

Sales Navigator stuwt verkoopsucces van Zendesk



Locatie: San Francisco, Californië | Aantal medewerkers: 5860 | Branche: Softwareontwikkeling



‘LinkedIn Sales Navigator is onze beste tool en de beste investering die we in ons salesteam hebben gedaan. De tool helpt ons niet alleen met prospects vinden en nieuwe klanten zoeken, maar onze medewerkers kunnen zich er ook goed mee voorbereiden op het werk met hun klanten.’

Marilee Bear

Senior Vice President, North America Enterprise Sales



Uitdaging

Verkoop aan ondernemingen onderbroken

- Softwaredeveloper uit San Francisco [Zendesk](#) ontwikkelt customer experience-oplossingen voor het bedrijfsleven.
- Toen de pandemie uitbrak, moest Zendesk overschakelen van persoonlijke verkoop naar online verkoop. Dat was een enorme verandering voor alle salesteams. Anand Jameson, Senior Manager bij Global GTM Enablement, vertelt: ‘Onze echte uitdaging was: hoe stimuleren we onze pipeline met virtueel verkopen en hoe kunnen we nog beter verschillende prospects en klanten bereiken?’
- Marilee Bear, Senior Vice President bij North America Enterprise Sales, vertelt meer over de uitdagingen waarmee verkopers te maken kregen. Haar team was gewend om vaak te reizen en mensen persoonlijk te ontmoeten om er zeker van te zijn dat teamleden zo veel mogelijk invloed op accounts konden uitoefenen en hun klanten de juiste oplossing konden bieden. ‘Er komt veel kijken bij een enterprise-verkoop,’ legt Bear uit. ‘Uiteindelijk is het van belang om een brug te slaan tussen de oplossingen die Zendesk biedt en de zakelijke meerwaarde die de klant wil bereiken.’



Oplossing

Technologie aangedreven door sales enablement

- Toen Jameson nadacht over hoe hij ondanks de reisbeperkingen de prestaties kon verbeteren, realiseerde hij zich dat de juiste tool allang was gevonden, maar dat die nog niet optimaal werd gebruikt. ‘We wisten wel dat LinkedIn waardevol was, maar toch deden we er niet zo veel mee. Dit was dus een mooie kans om onze mensen meer uit LinkedIn te laten halen.’
- Het enablement-team van Zendesk ontwikkelde een ondersteuningsstrategie voor het salesteam, zodat het virtueel kon gaan verkopen. ‘We hebben goed onderzocht hoe we die verandering moesten aanpakken, hoe we mensen hierin konden trainen en hoe we iedereen voor deze tool konden enthousiasmeren.’

6500

nieuwe connecties in 6 weken.

Resultaten

Relevantie dankzij onderzoek

- Zendesk is ervan overtuigd dat onderzoek essentieel is om enterprise-klienten te benaderen. Jameson legt de uitdagingen uit. 'Verkopen aan enterprises betekent dat je met de grootste bedrijven ter wereld werkt. Met LinkedIn Sales Navigator richtten we ons op de volgende vraag: hoe kunnen we dat onderzoek doen en inzicht krijgen in onze accounts zo sterk uitdragen dat we onszelf als betrouwbare adviseurs positioneren – en zo veel relevanter worden voor onze klanten?'
- Jameson en het enablement-team onthulden met LinkedIn Sales Navigator de inzichten en gegevens waarmee ze de behoeften van hun klanten konden inventariseren. 'LinkedIn biedt de enige gegevensset waarmee je iemands professionele carrière, interesses

en ambities kunt doorgronden. Daardoor konden we ons daadwerkelijk richten op wat diegene beweegt.'

- 'Het is zo belangrijk om diepgaande kennis te hebben van het bedrijf en de uitdagingen van de klant,' zegt Bear. 'Met LinkedIn Sales Navigator konden we al van tevoren veel onderzoek doen, zodat we bij een vergadering een lijst met vragen hadden die specifiek van toepassing waren op de klant. Hierdoor zag de klant dat we echt aan zijn of haar behoeften konden voldoen.'
- Jameson zegt dat ze inzichten krijgen die nergens anders te vinden zijn, omdat LinkedIn de gegevens rechtstreeks uit zijn eigen leden put. 'Die schat aan informatie kan ons team gebruiken om te begrijpen wat onze klanten echt belangrijk vinden.'



'LinkedIn biedt de enige gegevensset waarmee we iemands professionele carrière, interesses en ambities kunnen doorgronden. Zo kunnen we ons daadwerkelijk richten op wat diegene beweegt.'

Anand Jameson
Senior Manager, Global GTM Enablement

Nieuwe connecties, nieuwe boekingen

- Bear was zeer te spreken over de reactie van het enterprise-salesteam van Zendesk op de training. 'Een van de beste resultaten die we hebben gezien, was hoe tevreden onze medewerkers waren over dit specifieke enablement-programma. In totaal gaf 97% aan dat het hun dagelijkse werkzaamheden heeft veranderd. Zodra we teamleden hadden geleerd hoe ze de tool moesten gebruiken, gingen we veel beter presteren op het vlak van nieuwe leads en het aantal gekwalificeerde leads dat onze funnel in komt.'
- Bear noemt enkele uitstekende resultaten: 'Uit de 6500 nieuwe connecties die we via LinkedIn Sales Navigator hebben gemaakt, kwamen 100 hoogwaardige vergaderingen, waardoor we in dat betreffende kwartaal meer dan USD 100.000 aan maandelijks terugkerende omzet hebben gegenereerd.'
- Jameson schrijft het grote succes toe aan de toegevoegde waarde die de leden van het salesteam met hun contactmomenten wisten te bereiken en de reacties die ze van klanten kregen. 'Ik heb van een paar teamleden gehoord dat ze eerder hadden geprobeerd contact te krijgen met een prospect en dat dat toen niet lukte, maar dat zodra ze via LinkedIn contact opnamen, de prospect weer geïnteresseerd was.'
- Bear vervolgt: 'Sales Navigator is onze beste tool en de beste investering die we in ons salesteam hebben gedaan. De tool helpt ons niet alleen met prospects vinden en nieuwe klanten zoeken, maar onze medewerkers kunnen zich er ook goed mee voorbereiden op het werk met hun klanten.'

\$ 100.000

aan maandelijks terugkerende omzet in dat kwartaal.

97%

van de enterprisesales-teamleden zei dat Sales Navigator een positieve impact had op hoe ze verkopen.

