



# Tips & Tricks to start a company – yes this is here 😊

2 sessions + 3 testimonials

# Customer Thinking

© 2013 – MIC (Ben Piquard) et Creagility (Roald Sieberath)

# Qui sommes-nous ?



## Roald Sieberath

1st

Innovation, Entrepreneur, Startup specialist | MBA |  
Interim Manager | Business Developer | Networker &  
Facilitator |

Brussels Area, Belgium | Information Technology and Services

Current Various Accelerator programs & Universities, OpenERP, MIC  
(Microsoft Innovation Center) Belgium

Previous Learnence, Digital Innovators, Knowledge Plaza

Education Louvain School of Management

Send a message

500+  
connections



## Ben Piquard



Humanist, Passionated about People, New Technologies  
and Disruptive Business Thinking

Brussels Area, Belgium | Information Technology and Services

Current Microsoft Belux, MIC Brussels, Nest Up

Previous MIC Vlaanderen, Microsoft; Sword; Ikan; BusinessObject;  
Siebel; SAS; PeopleSoft; FICS; Hyperion; Telxon; Marben

Education Université de Liège

Edit

500+  
connections





**Sales 101...  
en 15 Minutes 😊  
for startups...**

# Myth #1 : a startup is a company, smaller



And should be managed in a similar way



# La startup = autre animal

**Une entreprise gère des problèmes connus**

**Un Starter gère des problèmes connus mais en trouvant une place originale**

**Une startup résoud des problèmes inconnus (plus compliqués)**

**Les sciences du management évolue →  
Série des questions clés à résoudre**

**Objectif : Multi-dimensions de succès !**



# 11 étapes pour bien démarrer



# Dans cette capsule, vous apprendrez...



Cet atelier propose une boîte à outils de base pour penser « client » au vendeur débutant en 7 thématiques :

1. Sales is about value
2. Sales is not magic
3. Sales is about tools
4. Pipeline management
5. Cold Calling
6. Solution Selling
7. Negotiation





# 1/7. Sales is about value



## *Value Propositions*



What value do we deliver to the customer?

Which one of our customer's problems are we helping to solve?

What bundles of products and services are we offering to each Customer Segment?

Which customer needs are we satisfying?

### **CHARACTERISTICS**

*Newness*

*Performance*

*Customization*

*"Getting the Job Done"*

*Design*

*Brand/Status*

*Price*

*Cost Reduction*

*Risk Reduction*

*Accessibility*

*Convenience/Usability*



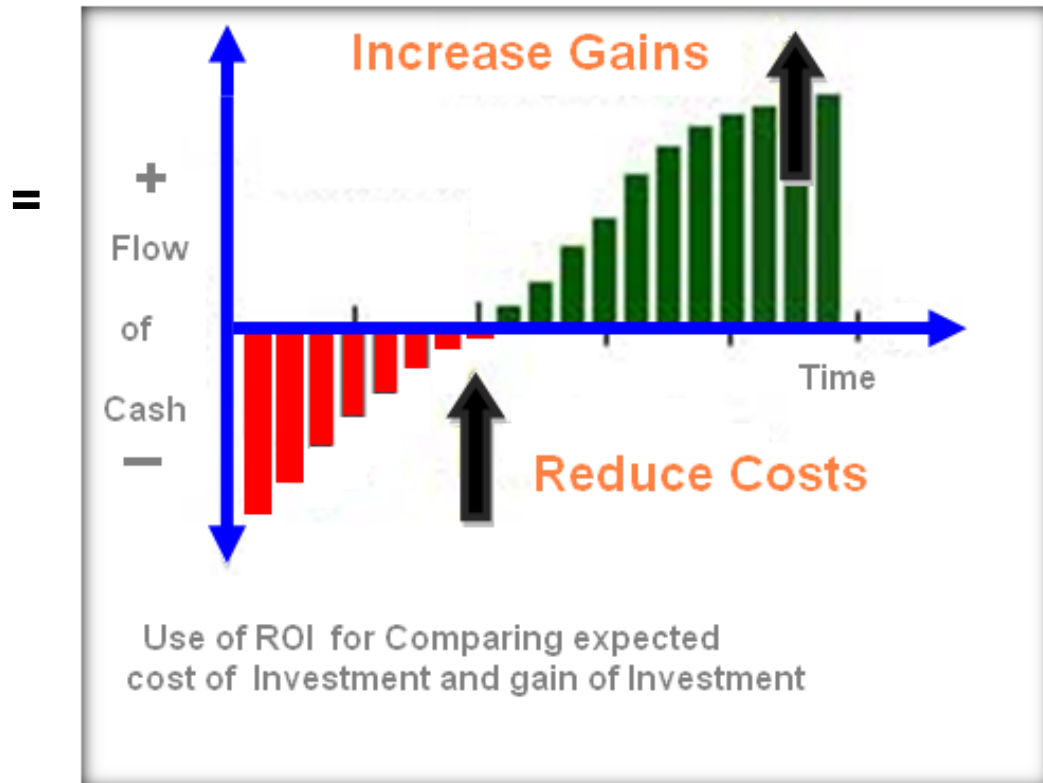
Tangible	Intangible
<p>Performance Prix Cost Reductions  Risk Reduction</p> <p><b>CALCUL DE ROI POSSIBLE</b></p>	<p>Nouveauté Customisation Getting done Design Brand/Status Accessability Convenience / usability</p> <p>PAS DE ROI mais <b>POTENTIEL</b> → gérer le risque !</p>



