



Key Account Manager-Training

Key Account Manager-Training

Gut zu wissen



Kurzbeschreibung

Die Bezeichnung Key Account Manager ist zu einem Modewort in vielen Vertriebsbranchen geworden. Was ein Key Account Manager (KAM) wirklich ist und welche Anforderungen an ihn gestellt werden, beantworten wir in unseren KAM-Trainings. Wir berücksichtigen zum einen die strategische Bearbeitung von Markt und Kunden durch den KAM, zum anderen die taktischen Fähigkeiten zu konsequentem und nachhaltigem Beziehungsmanagement. Der KAM trägt die Verantwortung für die Entwicklung seiner Kunden und der Kundenbeziehung. Seine Funktion als Berater der Entscheider auf der Kundenseite geht über eine reine Reinverkaufsstrategie weit hinaus. Bei dieser Aufgabe steht der KAM immer komplexeren Kundenstrukturen und Taktiken gegenüber.

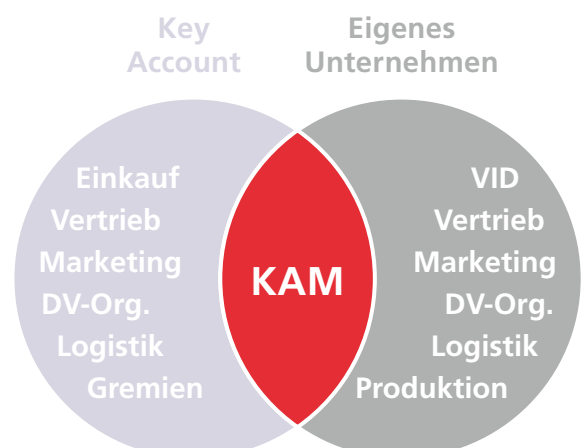
Das KAM-Training beantwortet folgende Fragen:

- Was bedeutet Key Account Management?
- Welche Anforderungen stellt diese Aufgabe an mich und mein Umfeld?
- Was muss ich über meine Kunden wissen?
- Wie plane ich strategisch meine Kundenbeziehungen?
- Wie bereite ich mich auf Jahresgespräche und Verhandlungen richtig vor?
- Was bedeutet Beziehungsmanagement?
- Wie wird sich die Kunden-/Lieferantenbeziehung in der Zukunft ändern?

Hintergrund

Ein Key Account Manager hat bei seiner Arbeit im Markt wenige „1:1-Situationen“ (z.B. Gespräche, in denen nur ein Kunde dem KAM gegenübersteht).

Seine Aufgabe verlangt die Koordination diverser Schnittstellen auf der Kundenseite und im eigenen Unternehmen. Er ist bei dieser Aufgabe oft Anwalt des Kunden – und sollte jedoch nie vergessen, wer sein Arbeitgeber ist. Er führt Meetings mit Teilnehmern, die ihm nicht hierarchisch unterstellt sind. Um diese Aufgabe kompetent leisten zu können, braucht er Kenntnisse über Moderation, Präsentation, Gruppendynamik, Konfliktmanagement, Dialektik, Projektmanagement und Verhandlungstechniken. Nur mit einer ausreichenden strategischen Basis wird er in allen Situationen auch souverän reagieren können.



Key Account Manager-Training

Gesprächstaktik



Taktik: das zweiteilige Jahresgespräch

In Ihrem Training arbeiten wir intensiv mit einer Verhandlungsstrategie für zweiteilige Jahresgespräche. Sie planen ausgehend vom Verhandlungsziel das Vorgespräch und die eigentliche Verhandlung.

Im Training setzen wir so oft wie möglich reale zukünftige Fälle von Jahresgesprächen als Lernfelder um. Sie beschreiben den Praxisfall. Zusammen mit der Gruppe und dem Trainer erarbeiten Sie die Gesprächsstrategie. Sie setzen den Fall als Gesprächstraining mit Videoanalyse und intensivem Feedback um.

Definition Taktik

Taktik

[gr.-fr.; „Kunst der Anordnung und Aufstellung“]

- Auf genauen Überlegungen basierende, von bestimmten Erwägungen bestimmte Art und Weise des Vorgehens
- Berechnendes, zweckbestimmtes Verhalten
- Die planvollen Einzelschritte im Rahmen eines Gesamtkonzeptes (Strategie)

Die abgebildeten Beispiele (rechts) zeigen einen Ausschnitt der taktischen Inhalte.

Kooperativer und konkurrierender Verhandlungsstil

Kooperativ

- Beide (alle) Seiten sollen mit dem Ergebnis zufrieden sein und langfristig gewinnen
- Ernsthaftes Bemühen, die Interessen der anderen zu verstehen und bei der Verfolgung der eigenen Ziele so weit wie möglich zu berücksichtigen: Interessenausgleich
- Faire Vorgehensweisen und „Techniken“, die auch dann funktionieren, wenn die anderen sie erkennen und ebenfalls anwenden

Konkurrierend

- Die anderen sollen verlieren
- Aggressives Verhalten, Druck und Gegendruck: Feilschen um Positionen
- Unfaire Vorgehensweisen und „Techniken“, die nicht mehr gut funktionieren, wenn die anderen sie erkennen und ebenfalls anwenden

Key Account Manager-Training

Analyse- und Strategietools



Definition Strategie

Strategie

[gr.-lat.(-fr.)] die; -, ...ien

- Genauer Plan des eigenen Vorgehens, der dazu dient, ein militärisches, politisches, psychologisches oder ähnliches Ziel zu erreichen.
- In diesem Plan wird versucht, diejenigen Faktoren, die in die eigene Aktion hineinspielen könnten, von vornherein einzukalkulieren.



