

Mapa Interfejsów RevOps

Największe straty dzieją się na stykach: marketing–sprzedaż, sprzedaż–wdrożenie, wdrożenie–obsługa.
Siedem pytań opisuje jedno przekazanie: co przechodzi, kto to przyjmuje i co się dzieje, kiedy nie przyjmie.

PIĘTNAŚCIE MINUT NA JEDNO PRZEKAZANIE

KIEDY SIĘGNAĆ

- + dwa zespoły liczą to samo inaczej i oba mają rację;
- + coś zostało przypisane i nikt tego nie odebrał;
- + klient powtarza tę samą historię trzem osobom;
- + sprzedaż obiecuje coś, o czym wdrożenie dowiaduje się po podpisie;
- + „to nie nasz zakres” pada częściej niż raz w tygodniu.

WYPEŁNIJ 7 PÓL

01 CO PRZECHODZI

Jakie przekazanie opisujecie — od kogo do kogo?

02 CO DOKŁADNIE JEST PRZEKAZYWANE

Rekord, wiedza, obietnica czy zobowiązanie?

03 KIEDY TO SIĘ DZIEJE

Co jest sygnałem, że nadszedł ten moment?

04 KTO TO PRZYJMUJE

Kto po drugiej stronie potwierdza, że bierze?

05 KIEDY WOLNO ODMÓWIĆ

Co musi być spełnione, żeby przyjęcie miało sens?

06 CO SIĘ GUBI PO DRODZE

Co zwykle nie przechodzi — i kto to potem odtwarza?

Zostawiacie, dokładacie warunek przyjęcia, zmieniacie moment czy łączycie role?

CO Z TEGO WYCHODZI

Przypisanie traktowane jest jak przyjęcie

To dwie różne rzeczy. Wróć do pytania 4 — nieodebrane przekazanie leży tygodniami i nikt nie czuje się za nie odpowiedzialny.

Nie ma warunków, przy których wolno odmówić

Dopiszcie je. Przyjmowanie wszystkiego kończy się cichym odkładaniem, które jest gorsze niż jawna odmowa.

Klient opowiada to samo drugi raz

Przeszedł rekord, a nie wiedza. Wróć do pytania 6 — to on kosztuje najwięcej zaufania.

Dwa zespoły liczą to samo inaczej

Ustalcie jedną definicję, zanim ustalicie cele. Inaczej cele będą sprzeczne, a ludzie skłóceni bez powodu.

Obietnica przechodzi ustnie

Zapiszcie ją w tym, co przechodzi. Ustna obietnica wraca przy pierwszym problemie wdrożeniowym — zwykle u klienta.