

TEMPLATE

Marketing-Sales SLA

Leg vast wat marketing en sales van elkaar mogen verwachten — inclusief definities en normen.

Waarvoor gebruik je deze SLA?

Een Service Level Agreement tussen marketing en sales legt vast wat je van elkaar mag verwachten. Geen contract om elkaar op af te rekenen, maar een afspraak die discussies over leadkwaliteit en opvolging voorkomt. Vul dit document samen in — nooit apart.

1. Gedeeld doel

Vul in	Jouw antwoord
Gedeelde commerciële doelstelling (periode)	
Omzetdoel	
Benodigde pipeline	
Aantal SQL's per maand	
Gemiddelde winkans	
Gemiddelde dealwaarde	

2. Definities (het belangrijkste onderdeel)

Begrip	Onze definitie	Wie bepaalt dit?
Lead		
MQL		
SAL (accepted)		
SQL		
Opportunity		
Gediskwalificeerd		

3. Wat marketing levert

Afspraak	Norm	Meetpunt
Aantal MQL's per maand		

Afspraak	Norm	Meetpunt
Minimale datavelden per lead		
Contextinformatie bij overdracht		
Signalen doorgeven (bezoek, download)		
Content voor salesgesprekken		

4. Wat sales levert

Afspraak	Norm	Meetpunt
Eerste opvolgpoging binnen		
Aantal pogingen voor afsluiten		
Terugkoppeling op leadkwaliteit		
Registratie in CRM binnen		
Reden van verlies vastleggen		

5. Overdracht: het exacte moment

Beschrijf letterlijk wat er gebeurt op het moment van overdracht. Wie doet wat, in welk systeem, met welke informatie?

Vul in	Jouw antwoord
Trigger voor overdracht	
Systeem waarin dit gebeurt	
Verplichte velden	
Wie wordt geïnformeerd	
Wat als de lead wordt afgewezen?	

6. Ritme en escalatie

Overleg	Frequentie	Deelnemers	Vaste agenda
Pipeline-review			Pipeline · signalen · blokkades
Leadkwaliteit			Steekproef van 5 leads
Kwartaalherijking			Definities · normen · doelen

7. Ondertekening

Rol	Naam	Datum	Herijingsdatum
Marketing			
Sales			
Directie			

Veelgemaakte fouten

- De SLA is door marketing geschreven en door sales alleen gelezen.

- Definities zijn vaag (“een serieuze lead”) in plaats van meetbaar.
- Er staan normen in zonder meetpunt in het CRM.
- Er is geen herijkingsdatum, waardoor de SLA na een kwartaal niet meer klopt.