



Winstpercentage offertes loopt terug!

Hoe gaan we beter terugkomen dan
voorheen? En dit tackelen?

Nice to know

- Dit betreft een fictieve case.
- Dit fictieve bedrijf levert diensten op locatie.
- Op de binnendienst werken 4 personen met allemaal eigen taken
 - 1x administratief
 - 2x commercieel
 - 1x commercieel/planning

Probleem

Aanvragen lopen terug. Dat klopt ook, want we zitten een klein beetje met een "zomerdipje". Binnendienst gaf kortgeleden ook aan dat ze voor hen gevoel beduidend minder orders scoorde!

Nou; goed nieuws. We hebben in 2020 in totaal via het salespakket 1631 offertes uitgebracht. Nu medio juni al 1118.

Grof genomen komt 25% via de website binnen en 75% via de andere kanalen.

Slaginspercentages:

2020 = 55%

2021 = 51%

Aanvragen via websiteformulier:

2020	17	98	41	87	243
Kwrt1	1	3			4
jan		1			1
feb	1	2			3
Kwrt2	3	7			10
jun	3	7			10
Kwrt3	2	15			17
jul	1	7			8
aug		3			3
sep	1	5			6
Kwrt4	11	73	41	87	212
okt	4	22	11	20	57
nov	6	28	13	36	83
dec	1	23	17	31	72
2021	8	141	27	91	267
Kwrt1	7	97	18	61	183
jan	3	32	11	16	62
feb	2	34	4	22	62
mrt	2	31	3	23	59
Kwrt2	1	44	9	30	84
apr		26	7	16	49
mei	1	18	2	14	35
Eindtotaal	25	239	68	178	510

Maar hoe dan?

- Wij hebben wel eens een ‘inhaalslag’ dag gehad.
 - Wie deed dan wat?
- Het valt op dat we er daar weinig van hebben gescoord.
 - Van de batch
 - 2020-10-13 2 van de 10
 - 2020-11-10 6 van de 17
 - 2020-11-13 5 van de 17
 - 2020-11-18 2 van de 16
 - 2020-12-15 7 van de 17
 - 2021-01-11 5 van de 16
 - 2021-01-25 6 van de 14

De inhaalslag offertes zijn offerteaanvragen die langer dan 7 dagen hebben gelegen!



Gegevens ons t.o.v. concurrentie

- Gemiddelde opvolgsnelheid offertes
 - 2020: 5 dagen
 - 2021: 7 dagen
 - Steekproef 28-5-2021 – opgevolgd 1-6-2021 (dus binnen 3 werkdagen; het is een rustige periode.)
- Concurrentie
 - **5** van de **32** doen er langer dan 24 uur over
 - **7** van de **32** doen er langer dan 72 uur over
 - **20** van de **32** doen er minder dan 24 uur over met een gemiddelde tijd van 5 uur.
- Wat valt op?
 - De concurrent verwijst veel naar hun online 'offerte-aanvraagtool'
 - Veel hebben extra info nodig
 - Doorlooptijd tot uitvoering gemiddeld +-1-2 maanden
 - Prijstechnisch zitten de meeste (tot wel x4) boven xxxx

Wie zijn dan de concurrenten die zijn benaderd?



JIMBOB

Marketing | Finance | Control



Bekende tarieven

- Hier komen tarieven van concurrenten te staan + opvolgsnelheid!
 - Die heb je want je doet [concurrentieonderzoek](#)!

Conclusie

- Onze opvolgsnelheid is te lang! We zijn van gemiddeld 5 dagen al teruggezakt naar 7 dagen.
 - Er zijn meer aanvragen binnengekomen t.o.v. vorig jaar, kan een reden zijn!

Conclusie: We moeten dus sneller

- Doelstelling 1: Opvolging binnen 48 uur.
 - De ophoping die we elke keer wegwerken lijkt geen succes te zijn. We scoren simpelweg te weinig op die manier. Ook offerteaanvragen die op vrijdag binnenkomen, moeten echt voor het weekend de deur uit om meer te scoren!
- Doelstelling 2: Komt er voor 16:00 op vrijdag nog een offerte binnen?
 - Opvolgen zodat de potentiële klant het weekend in kan gaan met een offerte.



KPI's BIDI

- KPI 1
 - 100% offerteopvolging binnen 48 uur
 - Meten? Visueel & d.m.v. export.
- KPI 2
 - 100% van de offerteaanvragen die op vrijdag binnenkomen moeten voor 16:30 zijn opgevolgd
 - Meten? Visueel & d.m.v. export.
- Rapporteren – wekelijks. Mochten de KPI's ook in de drukke periode behaald worden; dan maandelijks rapporteren.

Dus..... Wat nu?

- **Optie 1: Elkaar ondersteunen** – BIDI helpt dagelijks in bepaalde mate (offertes) mee.
 - **Voordelen:** betrokkenheid bij & van de afdeling inspectie vergroten, Persoon x meer tijd om te plannen, meer offertes worden verwerkt, we raken meer in personnel control.
 - **Nadelen:** kost tijd van BIDI
- **Optie 2: 100% planning** – Persoon x gaat zich volledig focussen op planning. Offerteopvolging gaat naar iemand anders.
 - **Voordelen:** Planning wordt strakker, offertes worden sneller opgevolgd, door de tijd die vrij komt geen nieuwe planningstool nodig?
 - **Nadelen:** Persoon x kan zich meer gecontroleerd voelen doordat nu ook zijn/haar manier van werken bepaald wordt, we kunnen hierdoor de indruk wekken dat het niet goed gaat qua offerteopvolging.
- **Optie 3: Poweruurtje** – 's ochtends en 's middags even een uurtje offertes de deur uit knallen!
 - **Voordelen:** Meer offertes de deur uit vanuit Persoon x en de boel staat op scherp
 - **Nadelen:** Persoon x kan zich meer gecontroleerd voelen doordat nu ook zijn/haar manier van werken bepaald wordt.



Resultaten van de case

- Uiteindelijk is voor optie 2 gekozen.
- Offerte opvolging naar >2 dagen
 - Slagingspercentage ging van 51% naar 56%!
- Benieuwd naar de rest van de resultaten? Bel dan naar 06 57833136 of mail naar koffie@jimbob.nl en dan hebben we het erover!