# Retours sur Investissements / PPB / NPV



Le retour sur investissement encore ROI (-Terme anglais, Return On Investment-, désigne un ratio financier qui mesure le montant d'argent gagné ou perdu par rapport à la somme initialement investie dans un investissement.





**Qu'est-ce qu'un Business case ?**

**Raconter l'histoire d'un client...**

*ou comment vous avez changé sa vie...*



## I WANT YOU



## FOR FEEDBACK!

- Un business case est un retour (réussi) venant du Client; c'est un témoignage
- Son but est de créer un fort désir de la personne qui lit ce « case » à vouloir faire des affaires avec vous

A quoi cela sert-il:

- À formaliser une référence
- À supporter une vente
- À garder un lien avec le client

Comment le présenter:

- Doit se parcourir rapidement (1-pager)
- Ecrit ou vidéo

Comment l'écrire:

- C'est le Client qui relate le case
- C'est le fournisseur qui le fait



# La force de l'image



**Jill Jordan**  
Assistant City Manager, City of Dallas

**Xerox: A Greener Dallas through Managed Print Services (2010)**  
From: JoeXRK2009 | July 12, 2010 | 31 views  
Jill Jordan, Assistant City Manager, City of Dallas discusses how they worked with Xerox Global Services to save costs, improve productivity and reduce their environmental impact.

**Uploads (3)**

- Xerox: A Greener Dallas through... 31 views - 7 months ago
- Xerox Global Services: Building Long Term 28 views - 7 months ago
- Xerox Global Services: KeyCorp optimizes 224 views - 1 year ago

**Favorites (14)**

- Notre Dame Cuts Printing Costs with XeroxCorp - 11,154 views
- The Joy of a Salesman - Ep. 1 mrsalesguy01 - 1,600,284 views
- Print\_Scan\_Fax.mp4 CSUGoesGreen - 716 views

La vidéo reçoit 2X plus de “hits” que le document PDF.

**City of Dallas (PDF 925KB)**

When the city of Dallas, Texas--the eighth-largest U.S. city--wanted to optimize its document management infrastructure in hundreds of city offices and facilities, they outsourced to Xerox. Together we improved efficiency and supported sustainability goals by replacing more than 1,000 document devices with 500 energy-efficient Xerox multifunction products (MFPs), and helped city employees make the leap from paper to digital documents.

**Multimedia:**

- > [watch video case study](#)
- > [listen to audio \(MP3 9.3MB\)](#)
- > [view audio transcript](#)

**Business Department:** Administration, Information Technology (IT), Operations, Print/Copy Center

**Industry:** State and Local Government

**Service Offering:** Xerox Communications and Marketing Services, Document Transaction Processing Services

# Exercice Présentation « OnePager »



Nous, Notre intervention

La problématique  
« Métier » du  
Client

Les bénéfices  
constatés par le  
Client

Citation  
, MM,  
....

