



Mercuri International

KEY ACCOUNT MANAGEMENT



PROGRAMMÜBERSICHT

Mercuri International KEY ACCOUNT MANAGEMENT

Dieses Programm zielt darauf ab, Vertriebsmitarbeiter beim managen wichtiger Kunden, auch bekannt als Key Accounts, zu unterstützen. Dieser Lernpfad ermöglicht es Ihnen eine kundenorientierte Strategie umzusetzen, um nicht nur das bestehende Geschäft zu sichern, sondern auch neue Geschäftsfelder mit dem Kunden aufzubauen.

AUDIENCE

Vertriebsmitarbeiter, die von einem strukturierten Leitfaden profitieren wollen, der ihnen beim managen eines wichtigen Kunden hilft.

DAUER

Digitaler Inhalt: **4 Stunden 30 min**

LIEFERFORMAT

100% digital oder in Kombination mit Face-to-Face oder virtuellem Klassenzimmer.

Videos, Übungen, Fragebögen, herunterladbare Dokumente, gamifiziertes Szenario und offene diskussions Foren. Das gesamte Material wird von Laptops, Tablets und Smartphones unterstützt.



PROGRAMMÜBERSICHT



KUNDENBEDÜRFNISSE VERSTEHEN

Lernen Sie, wie Sie Informationen über den Kunden sammeln, um Einblicke zu gewinnen und die Informationen über den Markt des Kunden, seine Wettbewerbssituation, seine Ziele und Bedürfnisse zu analysieren.

ZIELE & STRATEGIE FESTLEGEN

Entdecken Sie den effizientesten Weg, Ihren Account-Plan auszufüllen und eine sinnvolle und nachhaltige Strategie für Key Accounts zu entwickeln.

BEZIEHUNG MANAGEN

Stellen Sie eine konsistente und sinnvolle Zusammenarbeit mit den Personen sicher, die die Entscheidungsträger beim Kunden sind.

CHANCEN IDENTIFIZIEREN & GENERIEREN

Erkennen und bewerten Sie neue Möglichkeiten beim Key Account und entwickeln Sie die beste Strategie zur Positionierung Ihrer Lösung.

WERT ENTWICKELN & LIEFERN

Erstellen Sie ein aussagekräftiges Nutzenversprechen, das den Bedürfnissen des Kunden entspricht, und übermitteln Sie es als ansprechende Botschaft.

ÜBERPRÜFEN & ANPASSEN

Verstehen Sie die Bedeutung des letzten Schritts - aktualisieren Sie den Account-Plan mit nützlichen Informationen und Best Practices, die während des Prozesses gesammelt wurden.

INHALTSÜBERSICHT

1

EINLEITUNG

- Warum brauchen wir KAM?
- Erfolgreich im Key Account Management

2

KUNDENBEDÜRFNISSE VERSTEHEN - KUNDENANALYSE

- Die Wichtigkeit der Analyse
- Durchführen einer Kundenanalyse
- White Spot-Analyse
- Wie Sie Ihren Wert greifbar machen

3

KUNDENBEDÜRFNISSE VERSTEHEN - BEZIEHUNGSANALYSEN

- Kontakte knüpfen
- Kriterien für die Stabilität von Beziehungen

4

ZIELE & STRATEGIE FESTLEGEN

- Zielsetzung und Strategie festlegen
- SMART-Ziele - Ein Leitfaden
- Warum der Account Business Plan?
- Die ABP-Vorlage

5

BEZIEHUNG MANAGEN

- Bereiten Sie eine aussagekräftige Positionierungserklärung vor
- Verbinden mit der DMU

6

CHANCEN IDENTIFIZIEREN & GENERIEREN

- Bewertung der Chance
- Lösungsstrategie
- Wie man eine Anfrage ablehnt

7

WERT ENTWICKELN & LIEFERN

- Die Macht der Werte
- Entwickeln eines Wertangebots
- Verwenden Sie Storytelling, um Ihr Publikum zu fesseln

