



Profesní a odborná školení

PRODEJ

Obchodník profesionál – cyklus
Obchodní dovednosti I – Základy úspěšného prodeje
Obchodní dovednosti II – Náročné situace v prodeji
Obchodní dovednosti III – Trénink pro elitní obchodníky
Obchodní vyjednávání – Zlatá pravidla obchodního vyjednávání
Akademie B2B obchodu
Péče o zákazníka
Key Account Management

www.gradua.cz

Obchodník profesionál – cyklus

Úvod

Obchodník, který svoji práci zvládá na skutečně profesionální úrovni, je klíčovou osobou úspěšných firem. V cyklu tří kurzů můžete získat všechny hlavní teoretické i praktické znalosti a dovednosti pro úspěšnou obchodní kariéru. Zkušení obchodníci zde zpravidla naleznou inspiraci v detailech, které jim mohou podstatně usnadnit práci a zvýšit jejich obchodní úspěšnost.

Cíle

- Pochopit postup v jednotlivých etapách obchodního jednání, osvojit si účinnou, praktickou a konkrétní metodu prodeje se zaměřením na cíl.
- Naučit se naslouchat zákazníkovi, pochopit jeho potřeby a motivace a dokázat jej efektivně přesvědčit.
- Naučit se a vyzkoušet si principy jednání v náročných situacích.
- Pochopit a na vlastních obchodních případech si vyzkoušet know-how, které pomáhá řadě profesionálních vyjednávačů připravit úspěšnou strategii pro případ náročného vyjednávání.

Obsah

1. kurz – Obchodní dovednosti I – Základy úspěšného prodeje

- jak úspěšně řídit obchodní jednání,
- příprava návštěvy,
- jak vytvořit pozitivní atmosféru,
- taktika při jednání s klientem,
- uspořádání a přizpůsobení argumentů,
- základní kroky při zpracování námítky,
- příprava další návštěvy.

2. kurz – Obchodní dovednosti II – Náročné situace v prodeji

- pokročilé techniky zvládnání námítek,
- jak prezentovat cenu, aby se zdála výhodná,
- zvládnání problematických klientů,
- jak si říci o doporučení,
- uzavření diskuze s cílem prodat.

3. kurz – Obchodní vyjednávání – Zlatá pravidla obchodního vyjednávání

- jednání a vyjednávání,
- osobní vyjednávací styl,
- jen dokonalá příprava umožňuje improvizaci,
- pět zlatých pravidel vyjednávání,
- jak se vyhnout nejčastějším chybám a omylům při vyjednávání.

Určeno

Zkušeným i začínajícím obchodníkům a všem, kteří potřebují dobře prodávat produkty, služby, řešení i vlastní myšlenky.

Harmonogram

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

Cyklus se skládá ze tří uvedených kurzů. Cyklus si můžete sestavit z termínů, které jsou uvedeny u jednotlivých kurzů a budou Vám nejlépe vyhovovat.

Pro snazší výběr Vám nabízíme tyto základní varianty termínů:

Termín	Místo	Variabilní symbol
17.–18. 4. + 15.–16. 5. + 19.–20. 6. 2018	Praha	180901
16.–17. 10. + 13.–14. 11. + 4.–5. 12. 2018	Praha	180902

Cena a rozsah

Účastník má možnost zvolit jednu z variant ukončení cyklu a získat:

a) Osvědčení o absolvování cyklu

Cena za 3 kurzy po slevě 10 %: 19 400 Kč (bez DPH), 23 474 Kč (včetně 21 % DPH)
6 dnů

b) Certifikát Gradua-CEGOS

Po absolvování cyklu má účastník možnost přihlásit se k závěrečné certifikační zkoušce, jejíž podmínkou je zpracování a obhájení písemné práce. Po úspěšné obhajobě získá účastník „Certifikát Gradua-CEGOS“.

Cena za zkoušku

4 000 Kč (bez DPH), 4 840 Kč (včetně 21 % DPH)

Při opakování závěrečné zkoušky Vám bude účtován poplatek ve výši 1 000 Kč (bez DPH), 1 210 Kč (včetně 21 % DPH).

Variabilní symbol závěrečné certifikační zkoušky je 180918.

