminderen door een regionaal centrum te worden voor financiën, geneeskunde, toerisme, en de media.

De unieke geografische locatie van de V.A.E., gelegen aan 's-werelds grootste

olietransportgebied, heeft nationaliteiten van over de hele wereld aangetrokken, met als gevolg dat 66% van de 3,4 miljoen inwoners in de V.A.E. een andere nationaliteit bezit. Dit aantal wordt naar schatting verdubbeld rond 2010.

Alleen Xerox Emirates telt al 20 nationaliteiten onder zijn 164 werknemers. Andrew Hurt realiseerde zich dat het bedrijf alert moest blijven om succesvol te blijven concurreren in deze unieke verkoopomgeving.

Hij zei: "We hadden reeds een sterk sales management proces en we hadden in onze eigen interne training geïnvesteerd. Als voormalig sales operation manager bij Xerox was ik me bewust van de noodzaak om continu te investeren in de deskundigheid van onze verkoopstaf.

De vraag was: hoe konden we verbeteren wat we reeds deden?". Het antwoord lag bij het succes dat Gazing Performance Limited eerder bij andere onderdelen van Xerox had behaald, met name bij Distribution Operations, een onderdeel van Xerox International Group, waar ook Xerox Emirates een deel van is. Andrew kreeg goede feedback van collega's die deze trainingen hadden bijgewoond en besloot deze trainingen in zijn regio uit te proberen.

Andrew: "Er waren 3 aspecten van Gazing's trainingsmethode die me aantrokken. Als eerste lag deze methode in het verlengde van wat we reeds gedaan hadden, dus konden we daar verder op bouwen zonder een grote verandering in de benadering te hoeven toepassen. **We waren al een goed presterende organisatie, maar nog niet tevreden genoeg om op onze lauweren te rusten en wilden verder verbeteren.** Ten tweede kon ik zien dat het door iedereen binnen de multinationale (en multiculturele) verkoopstaf zonder problemen goedgekeurd/geaccep-



case study



**gazing
performance**

Bezoek onze website
www.gazing.nl
of bel het nummer
+31 (0)20 5285 144

teerd zou worden. Ten derde had het een nuttige en bruikbare "touch" die ik waardeerde. Een onderdeel van de eerste training was bijvoorbeeld de opdracht een actieplan op te stellen/ te ontwikkelen.

Hoe komt het dat naast Xerox ook andere grote bedrijven aanhanger zijn van Gazing's methode? Volgens Martin Fair, Gazing's CEO, komt het door onze nadruk op het helpen van de deelnemers om te gaan met werkdruk, in plaats van slechts het verbeteren van de technische kennis.

Hij zei: "Door ons werk met topatleten wisten we dat hun prestaties grotendeels afhingen van hun mogelijkheid te kunnen presteren onder hoge druk. We pasten deze benadering toe op de commerciële wereld en kwamen tot dezelfde conclusie. Het hebben van hoge technische vaardigheden is irrelevant als er niet onder hoge druk gewerkt kan worden".

Gazing's training 'verkoop onder druk', één van de drie trainingen die door Xerox Emirates werd afgenomen, gaat er van uit dat de beslissing tot aankoop geheel in het hoofd van de koper plaatsvindt. De training is er op gericht om de verkoopstaf meer te leren over de voorspelbaarheid en continuïteit van opeenvolgende mentale fases die een koper doorloopt voordat tot aankoop wordt overgegaan.

Tot op heden zijn vierenvijftig mensen van Xerox Emirates door Gazing getraind. Andrew heeft Gazing's invloed op zijn staf spoedig bemerkt. We hebben het meest succesvolle jaar van ons bedrijf gehad, waarin Gazing een grote rol heeft gespeeld.

Zij hebben ons een zeer gestructureerd verkoopmiddel gegeven wat ons heeft geholpen Xerox van de concurrenten te onder-

scheiden. We hebben nu specifieke antwoorden op de vraag "Waarom Xerox?", wat erg belangrijk is in een markt waar het voornamelijk draait om prijs en specificaties. Hij zag ook een verbetering van de nauwkeurigheid van de verkoopvoorspellingen, dit omdat het vertrouwen werd verbeterd en dus de accuratesse werd verhoogd.

Hierop reagerend zei hij: "Gebruik makend van Gazing's benadering kunnen we nauwkeuriger in kaart brengen waar we ons in de verkoopcyclus bevinden. Hierdoor kunnen we betere voorspellingen maken, wat ons hele vraag- en aanbodproces weer verbetert".

Tot slot zag Andrew uit eerste hand hoe gemakkelijk Gazing's methode toegepast kon worden in een multicultureel werkmilieu. Hij zei: "Het is een opbouwende ervaring geweest. De managers kunnen gemakkelijker opmerken welke barrières mensen om zich heen hebben, en helpen deze te verwijderen".

Andrew weet dat de Gazing training voor zijn organisatie van groot belang is, en dat het voor hem tot een groot concurrerend voordeel heeft geleid. Hij wil nu de geleerde kennis van de verkoopstaf toepassen op nieuwe gebieden van de markt om nog grotere accounts binnen te halen. Hij heeft enkelen van zijn staf het Gazing accreditatieproces laten doorlopen, zodat zij zelfstandig nieuwe starters kunnen trainen en tevens de verkoopstaf doorlopend kunnen coachen.

Wat hij niet zal doen is op zijn lauweren gaan rusten. Hij zei: "We willen sneller groeien dan de V.A.E, dat zelf al één van de snelst groeiende economieën ter wereld is. De druk is groot. Gelukkig hebben we nu dankzij Gazing de hulpmiddelen en kennis om dit te behalen".

"Het was het beste jaar ooit in ons bedrijf."