Ce que nous avons  
fait / Comment nous  
nous y sommes pris

Informations de  
contact



# **2/7. Sales is not magic...**



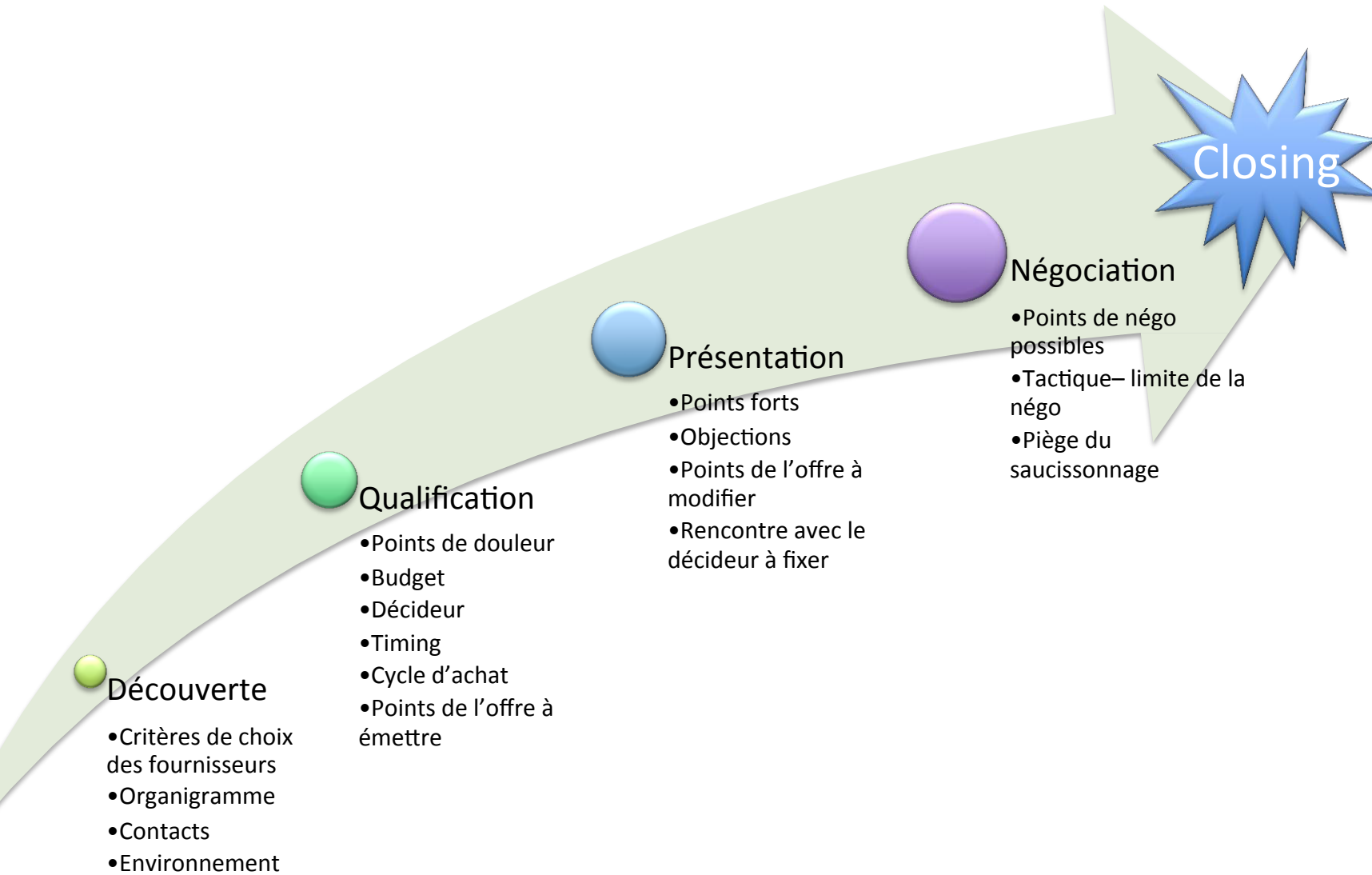
# Pourquoi devoir gérer mes canaux de vente