Manažer projektu

Tereza Nováková
226 006 389, tnovakova@gradua.cz

Doporučujeme

Navazující kurzy: Péče o zákazníka

Obchodní dovednosti I – Základy úspěšného prodeje

Úvod

Průzkumy prokázaly, že celá řada začínajících i zkušených obchodníků dosahuje nižších výsledků, než by odpovídalo jejich potenciálu. Jedním z nejčastějších důvodů je nedodržení některých ze základních pravidel úspěšného prodeje. Prostřednictvím praktického nácviku si každý z účastníků uvědomí, které z jeho postupů jsou správné a které mu naopak brání v dosažení potřebných výsledků.

Cíle

- Osvojit si účinnou a praktickou metodu prodeje.
- Pochopit efektivní postup v jednotlivých etapách obchodního jednání.
- Naučit se klást správné otázky, úspěšně argumentovat a odpovídat na obvyklé námítky.

Obsah

Jak úspěšně řídit obchodní jednání

- metoda prodeje „6P“,
- etapy prodeje.

Příprava návštěvy

- informace, které je nutno shromáždit,
- vypracování cíle návštěvy,
- navržení a sjednání schůzky.

Jak vytvořit pozitivní atmosféru

- síla prvního dojmu – image obchodníka,
- pravidlo „4 x 20“,
- sebereprezentace, prezentace firmy,
- zahájení jednání.

Taktika při jednání s klientem

- aktivní naslouchání – jak slyšet „více, než zákazník říká“,
- techniky „odhalovacího“ rozhovoru,
- vytvoření kvalitního základu pro argumentaci.

Uspořádání a přizpůsobení argumentů

- co to je prodejní argument,
- co obsahuje úspěšný argument,
- metoda dvojnásobné argumentace.

Základní kroky při zpracování námítky

- 2 klíčové kroky při zpracování námítky,
- obnovení dialogu po námítce.

Příprava příští návštěvy

- jak se „nechat pozvat“ na příští návštěvu,
- uzavření obchodního jednání,
- aktivity směřující k zajištění věrnosti klienta.

Metodika

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

Určeno

Začínajícím i zkušeným obchodním zástupcům a prodejcům, kteří si chtějí ověřit správnost svých postupů a najít další možnosti ke zlepšení, a všem, kteří přicházejí do osobního styku s obchodními partnery nebo jsou zaměřeni na obchodní činnost.

Harmonogram

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

Termín	Místo	Variabilní symbol
20.–21. 3. 2018	Brno	180903
17.–18. 4. 2018	Praha	180904
16.–17. 10. 2018	Praha	180905

Cena a rozsah

7 100 Kč (bez DPH), 8 591 Kč (včetně 21 % DPH)
2 dny

Manažer projektu

Tereza Nováková
226 006 389, tnovakova@gradua.cz

Doporučujeme

Navazující kurzy: Obchodní dovednosti II – Náročná situace v prodeji, Péče o zákazníka

Navazující oblasti: 2. Vedení týmu, osobní a manažerské kompetence, 4. Marketing

Krátký popis kurzu (Meta)

Naučte se účinné a praktické metody prodeje a pochopíte efektivní postup v jednotlivých etapách obchodního jednání. Staňte se zkušeným obchodníkem!

Obchodní dovednosti II – Náročné situace v prodeji

Úvod

Máte za sebou řadu úspěšných jednání a relativně dobré obchodní výsledky? Přesto se občas dostáváte do nepříjemných situací, ve kterých si nejste jisti, zda by se nedaly vyřešit lépe? Tento trénink, který je zaměřen na efektivní zvládnání náročných, konfliktních či jinak obávaných situací při prodeji, Vám pomůže získat potřebnou sebejistotu a umožní Vám zdokonalit Vaše stávající dovednosti v oblasti obchodu.

Cíle

- Získat „tah na branku“.
- Rozpoznat nákupní signály zákazníka a ve správný čas úspěšně uzavřít jednání.
- Správně jednat s problematickými klienty.
- Umět prezentovat cenu tak, aby se zdála výhodná.
- Zvládnout pokročilé metody a techniky řešení námitek, stížností a reklamací klientů.
- Umět ve vhodnou chvíli získat doporučení.