8

ÜBERPRÜFEN & ANPASSEN

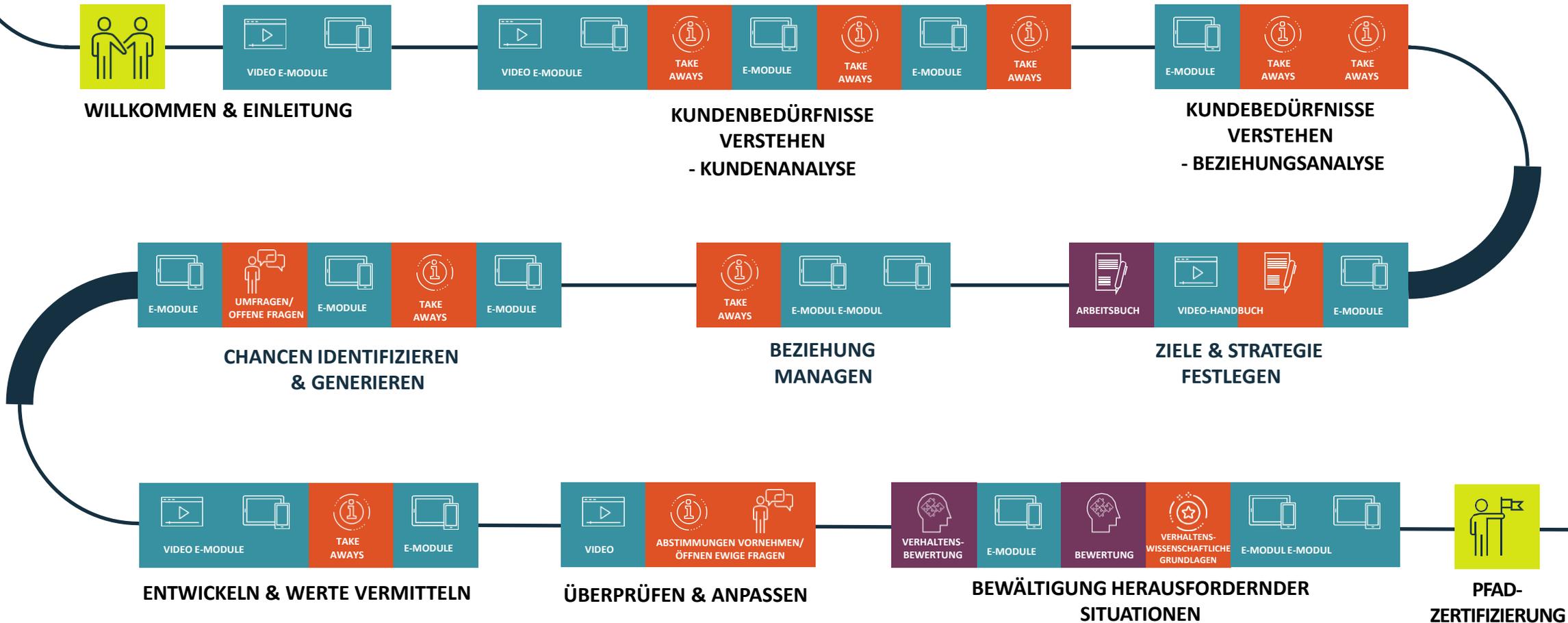
- Packen wir es an!

9

HERAUSFORDERNDE SITUATIONEN BEWÄLTIGEN

- Persönlichkeitstypen verstehen (mit 4P-Test)
- Umgang mit herausfordernder Kommunikation (mit Life Positions Test)
- Die DISC-Methode

LERNPFAD



 Auch verfügbar einschließlich persönlicher oder virtueller Sitzungen entlang des Lernpfades



Mercuri International

GROW YOUR PEOPLE –
GROW YOUR BUSINESS