Kundendossier (oben)

Umfassende Dokumentation über den Key Account und die handelnden Personen bei diesem Kunden.

Portfolioanalysen (rechts)

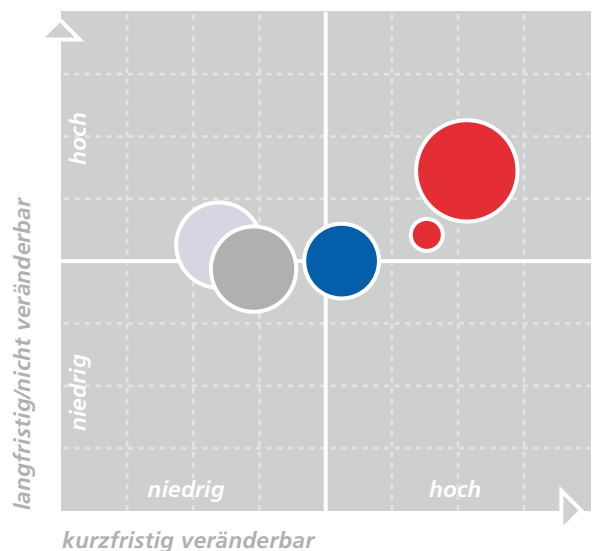
Werkzeug zur Analyse und Strategieableitung von Märkten, Segmenten, Kundenpotentialen und Wettbewerbssituationen.

Gesprächsstrategie

- Gesprächsziele (Zustandsbeschreibung, genau + erreichbar/ ausformulieren)
- Deadlines mit Begründungen
- Benötigte Materialien im Gespräch
- Gesprächseinstieg (kreativ + partnerorientiert/öffnende Frage)
- Informationsgewinn/Gesprächssteuerung
- Einstellung auf Verhandlungstaktiken
- Umgang mit Gegenargumenten/ Widerständen
- Commitment/Vereinbarung

Strategie: Beispiele für Tools im Key Account Manager

Advantos verfügt über eine Reihe von Analyse- und Strategietools für Ihre Arbeit als KAM. Abgestimmt mit Ihrer Führung und dem Controlling setzen wir die wirkungsvollsten im Training ein. Bei Bedarf unterstützen wir Sie bei der Implementierung in Ihre Abläufe und Prozesse.



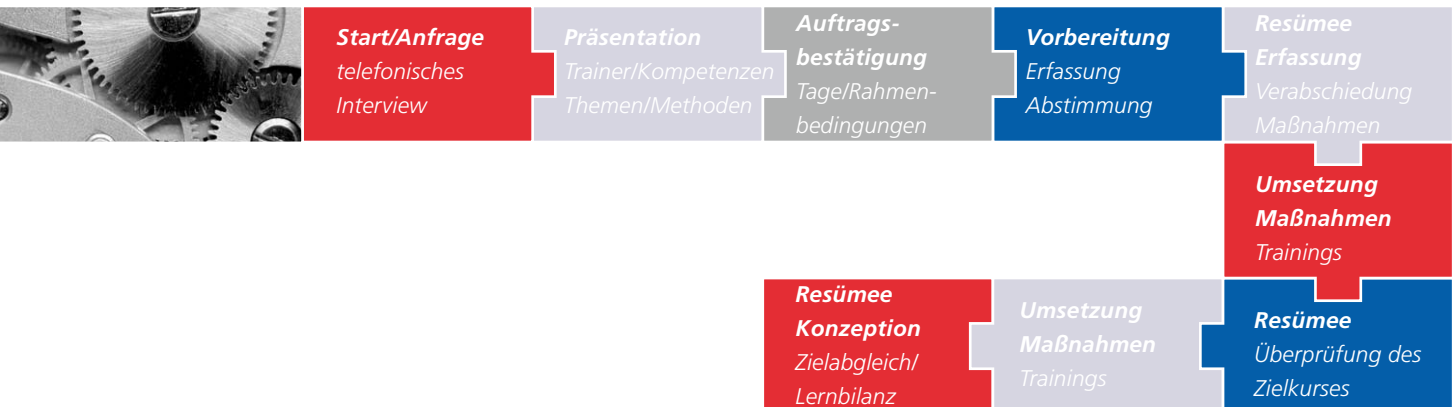
Key Account Manager-Training Zwei Wege - ein Ziel



Schnell, kostengünstig, sofort wirksam!



Passgenau, nachhaltig, verzahnt!



Kontakt aufnehmen!

advantos Training · Beratung · Coaching

E-Mail info@advantos-training.eu
 Internet www.advantos-training.eu
 KAM-Training www.advantos-training.eu/leistungsuebersicht-training/key-account-manager.html

Telefon 0700 ADVANTOS
 oder 0700 . 23 82 68 67
 international +49 71 81 . 9 32 98 32
 Fax +49 71 81 . 93 26 38

Adresse Trollblumenweg 2
 D-73614 Schorndorf