Obsah

Uzavření diskuze s cílem prodat

- jak rozpoznat „zelenou“ pro uzavření obchodu,
- kupní signály,
- 6 uzavíracích technik,
- jak naložit s případným neúspěchem.

Zvládnání problematických klientů

- konfliktní či agresivní klient,
- základní asertivní techniky.

Jak prezentovat cenu, aby se zdála výhodná

- v jakém okamžiku je vhodné začít mluvit o ceně,
- techniky prezentace ceny,
- odpověď na námitku „Je to moc drahé“,
- projednat problematické body a zamezit tím možným protestům.

Pokročilé techniky zvládnání námitek

- co to je námitka; proč, jak a kdy námitky vznikají,
- typy námitek, jak je rozpoznat,
- 8 technik zpracování námitek,
- obnovení dialogu po námitce,
- rozdíly mezi řešením námitek, stížností či reklamace,
- praktický nácvik zpracování námitek (stížností, reklamací) z praxe účastníků kurzu.

Jak si říci o doporučení

- výběr vhodného okamžiku a partnera pro doporučení,
- správná formulace žádosti o doporučení.

Metodika

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

Určeno

Zkušeným obchodníkům, technicko-obchodním prodejcům, servisním pracovníkům, obchodním zástupcům a konzultantům, kteří chtějí zvýšit úroveň svých prodejních dovedností.

Harmonogram

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

Termín

15.–16. 5. 2018
13.–14. 11. 2018

Místo

Praha
Praha

Variabilní symbol

180906
180907

Cena a rozsah

7 100 Kč (bez DPH), 8 591 Kč (včetně 21 % DPH)
2 dny

Manažer projektu

Tereza Nováková
226 006 389, tnovakova@gradua.cz

Doporučujeme

Navazující kurzy: Obchodní vyjednávání – Zlatá pravidla obchodního vyjednávání, Péče o zákazníka

Navazující oblasti: 2. Vedení týmu, osobní a manažerské kompetence, 4. Marketing

Obchodní dovednosti III – Trénink pro elitní obchodníky

Úvod

Znalost a použití klíčových zásad úspěšného obchodování je sice podmínkou k uzavření obchodu, ale zdaleka nestačí k získání těch nejlukrativnějších zakázek a klientů. Skutečně úspěšné mohou být jen ty firmy a obchodníci, kteří dokážou na svoji stranu získat i důležité zákazníky, kteří s nimi původně obchodovat vůbec nezamýšleli. Přijďte si vyzkoušet postupy a techniky, které používají úspěšní obchodníci po celém světě a které jim pomáhají dostat se „pod kůži“ i zarytě odmítajícím klientům!

Cíle

- Získat zákazníky, kteří nevidí důvod měnit dodavatele.
- Najít řešení, jak zvýšit svoji obchodní úspěšnost.
- Najít novou inspiraci a motivaci k získání velkých a dosud zdánlivě „nedobytných“ zakázek.

Obsah

Nezbytné předpoklady úspěchu

- 7 zlatých pravidel pro větší obchodní úspěšnost,
- co odlišuje „špičkového“ obchodníka od dobrého.

Před schůzkou

- rozdíl v přípravě na jednání oproti „standardním“ obchodním návštěvám,
- získání pozornosti a zájmu zákazníka – klíčová pravidla, tipy,
- jak se „dostat“ na schůzku s potenciálně odmítavým klientem.

Opravdu dobré jednání – „co Vás většinou ve škole nenaučí“

- typologie klientů, kteří nic nechtějí,
- důvody, proč jednání fakticky končí už po prvních 5 minutách,
- NAVZDOR – ověřená strategie, jak získat odmítajícího klienta,
- spouštěcí otázky,
- otázky pravdy, návnady,
- manipulace, ovlivňování, rozhodovací matice.

Triky, které fungují

- 10 triků nejúspěšnějších obchodníků světa,
- léčky a překerní situace – jak jim předcházet a umět z nich „vybruslit“,
- praktické tipy, které Vám pomohou dosáhnout cílů i při zdánlivě ztracených jednáních.

