

Schöpfen Sie Umsatzpotenziale bei attraktiven Top-Kunden aus!

Erfolgreiches **Key-Account-Management** (KAM)

- Ihr sicherer Weg vom einfachen Lieferanten zum strategischen Partner

Fundierte Kenntnisse im KAM sind im harten Wettbewerb unerlässlich. Als Key-Account (eigentlich englisch für Schlüsselloch) rückt der attraktive Schlüsselkunde in den Fokus. Inhaltlich geht es um die höchst professionelle Betreuung von Unternehmen mit hohem Kundenwert durch spezielle Vertriebsverantwortliche. Lernen Sie z.B. versteckte Ausrichtungen und Nutzeneinschätzungen des Kunden zu verstehen und dessen offene und latente Bedarfe zu erkennen und konstruktiv für den gemeinsamen Erfolg zu nutzen.

Dieses Praxis-Seminar vermittelt Ihnen die Grundlagen und Prozesse des modernen Key-Account-Managements, damit Sie die Kundenprozesse und -ergebnisse verbessern, aber auch Ihre eigenen Ziele erreichen.

Seminarinhalte:

Tag 1: Kernwissen Key-Account-Management

- Grundlagen, Ziele, Einflussgrößen, Prozessdenken, Transparenz in professionellen Key-Account-Management-Systemen
- Konzept, Prozesse und organisatorischer Aufbau
- Markt- und Kundenanalyse/Auswahlkriterien: Wer ist ein "Key-Account" für Sie?
- Vertriebscontrolling und Erfolgsrechnung für das KAM
- Anforderungsprofil des/der Key-Account-Managers/-in

Tag 2: Kontaktmanagement

- Wenn die Nutzenargumentation versagt: Bedarfsanalyse und Beziehungsdiagramme

- Kundennutzen statt klassischer Vorteilsverkauf, von der Einzelmaßnahme zum professionellen Kontaktmanagement:
 - * Kennen Sie die Kunden Ihrer Kunden?
 - * Kennen Sie die Prozesse Ihrer Kunden?
 - * Kennen Sie die Entwicklungsoptionen Ihrer Kunden?
- Wie und wann können Sie vorgelagerte Prozesse einbeziehen (Up-Stream-Management)
- Richten Sie Ihre Vertriebs-Prozesse am Bedarf des Key-Account aus
- Stellen Sie in Ihrem Unternehmen die richtigen Informationen über die Key-Accounts für alle betroffenen Mitarbeiter/-innen bereit (Beziehungsmanagement, CRM, Kundenprofile etc.)

Methode: Methodenmix aus Experteninput, Einzel- und Gruppenarbeit, Diskussion, Erfahrungsaustausch und Praxissimulation durch Rollenspiele.

Referent:

C. Nest, hat langjährige praktische Erfahrungen in Geschäftsführung und systematischer Vertriebssteuerung.

Termin/Ort:

11.-12. Februar 2010, RKW Nürnberg, Frauentorgraben 3, Sem. V-10-408

Uhrzeit/Teilnehmergebühr:

09.00 bis 16.30 Uhr / 618 € (RKW Mitglieder erhalten Nachlass!)
Der angegebene Preis gilt pro Person und beinhaltet die ausführlichen Arbeitsunterlagen, Tagungsgetränke und Mittagsimbiss!
Abmeldung 7 Tage vor Termin kostenfrei; danach volle Gebühr oder Ersatzteilnehmer/-in!

Fax-Anmeldung: 089/67 00 40 40

Telefon 089/67 00 40 34
email: novello@rkwbayern.de

www.rkwbayern.de

RKW Bayern
Rationalisierungs- und
Innovationszentrum der
Bayerischen Wirtschaft e.V.
Postfach 83 07 49
81707 München

Nürnberg, 11.-12.02.2010 / V-10-408

Firma

Straße

PLZ/Ort

Telefon/Fax

e-Mail

Teilnehmer/-innen: Name, Vorname, Funktion

Anspruchspartner/-in - Unterschrift