

## Salgseffektivisering, kundeloyalitet og kundeorientering i Danfoss' globale organisation



### Virksomheden

Danfoss er globalt markedsledende inden for udvikling, produktion, salg og service af mekaniske og elektroniske komponenter inden for en række industrier. Koncernen har mere end 20.000 ansatte fordelt i 111 lande og en omsætning på mere end 19 mia. kr.

### Udfordringen

- At udvikle et globalt koncept til at forbedre og kapitalisere kundeloyaliteten
- At sikre, at kundeloyalitetskonceptet er salgsunderstøttende og bidrager til effektivisering af salget
- At træne og supportere et globalt "change office" i Danfoss, så de effektivt kan udrulle konceptet globalt
- At integrere kundeloyalitetskonceptet i Danfoss Business System med relevante KPI'er.

### Løsningen

Design, test og udrulning af globalt koncept for forbedring af kundeloyaliteten, kundeorientering af organisationen og effektivisering af salget.



### Resultatet

Succesfuldt implementeret projekt med imponerende resultater i pilottest på udvikling af medarbejdernes kompetencer, holdninger og adfærd.

De **økonomiske resultater** i pilottesten har fordoblet vækstraten fra 3% til 6%, projektet havde break even efter syv måneder. **Attituderne** hos medarbejderne er ændret markant, lederne har erkendt behov for proaktiv kundeorienteret forandringsledelse. Sælgerne har ændret **adfærd** fra "kaffemøder" til velforberedte møder. Kunderne er blevet prioriteret optimalt, og resten af organisationen er gået fra produktorientering til en højere grad af kundeorientering.

De mest centrale "Customer Insight"-moduler er nu blevet integreret i salgsprocesserne for hele Danfoss-koncernen (globalt i alle tre divisioner) gennem Danfoss Sales Program (DSP), som er en del af Danfoss Business System (DBS). DBS er et forandringsinitiativ, som sikrer "operational excellence" på tværs af værdikæden i hele koncernen.

### Det siger kunden

*"Jeg oplever SJP som en professionel samarbejdspartner, der leverer en unik vare på en særdeles tilfredsstillende og serviceorienteret måde. Konsulenterne leverer gode resultater med en solid forståelse for vores forretning og hverdag. Endvidere er det en positiv oplevelse, at vi sammen arbejder med lønsomhed som mål."*

**President Heating Nis Storgaard, Division Danfoss**