Metodika

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

Určeno

Zkušeným obchodníkům, kterým nestačí být „dobrý“ – chtějí být nejlepší. Všem, kteří potřebují proniknout na „území“ ovládané konkurencí.

Harmonogram

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

Termín

21.–22. 6. 2018
13.–14. 12. 2018

Místo

Praha
Praha

Variabilní symbol

180908
180909

Cena a rozsah

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

Manažer kurzu

Tereza Nováková
226 006 389, tnovakova@gradua.cz

Doporučujeme

Navazující kurzy: Obchodní vyjednávání – Zlatá pravidla obchodního vyjednávání, Key Account Management, Péče o zákazníka

Navazující oblasti: 2. Vedení týmu, osobní a manažerské kompetence, 4. Marketing

Obchodní vyjednávání – Zlatá pravidla obchodního vyjednávání

Úvod

Konkurenční tlak sílí a stále více nákupčích je proškolenáno, jak vyvíjet tlak na dodavatele a dosáhnout svých podmínek. Udržet si v této situaci dobrou ziskovost se stává malým zázrakem. Tento kurz byl vytvořen na základě dlouholetých zkušeností úspěšných obchodních vyjednávačů z celého světa. Pomocí jasných a přehledných tipů Vám poskytne pravidla, jejichž uplatněním se Vaše šance na obhájení Vašich obchodních podmínek výrazně zvýší.

Cíle

- Pochopit a na vlastních obchodních případech si vyzkoušet know-how, které pomáhá řadě profesionálních vyjednávačů připravit úspěšnou strategii pro případ náročného vyjednávání.
- Být schopen odolat tlaku a lépe obhájit vlastní cenu a ostatní obchodní podmínky.

Obsah

Jednání a vyjednávání

- rozdíl mezi standardním obchodním jednáním a vyjednáváním,
- kdy končí prodej a začíná vyjednávání,
- fáze vyjednávacího procesu.

Osobní styl vyjednávače

- jak ovládnout psychologické aspekty vyjednávání,
- uvědomění si svých slabých a silných stránek,
- volba vhodného stylu pro dosažení dobrého výsledku vyjednávání.

Jen dokonalá příprava umožňuje improvizaci

- metoda „7 bodů“ pro přípravu na náročnou vyjednávání,
- principy pro přípravu a vedení vyjednávání – W-W, BATNA,
- alternativní scénáře, často používané taktiky.

Pět zlatých pravidel vyjednávání

- klíčové body jednání – 5 nepostradatelných pravidel pro úspěšné vyjednávání,
- dobrý začátek: nezbytný předpoklad pro dobrý výsledek,
- nevhodnější způsoby, jak si říci o protihodnotu,
- jak chytře ustupovat,
- co dělat v těch nejvypjatějších situacích – výčet možností a praktické rady.

Nejčastější chyby a omyly vyjednavců

- prevence a obrana – praktické tipy.

Metodika

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

Určeno

Manažerům obchodu, Key Account Managerům, projektovým manažerům, vedoucím prodeje, manažerům prodejních týmů, obchodním zástupcům a všem osobám, které jsou zodpovědné za výsledky svých obchodních jednání.

Harmonogram

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

Termín	Místo	Variabilní symbol
19.–20. 6. 2018	Praha	180910
9.–10. 10. 2018	Brno	180911
4.–5. 12. 2018	Praha	180912

Cena a rozsah

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

Manažer projektu

Tereza Nováková
226 006 389, tnovakova@gradua.cz

Doporučujeme

Navazující kurzy: Key Account Management, Obchodní dovednosti II – Náročná situace v prodeji, Obchodní dovednosti III – Trénink pro elitní obchodníky

Navazující oblasti: 2. Vedení týmu, osobní a manažerské kompetence, 4. Marketing

Akademie B2B obchodu

Úvod

Svět B2B obchodu se proměňuje před očima. Prodej firemním zákazníkům se mění ve skutečný vzájemný obchod. Propracovanější nákupní procesy, rozdělení kompetencí u zákazníků a zvyšující se role a profesionalita nákupních útvarů proměňují prostředí B2B obchodu a vyvolávají nutnost nových postupů a metod. Nákupčí stále častěji odmítají přistoupit na ustálené postupy svých dodavatelů a prosazují své vlastní. Přijďte se naučit, jak být i v nových podmínkách B2B obchodu úspěšnými obchodníky.