- La vente n'est pas de la magie
- Elle résulte d'une bonne part de préparation et de talents (comme en sport)
- Le canal de vente (vendeur, partenaire, internet) est rarement sous contrôle et dédié à vos seuls intérêts
- Jouer sans compter, cela revient à faire du « practice »



# Cycle de référence et résultats -B2B- (





# 3/7. Sales is Tools

# Scope



# Dashboard



Microsoft Dynamics CRM Dashboard Overview

File Dashboards

Save As New Edit Delete Set As Default Share Dashboard Assign Refresh All Advanced Find

Dashboard Management Action Query

Workplace

My Work

- Dashboards
- Activities
- Calendar
- Imports
- Duplicate Detection
- Queues
- Articles
- Reports
- Announcements

Customers

- Accounts
- Contacts

Workplace

- Sales
- Marketing
- Service
- Settings
- Resource Center

Welcome to Microsoft Dynamics CRM  
Dashboards help you get started by providing a high-level view of your information.

**1. Explore**

- About this Get Started Pane
- More Access to CRM
- About Dashboards

**2. Extend**

- About Customizing
- Dynamics Marketplace
- Add More Languages

**3. Use**

- Manage Sample Data
- Import Data
- Add Users

Dashboard: Microsoft Dynamics CRM Overview

Open Opportunities

All leads in current fiscal year

My Active Cases

Activities: My Activities

Activity Type	Subject	Regarding	Priority	Status
Task	Evaluation Plan agreed upon (sample)		Normal	
Phone Call	Likes some of our new products (sample)		High	
Phone Call	Mailed an interest card back (sample)		High	
Task	Verbal approval received (sample)		Normal	
Phone Call	availability of Product catalogs (sample)		High	
Phone Call	Very likely will order from us (sample)		High	
Task	Pain admitted by sponsor (sample)		Normal	
Phone Call	Discuss high level plans for future collaboration (sample)		High	



# Opportunity



Opportunity: 01 New Big Opportunity - Windows Internet Explorer

Save and Close | Follow Up | Run Workflow... | Recalculate | Actions

Opportunity: 01 New Big Opportunity  
Information

Details: Information, Products, Relationships, Activities, History, Workflows

Sales: Quotes, Orders, Invoices, Competitors

General Administration Notes

Topic \* 01 New Big Opportunity

Potential Customer \* [Alone Skit House](#) Price List

Currency \* [US Dollar](#)

Estimated Revenue

Revenue  System Calculated  User Provided

Est. Revenue \$ 30,000.00 Probability 50

Est. Close Date 10/29/2007 Rating Hot

Description

Form Assistant  
Form Assistant Help  
Form Assistant Help  
Select a lookup field.

Status: Open Sales Stage: None

# Contacts



Account: Advanced Components (sample) - Microsoft Dynamics CRM - Windows Internet Explorer

https://bortech.crm.dynamics.com/main.aspx?etc=1&extraqs=%3f\_gridType%3d1%26etc%3d1%26id%3d%257b90D26454-878C-E011-8D8B-1CC1D...ACC!

Microsoft Dynamics CRM Ernesto Dos Santos Afonso BORTECH

File Account Add Customize 3CX

Call main phone Call other phone Call fax Call address phone

Call via 3CX

Information

- General
- Details
- Contacts
- Notes & Activities
- Preferences

Related

- Common
  - More Addresses
  - Activities
  - Closed Activities
  - Sub-Accounts
  - Contacts
  - Relationships
  - Connections
  - Documents
  - Audit History
- Sales
  - Opportunities
  - Quotes
  - Orders
  - Invoices
- Service
  - Cases

Account Accounts

**Advanced Components (sample)**

Primary Contact [Brain LaMee \(sample\)](#) Preferred Method of Contact Any Owner [Ernesto Dos Santos Afonso](#)

