



Case Sonera

”Johtajan rooli myyntikulttuurin rakentamisessa”

10.05.2011

Petri Lahtinen
Vice President
TeliaSonera Finland

TeliaSonera

- ❑ Telian ja Soneran yhdistyminen joulukuussa 2002
- ❑ Pohjoismaiden ja Baltian johtava televiestintäyrittäjä
- ❑ Vahva asema Euraasian, Venäjän ja Turkin matkaviestinnässä tytäri- ja osakkuusyhtiöiden kautta
- ❑ Matkapuhelinliittymien määrä yli 150 miljoonaa
- ❑ Liikevaihto 2010 106.6 miljardia SEK
Tulos 2010 23,5 miljardia SEK

Mobiilin asiakaspalvelu pähkinänkuoressa



Noin 280 myyntineuvottelijaa ja teknistä asiakasneuvojaa

- Vaasa, Lahti, Kuusamo ja Vaajakoski
- Henkilökunnan keski-ikä noin 34 v.

Palvelua osin 24 h / vrk

Kontaktin keskim. kesto 5 min. + jälkityö ~3 min.

2.000.000 asiakaskontaktia/vuosi

- Kuluttaja- ja yritysasiakkaat yhteensä



2 miljoonaa myyntimahdollisuutta!!!!!!

Rakennamme asiakaslupauksen :
Kuuntelemme, välitämme, toimimme
ja yhteisten arvojemme varaan

**Tuotamme
lisäarvoa**

Lisäarvon tuottamisessa keskeistä on asiakaslähtöisyys ja liiketoimintasuuntautuneisuus.

**Osoitamme
arvostusta**

Arvostamme yhtiömme historiaa sekä työntekijöidemme osaamista ja monipuolisuutta.

**Tartumme
toimeen**

Teemme päätöksiä jotka vauhdittavat kehitystä ja muutosta.

Mistä sinä haaveilet?

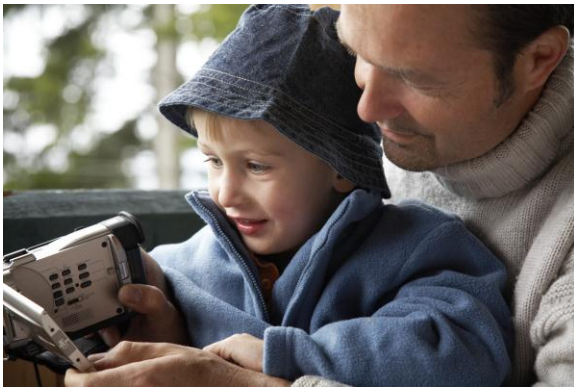


Euroopan Mestarin matka MAAILMANLUOKAN ASIAKASPALVELUKSI

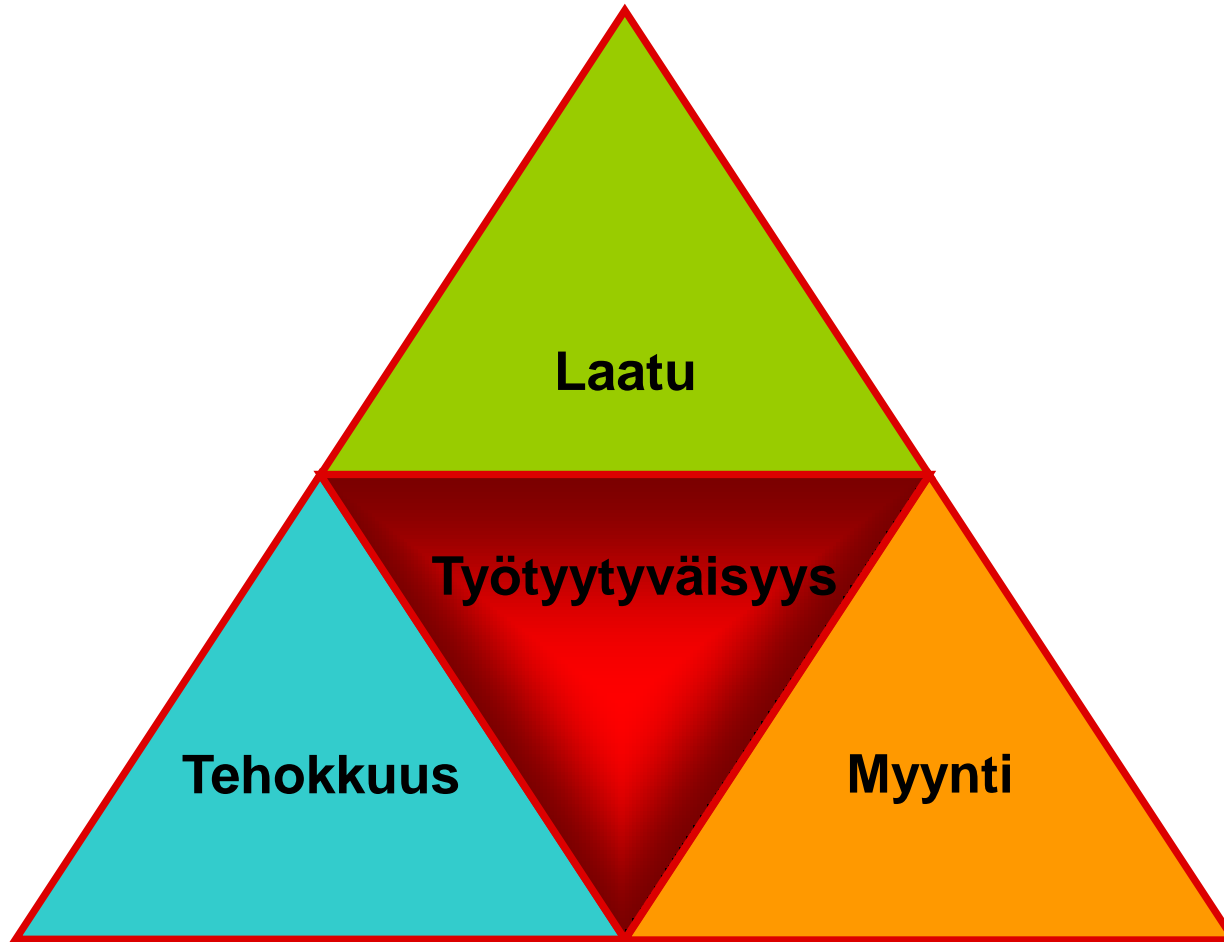
**Mahtava palvelu!
Vastasivat heti ja hoitivat
homman kerralla kuntoon.
Tästä on kyllä pakko kertoa
ihan kaikille.**



**Saisinpa muuallakin tällaista
palvelua!
Olipa ripeä ja juuri minut huomioiva
ihminen.
Sain enemmän kuin odotin. Ja nyt
heti käyttämään uusia palveluita.**



Enemmän ja tyytyväisempiä asiakkaita



Mitä tekisit, jos uskaltaisit?



Esimerkkejä muutoshankkeista

- K2
- Määräaikaiset esimiehet
- Jokainen haki uutta myyntineuvottelijan tehtävää
- Tulosten mukainen tiimijako
- Arvotutkimukset ja keskustelut
- Tavoitejohtaminen



Kysymyksiä :

Kuuntelemme, välitämme, toimimme



Matkalla kohti Maailmanluokan palveluyritystä...