Cíle

- Stát se moderním profesionálním B2B obchodníkem.
- Aplikací moderních trendů a metod v B2B obchodu dosahovat lepších obchodních výsledků.
- Osvojit si moderní fungující metody pro obchod firemními zákazníky na základě poznání jejich preferencí, postupů a rozhodování.
- Poznat model nákupního rozhodování B2B zákazníka a přizpůsobit mu obchodní strategii.
- Seznámit se a naučit se používat úspěšné vyjednávací postupy s firemními zákazníky.

Obsah

1. den

- Modely nákupního chování a rozhodování firemních zákazníků a jejich využití pro úspěšný obchod
- Zaměření na před nákupní fázi u zákazníka jako podmínka nutná
- Neprodávejte vztah, ani produkt, prodávejte užitek a řešení
- Nákup 4.0 – co všechno a jak rychle se mění, nebo už se změnilo v nákupním procesu zákazníků
- Od osobního jednání k poptávkám, výběrovým řízením a e-aukcím
- Práce s poptávkou a nabídkou – efektivita, priority, maximální využití
- Přestaňte prodávat, začněte obchodovat
- Cílíte na byznys svůj nebo na byznys zákazníka? Rozdíl se pozná

2. den

- Získání a vyhodnocení informací o firemním zákazníkovi. Určení potenciálu a priorit
- Koho kontaktovat, jaké argumenty použít
- Akvizice – oslovení, získání zájmu. Proč by nám měl zákazník věnovat svůj čas a pozornost
- Komunikační mix – e-mail, telefon, sociální sítě, schůzky
- Vystupte z řady, jak se odlišit, zaujměte zákazníka hned na začátku komunikace
- Budujte si pozici a kompetenci od prvního kontaktu
- Rozdílnost preferencí a potřeb různých pracovních pozic u zákazníka – jak s nimi pracovat
- Praktická cvičení a trénink

3. den

- S kým a jak u zákazníka budovat vztahy. Jak poznat klíčové osoby
- Třídění zákazníků, potenciál, potřeby, rozhodování, komunikace
- Nejčastější chyby ve vztahu se zákazníky a jak se jim vyhnout
- Volba optimálního mixu komunikace a obchodu

- Osobní vztah versus věčnost
- Pomáhejte zákazníkovi (rady, pomoc, konzultace, pomoc se zadáním)
- Význam interních procesů a pre-sales pro efektivitu a úspěch prodeje
- Osobnostní typy zákazníků – jak poznat a úspěšně komunikovat s jednotlivými typy

4. a 5. den

- Jak zvýšit šance na úspěch ve výběrovém řízení?
- Pomáhejte s tvorbou zadání a řešením problémů
- Naučte se rozpoznávat potenciál poptávek a určit priority
- Obsah a forma nabídky, která zaujme zákazníka
- Jak se zákazník rozhoduje a jaká kritéria využívá a proč? Jak jeho rozhodování ovlivnit
- Jak pracovat s e-aukcemi, jak v nich být úspěšnější
- Procurement 4.0 – nezvratný trend. Jak ho využít pro úspěšnější obchodování
- Práce s cenou a dalšími dodacími podmínkami ve VŘ a smlouvách
- Jak pracuje zákazník s nabídkami a výsledkem VŘ

6. a 7. den

- Rozdílnost vyjednávání s různými profesemi u zákazníka
- Typické námitky nákupu a jak na ně
- Jak pracovat s cenou a dalšími dodacími podmínkami při vyjednávání
- Blafování, hry, formy nátlaku nákupčích
- Co raději při vyjednávání nepoužívat
- Práce s potřebami a užitek pro zákazníka
- Osvědčené techniky vyjednávání s firemním nákupem
- Jednání pod tlakem, ve slabé pozici a další obtížné situace
- Trénink skutečných vyjednávacích situací a společná analýza

Metodika

Výklad, diskuze, příklady a řešení témat účastníků z praxe, simulace, natáčení, rozbor, případové studie.

