

תוכן עניינים

- 3שאלה ראשונה - פילוח
- 4שאלה שנייה - מגמות
- 5שאלה שלישית – אסטרטגית מכירה
- 6שאלה רביעית - ערך
- 6שאלה חמישית - GTM
- 7שאלה שישית – מסע הלקוח
- 8שאלה שביעית - שכנוע
- 9מקורות

רשמו באיזה תרחיש בחרתם?

התרחיש שבחרתם: התרחיש הראשון – חברת ייעוץ/הכשרה למוכרי B2B.

שאלה ראשונה - פילוח

קהל היעד לפי פילוח לקוחות:

פירוט	מודל פילוח
בני 25-40, גברים ונשים, הכנסה ממינימום עד בינונית (5000-10000 ₪) לחודש ברוטו, עובדים בתור מנהלי מכירות B2B, בעלי השכלה אקדמית רלוונטית (כמו תואר ראשון במנהל עסקים).	דמוגרפי
ישראליים, גרים בערים מרכזיות ברחבי הארץ היכן שיש ריכוז עסקים (במרכז – ת"א-יפו וסביבתה, בצפון – חיפה, בנגב – באר שבע, במדבר יהודה – ירושלים), בשכונות בעלות רמה סוציו אקונומית נמוכה-בינונית.	גיאוגרפי
אישיות פתוחה, נעימה וחברותית, גישה לחיים של "just do it", ערכים בולטים שמאמינים בהם – הובלה, הישגיות, תחרותיות, הדוניזם וכו', תחומי עניין בולטים הם צפייה בסדרות, ספורט וטיולים	פסיכוגרפי
מרביתם להשתמש בטלפון הנייד בעיקר לשם תקשורת / עדכונים ברשתות חברתיות (פייסבוק, אינסטגרם, טוויטר וכו') ובאתרי חדשות מובילים (ynet, כאן 12 וכו'), מבצעים שיחות ZOOM מהמחשב בתדירות גבוהה מאז הקורונה, האפליקציה הכי שמישה אצלם היא ווטסאפ כמו גם האפליקציה של מקום העבודה (היכן שהם מכניסים שעות משמרת למשל).	טכנוגרפי
נוטים לחפש הכוונה וייעוץ מגורמים לא מוסמכים קלינית, כגון קואוצ'רים, מנטורים לחיים, אנשים שמעלים ציטוטי השראה לרשתות החברתיות וכיוצא בזאת, תדירות החשיפה שלהם לתכני עזרה עצמית מעין אלו הינה על בסיס יומיומי והם תמיד מחפשים למצוא את המנטור החדש שלהם.	התנהגותי
מרגישים שהם זקוקים להכוונה, חושבים שהם צריכים ייעוץ, זקוקים ליועץ שיראה להם את הדרך לשיפור עצמי בתחומי החיים כגון קריירה, בריאות, משפחה ועוד. שייכים לקבוצות של תמיכה וקואוצ'ינג, לקבוצות של תזונה בריאה, של ספורט וכו'.	מבוסס צרכים
מוכנים להשקיע במאות שקלים לפגישת ייעוץ עבור ההבטחה לשיפור עצמי בתחום כלשהו, ואף מפגינים נאמנות ליועץ שהם מרגישים שבאמת מסייע להם להשתפר ומגיעים אליו לפגישות חוזרות.	מבוסס ערך

האם מדובר במנהלים השייכים ליחידה העסקית או ליחידת השירות?

קהל היעד מורכב ממנהלי מכירות במגזר העסקי, כלומר B2B. לכן אם מדובר במנהלים, הרי כי הם יהיו שייכים ליחידה העסקית מאחר ותפקידם הינו לפתח את הארגון מבחינה עסקית (העסקים מוגדרים על ידי רמת מכירות בדרך כלל) ולכן הם יכולים להשתתף אף בקביעת אסטרטגיות עסקיות - לשם הנבת רווחים מקסימלית. ניתן להגיע אליהם דרך האינטרנט ובפרט דרך הרשתות החברתיות כמו לינקדאין.

שאלה שנייה - מגמות

להלן רשימת מגמות בתחום הדרכה והכשרה של צוותי מכירות, השפעתן על הלקוח והמלצות שנגזרות מהן למערך ההכשרה המוצע:

1. הכשרת ידע במיומנויות מכירה: רוב הארגונים מכירים בכך שהם צריכים ללמד מיומנויות מכירה, אך מפגשי הדרכה אלה מתמקדים בדרך כלל סביב 'סגירה' או 'משא ומתן'. אך במצבי מכירה מודרניים, פוחתת התדירות שבה אנשי המכירות, בפרט של B2B, מטפלים במצבים אלה. בפועל, נציגי מכירות נדרשים לעיתים קרובות ליצור או לטפח לידים (Leads, לקוחות פוטנציאליים) לשיווק בשלב מוקדם, נושאים שלא מקבלים דגש (אם בכלל) באימון מכירות מסורתית. מגמה זו יכולה להשפיע על הלקוח של שירותי ייעוץ למוכרי B2B בכך שהוא רוצה להבין כיצד לטפח לידים, אך לא הרבה הדרכות בעולם ה-B2B הרלוונטי לו מציעות הסבר כיצד לטפח לקוחות פוטנציאליים (רובן שייכות לעולם ה-B2C) (contemsa, 2021). לכן הלקוח יהיה מעוניין כי ההדרכה במכירות B2B תכלול את נושא טיפוח הלידים. ומכאן לדעתי יש מקום להוסיף סוגיה זו לתהליך ההכשרה.

2. מיתוג מקוון: היום, אנשי מכירות, גם אם הם חלק מארגון, מהווים כוכבים בפני עצמם ומנהלים מותג משלהם – למשל עם פרופיל מקצועי ברשתות כמו לינקדין, פייסבוק וכו'. אולם כתעשייה, תכניות הכשרת מכירות מתמקדות לעיתים קרובות באותם נושאים כפי שעשו בעשורים האחרונים. משנת 2021 ואילך, צוותי מכירות יצטרכו להבין כיצד לפתח מותג אישי משלהם ברשתות החברתיות המסייע ביצירת לידים ברשת האינטרנט (contemsa, 2021). לכן, סביר כי הלקוחות ירצו הדרכה לטיפול אופטימלי של מותג אישי ברשתות החברתיות, באתר אישי שיקפוץ יקפוץ בחיפוש גוגל וכו'. משום כך ההדרכה תכלול גם את נושא יצירת המותג האישי ברשתות החברתיות.

טכנולוגיה שיווקית: הגבול בין תפקידי מכירה ושיווק מיטשטש משמעותית בשנים האחרונות, ובשנת 2021 נציגים צריכים להיות מסוגלים להבין טוב יותר את מסעות הרכישה המקוונים של הלקוחות, והם צפויים לדעת להתעסק עם כלי שיווק נפוצים כמו Hubspot בכדי לעקוב אחר לקוחות מרכזיים שיש להם פוטנציאל להגדלת קהל לקוחות מכיוון שהם גם מהווים בעצמם מרכז להחלפת מידע עם אנשים אחרים (contemsa, 2021). מאחר ותוכנות אלו לא