

Andrés Ríos, director Comercial y de Marketing de Overlap

Sales Enablement Transformation by Overlap: adaptive learning para conseguir resultados de negocio

Overlap, consciente de las necesidades de sus clientes y de que la labor de la red de ventas es cada vez más especializada y necesita resolver dudas e incidencias casi en tiempo real, ha lanzado Sales Enablement Transformation, que utiliza adaptative learning para conseguir los resultados que se ha propuesto el negocio. Sales Enablement consiste en un modelo de apoyo continuo a los equipos de venta, a través de herramientas y ayudas de mejora del desempeño en todo el proceso de compra de sus clientes.

¿Qué es Sales Enablement Transformation?

Permítame ante todo hacer una pequeña introducción que nos ayudará a pensar por qué hemos llegado a Sales Enablement Transformation. Los vendedores cada día enfrentan retos superiores. Hoy es una profesión con una tremenda exigencia y los perfiles comerciales han tenido que evolucionar en numerosas dimensiones: data, social selling y trabajo en equipo crossfuncional con otros departamentos y clientes. Para ello, a los equipos de venta se les proporcionan desde Marketing, Sale Excellence o Recursos Humanos, muchos apoyos para impulsar sus ventas; pero dada la magnitud de datos que reciben, ayudas, o conocimientos, nos encontramos con que necesitan mucho tiempo para filtrar, aplicar y seleccionar lo más valioso.

Por ejemplo, se suelen poner a su disposición plataformas tecnológicas de aprendizaje con un vasto repertorio de magníficos contenidos, píldoras, guías, kit de apoyos, lecturas, vídeos, conferencias... En muchas ocasiones, hemos comprobado que la estructuración de todos estos contenidos es difícil de entender para ellos y no siempre se corresponde con su proceso de trabajo, lo cual hace que, pasado el momento inicial de curiosidad, se resistan a entrar y solo recaben una mínima cantidad de información, pese a toda la inversión realizada.

Un comercial necesita respuestas automáticas ante problemas que a veces se le plantean en la propia cara de su comprador. Sales Enablement consiste en un modelo de apoyo continuo a los equipos de venta, a través de herramientas y ayudas de mejora del desempeño en todo el proceso de compra de sus clientes. Pero esas ayudas llegan automáticamente en el momento exacto en que las necesita.

¿Qué beneficios genera un modelo de Sales Enablement?

Está claro que el impacto en ventas y otros indicadores es alto. Es más fácil que un vendedor que pueda dar ofertas rápidas al cliente vaya a conseguir mejores resultados. Se puede medir muy bien la inversión formativa, además de que esta puede dirigirse con más precisión a actuar sobre la necesidad concreta del equipo de ventas. Ello ayuda a eliminar contenidos superfluos *nice to know*.

Por otro lado, es un proyecto de carácter integrador, que requiere la colaboración de otros departamentos: Marketing, Sistemas, Recursos Humanos; lo que permite una mayor crossfuncionalidad, pero de forma ordenada.

¿Cómo se implanta una solución de Sales Enablement en Overlap?

El primer paso es pensar en el cliente/comprador desde una perspectiva 360°. Desarrollar el viaje que hace con nosotros, calibrar sus necesidades, motivaciones y emociones. El segundo consiste, partiendo de lo anterior, en diseñar el proceso de trabajo comercial, junto con los comportamientos y conoci-

mientos que harán posible conseguir los KPI. Con esta información ya estamos en disposición de pasar al tercer paso: diagnosticar en profundidad la situación actual de la red de ventas. Lo realizaremos a través de trabajo en el terreno; pero acompañado de la herramienta Gemba, nuestro *e-assessment* que permite llegar al 100 % de la población comercial para tener datos específicos de cada uno de ellos; y que se integra con el análisis de KPI.

Con toda la información integramos la herramienta Overlap de IA, Sybila, que realizará los valiosos cruces que permitirán centrar el foco, prediciendo qué conocimientos y habilidades son los que inciden más en la consecución de cada KPI comercial, contestando también qué necesita cada tipo de vendedor, e integrando los contenidos con el CRM del cliente, siempre que este lo permita.

¿Y a partir de este punto?

Con Sybila rentabilizaremos la inversión en formación porque nos centraremos en lo realmente útil: el 20/80 del éxito. Y los conocimientos y habilidades asociados a cada fase del proceso con el cliente deben estar detallados y curados ahí. A partir de este punto, debemos crear el ecosistema de performan-

Un comercial necesita respuestas automáticas ante problemas que a veces se le plantean en la propia cara de su comprador y Sales Enablement Transformation se las proporciona

ce que permite a los comerciales tener de forma estructurada e intuitiva la información que precisan partiendo de su proceso de trabajo y del journey del cliente. Para ello, y a través de nuestra alianza con Filtered, en exclusiva para todo el mundo de habla hispana, volveremos a integrar una Plataforma de Inteligencia Artificial para que cada vez que un comercial tenga una duda sobre cómo actuar en una situación o quiera formarse, esta herramienta le dé información sobre el material específico que necesita, de forma rápida y flexible.

Sales Enablement Transformation es una de las tendencias que hemos identificado en nuestro nuevo Informe de Tendencias Overlap 19-21. Para conocer más sobre ella y otras, recomiendo acceder a la web: <http://informetendencias.overlap.net>