Credit Limit Annual Revenue

**General**

Account Name *	<input type="text" value="Advanced Components (sample)"/>	Main Phone	<input type="text" value="555-0135"/>
Primary Contact	<input type="text" value="Brain LaMee (sample)"/>	Other Phone	<input type="text"/>
Account Number	<input type="text" value="ACTBBD3"/>	Fax	<input type="text"/>
Parent Account	<input type="text"/>	Web Site	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text" value="someone2@example.com"/>		

**Address**

Address Type	<input type="text"/>	City	<input type="text" value="Dallas"/>
Address Name	<input type="text"/>	State/Province	<input type="text" value="TX"/>
Street 1	<input type="text" value="100 Red Oak Lane"/>	ZIP/Postal Code	<input type="text" value="20313"/>
Street 2	<input type="text"/>	Country/Region	<input type="text" value="U.S."/>

Status **Active**

100%



# 4/7. Solution Selling

# Je vous raconte une histoire...





# Les 9 cases (1/2)



	Quel est le problème?	Qui est impacté?	Visualiser la solution
OUVERT "Dites-moi..." "Racontez-moi..." "Et puis...?" = HISTOIRES	1	4	7
CONTROLE "Combien..?" "Quand..?" "Où...?" = FAITS	2	5	8
CONFIRMER "Si je comprends bien, <répétez ce que vous avez compris>. Est-ce que j'ai bien compris?" •NON: retour vers les questions Ouvertes •OUI: vous pouvez avancer	3	6	9





# 5/7. Cold Calling



**Naid 4**

# Pourquoi appeler?



- Quel que soit le canal de vente (même via le web), il est nécessaire de rencontrer des gens:
  - Client direct
  - Responsable (CEO, CFO, Acheteur, ...)
  - « Sponsors »
  - Lean !!!
- Avant de créer le rendez-vous, il est fondamental d'accéder à la personne par un premier contact direct. La prise de rendez-vous par courriel fonctionne très peu
- La prise de rendez-vous SE PREPARE



# Décrocher le rendez-vous



## Objectifs

- Le but est de fixer un rendez-vous, PAS de présenter la société au téléphone,
- Identifier les centres d'intérêt spécifiques (ce qui empêche le client de dormir)
- Au minimum, recueillir d'autres contacts pour rebondir

## Moyens et méthodes

- Appeler le central si le contact (et son numéro) n'est pas connu
- Demander la ligne directe (si numéro inconnu)
- Traiter les objections de disponibilités et d'intérêt
- Utiliser les arguments de traitement des objections

## Résultats (Check-list)

- LE RENDEZ-VOUS
- Confirmation par courriel de l'entretien
- Documentation en créant un « Événement » associé au contact dans le CRM

# Exercice de prise de rendez-vous



- Identifier un « Lean » case dans vos Customer Segment
- Préparation script de base
- Objections possibles
  
- Exercice en équipe
  - Lean
  - Sponsoring
  - Conseils
  
- Qu'est-ce que vous avez appris ?





# 6/7. Pipeline management

# Concept de Pipeline : channels BMC



Channel Types			Channel Phases				
Own	Direct	Sales force	<b>1. Awareness</b> How do we raise awareness about our company's products and services?	<b>2. Evaluation</b> How do we help customers evaluate our organization's Value Proposition?	<b>3. Purchase</b> How do we allow customers to purchase specific products and services?	<b>4. Delivery</b> How do we deliver a Value Proposition to customers?	<b>5. After sales</b> How do we provide post-purchase customer support?
		Web sales					
Partner	Indirect	Own stores					
		Partner stores					
		Wholesaler					

# Qu'est-ce que le pipeline?



- Pour aboutir au statut de client, différentes étapes doivent être franchies
- A chaque étape, il y aura de la perte (à optimiser)
- Chaque étape prend un certain temps, le cycle total peut être plus ou moins long (de qq minutes à plusieurs mois)
- Chaque client rapporte un revenu et une marge bénéficiaire
- Le pipeline (« le pipe ») résulte donc de trois paramètres importants:
  - La durée totale du cycle de vente
  - Le « hit rate » convertir un rendez-vous/un lead en affaire conclue
  - (Le revenu/la marge par affaire)
- Exemple simple:
  - Mon cycle de vente est de 12 mois
  - J'ai un « hit rate » de 20%
  - Je veux atteindre 1 mio d'euro cette année
  - Je dois donc avoir un « pipe » de 5 mio en janvier (1 mio/20%)
  - Si la taille moyenne d'une affaire est de 50 k€, il me faut donc une centaine d'affaires dans le pipe en début d'année





