

Seite 1

Key Account Management (KAM) Qualifizierung

Vom Verkäufer zum beziehungsorientierten Verhandlungsprofi

Intention

Der Erfolg im Key Account Management wird wesentlich durch die Persönlichkeit des Key Account Managers und dessen Fähigkeiten im persönlichen Verkauf bestimmt. Der Umgang mit den unterschiedlichsten Situationen und den verschiedensten Ansprechpartnern, stellen höchste Anforderung an das Know-how des erfolgreichen Key Account Managers.

80 Prozent des Gesamtumsatzes des Unternehmens hängen häufig von 20 Prozent der Kunden ab. Ein Großteil der Märkte, national sowie auch international, ist heute von Kundenkonzentration und Verdrängungswettbewerb gekennzeichnet. Die Installation und Optimierung eines Key Account Managements ist die beste Reaktion auf diese Marktentwicklung.

Der Großkunde ist nicht nur für den langfristigen Markterfolg der Unternehmen, sondern auch für den Aufbau von Wettbewerbsvorteilen sowie für die Gestaltung von neuen innovativen Marketingstrategien von entscheidender Bedeutung. Daher ist es ein Erfolg sicherndes Muss für jedes Unternehmen, ihre Großkunden und Schlüsselpartner zu identifizieren, zu halten und zu entwickeln.

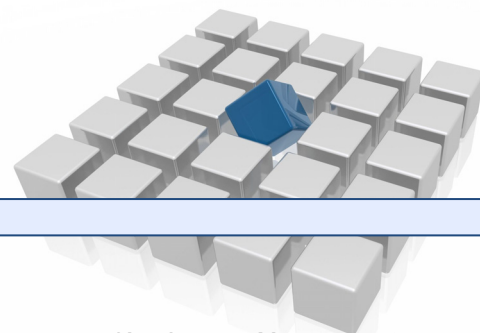
Ein erfolgreiches Key Account Management ermöglicht Ihnen die Sicherung und den Wachstum Ihrer Umsätze und Deckungsbeiträge.

Ziele

- Die Teilnehmer kennen die fachlichen und persönlichen Anforderungen an Key Account Manager.
- Die Teilnehmer können Ziele, Aufgaben und Organisationen eines Key Account Managements im eigenen Unternehmen definieren.
- Die Teilnehmer sind in der Lage, marketinggerechte Key Account Management Präsentationen durchzuführen.
- Sie lernen Methoden und Vorgehensweisen zur Analyse und Entwicklung ihrer Key Accounts und kennen und wissen, wie sie diese praxisbezogen anwenden können.
- Die Teilnehmer haben einen Kundenentwicklungsplan (Key Account Plan) für ausgewählte Topkunden erstellt.

Inhalte

- Einordnung der Begriffe des Key Account Managements und Abgrenzung zu anderen Vertriebskonzepten
- Der Key Account Manager mit seinen Aufgaben und Rollen
- Kundenportfolio Management
- Der Key Account Plan (KAP) als Steuerungs- und Kommunikationswerkzeug
- Die systematische Kundenanalyse
- Das Key Account Team
- Ziele im Key Account Management
- Professionelles Beziehungsmanagement
- Kundenbeziehungen mittel- bis langfristig entwickeln
- Ziele des Key Account Managements
- Der fokussierte Einsatz der Zeit- und Kraftreserven im Key Account Management
- Werkzeuge und Vorgehensweisen des Key Account Managements
- Kundenkontaktpläne mit besonderer Rücksicht auf hierarchische Gegebenheiten
- Kundenanalyse und Entwicklung von kundenbezogenen Strategien
- Werteorientiertes Verkaufen – der Nutzen für den Kunden
- Systematische Angebotsvorbereitung
- Entwicklung einer Angebotsstrategie und -taktik
- Zielgruppenspezifische Angebotspräsentation



Seite 2

Key Account Management
Vom Verkäufer zum beziehungsorientierten Verhandlungsprofi**Kurzablauf**

Im APEDOS KAM Training erhalten Sie einen Überblick über den systematischen Key Account Management Ansatz und den Werkzeugkasten eines erfolgreichen Key Account Managers. Sie lernen die Anforderungen an ein modernes und erfolgreiches Management für den Aufbau und die Pflege langfristiger Geschäftsbeziehungen.

Dieses Modulare Training befähigt die Teilnehmer, Key Accounts systematisch zu managen und zu diesen eine beidseits profitable Beziehung aufzubauen. In diesem Training entwickeln und verfeinern die Teilnehmer dadurch ein fundiertes Handwerkszeug, mit dem es ihnen leicht fallen wird, mit strategischem Key Account Management ihre Markt- und Wettbewerbsposition nachhaltig und langfristig zu stärken. Ein Grundstein für den Erfolg dieses Trainings ist der Praxisbezug der vermittelten Inhalte. Die angehenden Key Account Manager lernen und trainieren hier zeitgemäße und erfolgreiche Verhaltensweisen für den strategisch wichtigen Verkaufsalltag und können diese in ihrer täglichen Arbeit direkt einsetzen.

Unsere Trainer sind Vertriebsprofis aus der Praxis mit jahrelanger Erfahrung und breiter Branchenerfahrung. Sie zeigen Ihnen bewährte Techniken und Methoden für Analyse, Bewertung, Beziehungsaufbau und -management. Es werden Argumentationshilfen erarbeitet und handelsbezogene Argumentationsstrategien entwickelt.

Das KAM Training wird somit zum Workshop, in dem Sie das Erlernte direkt auf Ihre Arbeitsumgebung anwenden können. Von der Marktanalyse und strategischen Konzeption über die Optimierung der Kommunikationskompetenz und Verhandlungsführung bis zur zielgerichteten Planung und Durchführung von Präsentationen. In insgesamt vier Bausteinen vermittelt APEDOS Training die wesentlichen erfolgreichen Qualifikationen für zukunftsorientierte Key Account Manager.

- Modul 1: Strategisches Verkaufen - Verkaufen in komplexen Entscheidungsprozessen (3 Tage)
- Modul 2: Taktisches Verkaufen - Der erfolgreiche Überzeugungsprozess (3 Tage)
- Modul 3: Verhandlungsführung - Keine Leistung ohne Gegenleistung (3 Tage)
- Modul 4: Verkaufspräsentation - Aufbau, Durchführung und Optimierung (3 Tage)

Zielgruppe: Verkäufer mit dem Potenzial zum Key Account Manager, Betreuer von Schlüsselkunden, Verkaufsgebietsbetreuer, Key Account Manager

Dauer: 4x3 Tage

Teilnehmerzahl: 10

Kompetenzteam: Peter Staudinger, Heiko Stein