Určeno

Prodejcům, obchodníkům a všem, kteří jsou součástí procesu obchodu s B2B zákazníkem.

Harmonogram

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

Termín

Místo

Variabilní symbol

Místo a termíny budou stanoveny na základě Vašeho zájmu.

Cena a rozsah

Účastník má možnost zvolit jednu z variant ukončení cyklu a získat:

a) Osvědčení o absolvování kurzu

41 300 Kč (bez DPH), 49 973 Kč (včetně 21 % DPH)
7 dnů

b) Certifikát Gradua-CEGOS

Po absolvování cyklu má účastník možnost přihlásit se k závěrečné certifikační zkoušce, jejíž podmínkou je zpracování a obhájení písemné práce. Po úspěšné obhajobě získá účastník „Certifikát Gradua-CEGOS“.

Cena za zkoušku

4 000 Kč (bez DPH), 4 840 Kč (včetně 21 % DPH)

Při opakování závěrečné zkoušky Vám bude účtován poplatek ve výši 1 000 Kč (bez DPH), 1 210 Kč (včetně 21 % DPH).

Variabilní symbol závěrečné certifikační zkoušky je 180919.

Manažer projektu

Tereza Nováková
226 006 389, tnovakova@gradua.cz

Péče o zákazníka

Úvod

Péče o klienta je dnes strategickou hodnotou. Ve hře je celý vztah dodavatel – zákazník, jehož cílem je spokojenost klienta. Každý pracovník, který je v kontaktu s klientem, si musí být vědom své odpovědnosti. Měl by vědět, že při srovnání jím nabízeného produktu s konkurenčním, může být právě jeho chování tou rozhodující výhodou.

Cíle

- Uvědomit si význam spokojeného klienta pro úspěch a pozitivní image firmy a vlastní roli v kvalitě podávaných služeb.
- Připravit absolventy na profesionální zvládnání komunikace s klienty včetně náročných situací.

Obsah

Spokojený klient – základní kapitál

- co stojí nespokojený klient,
- co způsobuje nespokojenost klienta – důležité stížnosti nebo nahromaděný stresu.

Lépe porozumět očekávání klienta

- uplatnění osobního přístupu ve vztahu s klientem,
- jak klient hodnotí kvalitu služeb ve Vaší firmě.

Image firmy a aktivní podíl každého pracovníka na jejím vytváření

- vytváření kvalitní image firmy,
- výrazy, kterým je třeba se vyhnout, magická slova.

Vstřícně reagovat na požadavky klienta

- analyzovat poptávku – rozpoznat motivace klienta,
- najít přijatelná řešení pro klienta i pro podnik.

Zvládnutí náročných situací ve vztahu s klienty

- umět reagovat na naléhavé a neočekávané požadavky klienta,
- kvalita se pozná v obtížných situacích – jak je profesionálně zvládnout.

Metodika

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

Určeno

Všem, kteří jsou v trvalém či příležitostném styku s klienty, prodejčům, pracovníkům služeb, příjmu, oddělení péče o zákazníka, zákaznických center, kontaktních středisek, front office.

Harmonogram

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

Termín	Místo	Variabilní symbol
6.–7. 6. 2018	Praha	180914
4.–5. 10. 2018	Praha	180915

Cena a rozsah

7 100 Kč (bez DPH), 8 591 Kč (včetně 21 % DPH)
2 dny

Manažer projektu

Tereza Nováková
226 006 389, tnovakova@gradua.cz

Doporučujeme

Navazující kurzy: Obchodní dovednosti I – Základy úspěšného prodeje, Obchodní dovednosti II – Náročné situace v prodeji, Obchodní dovednosti III – Trénink pro elitní obchodníky

Navazující oblasti: 2. Vedení týmu, osobní a manažerské kompetence, 4. Marketing

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
26.–27. 4. 2018	Praha	180916
29.–30. 11. 2018	Praha	180917

Cena a rozsah

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

Manažer projektu

Tereza Nováková
226 006 389, tnovakova@gradua.cz

Doporučujeme

Navazující kurzy: Obchodní vyjednávání – Zlatá pravidla obchodního vyjednávání, Péče o zákazníka

Navazující oblasti: 2. Vedení týmu, osobní a manažerské kompetence