# 7/7. Negotiation

# 4 Principes de la négociation



Séparer les  
personnes des  
problèmes

Se focaliser sur  
les intérêts  
respectifs pas  
sur les positions  
individuelles

Identifier des  
options pour du  
win-win

Objectiver la  
négociation



# 3. Identifier des options pour du win-win

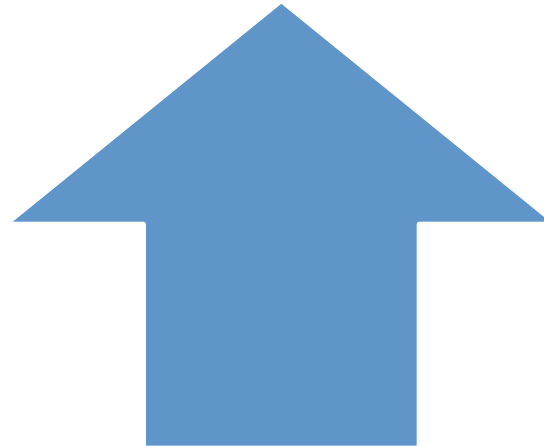


Dans les négociations des quatre principaux obstacles qui empêchent d'inventer des options sont les suivantes:

- Jugement prématuré
- Recherche d'une réponse unique
- L'hypothèse d'un gâteau de taille fixe
- Penser que «la résolution de leur problème, c'est leur problème»

Pour générer des options créatives, vous devez:

- Séparer l'acte d'inventer des options de l'acte de les juger
- Essayer d'élargir les options
- Rechercher de gains mutuels
- Inventer des moyens pour rendre leurs décisions faciles



# BATNA - “Best Alternative To Negotiated Agreement”



Comprendre le BATNA - la  
vôtre et celui de l'autre  
personne - est l'étape la plus  
importante dans l'amélioration  
de votre position de  
négociation.

Améliorez votre BATNA et  
le contrôle des  
négociations.

# Trucs et astuces



- La négociation est un « sport »:
  - Respect de l'Autre
  - Discipline (méthode)
  - Objectifs définis
  - Dépassement de soi
  - Attention et ouverture
- La négociation se construit par étape; chaque avancée va résulter d'un compromis entre les deux positions
- Le cap est mis sur l'obtention d'une solution Win-Win sans quoi le risque de frustration sera majeur





# Conclusions

# Le vendeur dans son écosystème



- Produits et Services
- Marketing
- Post Sales
- Culture de l'entreprise
- Administration

« **Customers Touchpoints** »  
deviennent la  
« **Customer Experience** »



# Customer thinking : What did you learn ?



# Assignment !



- Au boulot : 1% de chance, 99% de travail !
- Inscrivez-vous sur [www.coentrepreneurs.be](http://www.coentrepreneurs.be)
- Ecrivez nous [info@CoEntrepreneurs.be](mailto:info@CoEntrepreneurs.be) pour du feedback
- Participez à un de nos workshops  
<http://events.mic-belgique.be/>



# Les CoEntrepreneurs Week-ends...

# En 2,5 jours, Vivez « Co »



## Un weekend pour Co-rêver, Co-nfronter, Co-nstruire ma boîte

**Vous avez le projet de lancer votre boîte ?**

**Vous vous demandez comment vous y prendre ?**

Lors du **CoEntrepreneurs Weekend**, en 2 jours, laissez-vous inspirer et repartez avec des outils pratiques, des contacts utiles et **plein d'idées** à mettre en oeuvre. Vous apprendrez à raconter votre histoire, à valider votre projet, à évaluer comment vous allez gagner de l'argent, à **découvrir de nouveaux clients** et à leur proposer vos produits et services.

