Key Account Management

Úvod
Udržení a rozvoj profitabilních vztahů s nejdůležitějšími zákazníky se v poslední době stává jedním z klíčových faktorů udržení dobrých obchodních výsledků firmy. Jednání s těmito zákazníky je však stále náročnější, vzhledem k vysoce konkurenčnímu tržnímu prostředí současného obchodního světa. Tento kurz byl vytvořen na základě zkušeností úspěšných Key Account Managerů z celé Evropy a poskytne Vám kvalitní návod, jak úspěšně pracovat i s těmi nejnáročnějšími zákazníky.

Cíle
- Uvědomit si roli a postavení Key Account Managera a všechny oblasti, které musí dobře ovládat, aby byl úspěšný.
- Definovat Vaše klíčové zákazníky a odhadnout jejich kritéria rozhodování.
- Rozvinout strategický přístup k řízení Vašich nejdůležitějších zákazníků.
- Identifikovat klíčové aktivity a přidanou hodnotu, kterou musí úspěšný Key Account Manager zákazníkovi přinést.

Obsah
Role a poslání Key Account Managera
- cíle a zodpovědnosti,
- potřebné znalosti a dovednosti.

Určení klíčových zákazníků a naplánování „úspěchu“
- 4 nástroje ke zmapování a zacílení klíčových zákazníků,
- sestavení vítězných strategií,
- plán zákazníka: vize, cíle, strategie, taktiky, akční plán,
- budování „bariér vstupu“ pro konkurenci,
- jak „odemknout“ klíčové zákazníky konkurence.

Řízení vztahu s klíčovými zákazníky
- řízení informací a znalostí,
- řízení požadavků a vyjednávání,
- řízení času a rozvoje obchodu,
- budování loajality, péče o klíčového zákazníka.

Strategie k úspěšnému ovlivnění rozhodovací skupiny
- jak určit klíčové hráče,
- jak odhadnout jejich kritéria rozhodování,
- jak odhalit a porozumět jejich skrytým plánům,
- definování a realizace „přístupové“ strategie,
- budování efektivních vztahů se členy rozhodovací skupiny.

Řízení strategických zákazníků
- jak sestavit a řídit strategický tým,
- jak určit cíl, strategické mezníky v komunikaci,
- zajištění vnitřní angažovanosti,
- příprava pro Category Management.

Metodika
Interaktivní výklad s diskuzí, testy, hraní rolí, případové studie, soutěže, videotrénink.

Určeno
Začínajícím i zkušeným Key Account Managerům, manažerům prodeje a všem, kteří jsou zodpovědní za zákazníky se strategickým významem pro firmu – ať už díky velikosti a potenciálu nebo renomé.

Harmonogram
prezence 8.45–9.00 hod.,
program 9.00–16.00 hod.

Termín	Místo	Variabilní symbol
18.–19. 6. 2019	Praha	190915
7.–8. 11. 2019	Praha	190916

Cena a rozsah
7 400 Kč (bez DPH), 8 954 Kč (včetně 21 % DPH)
2 dny

Manažer projektu
Martina Rydrychová
226 006 376, mrydrychova@gradua.cz

Doporučujeme
Navazující kurzy: Obchodní vyjednávání – Zlatá pravidla obchodního vyjednávání, Péče o zákazníka
Navazující oblasti: 2. Vedení týmu, osobní a manažerské kompetence