Inscrivez-vous  
Mons  
4.5.6 oct



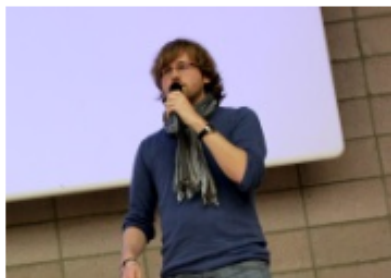
Inscrivez-vous  
LLN  
22.23.24 nov



Inscrivez-vous  
Liège  
6.7.8. dec



### NEO ENTREPRENEUR



J'ai plein (trop) d'idées et je  
veux monter ma boîte

[Découvrez tous les portraits >](#)



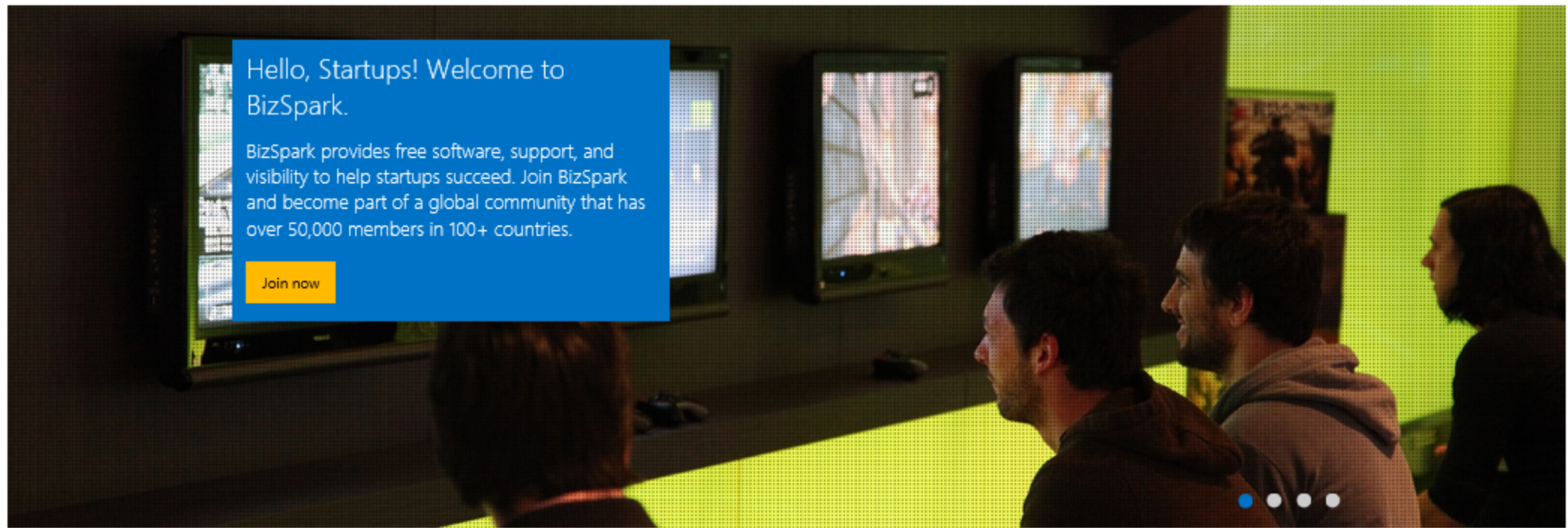


**BizSpark...**





# BizSpark



## Why Microsoft BizSpark?

A free program dedicated to startups.

Software & Tools to build apps.

Technology to get in the cloud.

Connect to 50,000+ startups and 1,500+ startup orgs.

## News

Microsoft Developers Capture Third Place at Tech Crunch Disrupt Hackathon

MS, govt to boost tech start-ups

Microsoft's BizSpark propels Podzy to iAwards win

## Blogs

FreedomPay to Debut Innovative Payments Platform at SIBOS in Dubai

Meet Selz - the team dedicated to making selling via blogs and social networks simple



## Plus d'information ?

### Auteurs:

@BenPiquard et @Roald Sieberath

### Références

[www.coentrepreneurs.be](http://www.coentrepreneurs.be)

[www.mic-belgique.be](http://www.mic-belgique.be)