



*Master of
Key Account Manager
talents*

EXPOSEE
KAM-Ausbildung

CO-MATRIX
Coaching, Training
& Consulting GbR

Wasserburger Landstr.148
D-81827 München

Partner:
Bernhard Bartsch
Wolfgang Schwenk

fon +49 89 44452226
fax +49 89 44452229
info@co-matrix.de

www.co-matrix.de

Autor:
Bernhard Bartsch

©CO-MATRIX.
Alle Rechte vorbehalten.

Der Begriff „Talent“ bedeutete im Griechischen eine Maßeinheit und Währung.

Ziel unserer Trainings ist es, persönliche Talente und Ressourcen zu entdecken und ausgewogen im beruflichen Alltag einzusetzen.

Wenn Sachkompetenzen auf persönliche Talente treffen, entsteht Virtuosität!

CO-MATRIX *Ausbildung - Integrales Key Account Management*



Hintergrund

Der Begriff „Key Account Management“, entstand in den 70er-Jahren, und wird heute in fast allen Vertriebsbranchen benutzt, in denen es Kunden in Schlüsselpositionen gibt. Der Key Account Manager war zum einen ein Versuch, um den Begriff „Verkäufer“ oder „Vertriebsmitarbeiter“ in Deutschland aufzuwerten, zeugte aber andererseits auch von einer Sonderstellung oder Sonderverantwortung dieser Funktionsträger. Interessanterweise gibt es diesen Begriff vorwiegend im deutschsprachigen Raum.

Sucht man eine klare Definition dieses Titels im Internet, ist die Bandbreite hoch. Die häufigsten Begriffe zahlreicher KAM-Definitionen sind jedoch „Betreuung“, „Ertrag“ und „Beziehung“. Der moderne Key Account Manager ist also ein "Effizienz- und Beziehungs-Manager" in komplexen und wettbewerbsorientierten Schlüsselkunden-Systemen. Er verantwortet die Umsätze und vor allem die Erträge der wichtigsten Kunden, zu denen er eine intakte tragfähige Beziehung aufbaut.

Besonderheit unseres Ansatzes

Für Key Account Manager geht es aus unserer Erfahrung weniger um vordringliches druckvolles "Überzeugen", dies führt häufig zu Verhärtungen oder Beziehungsstörungen. Das Erkennen und Nutzen der hintergründigen Handlungsmotive der Entscheidungsbeeinflusser sowie ganzer Bereiche (Systeme) beim Kunden, oder auch im eigenen Unternehmen, führt oft zu schnelleren und nachhaltigeren Lösungen. So kann der KAM die Balance von „Effektivität“ und „Humanität“ sicherer erreichen und stabiler halten.

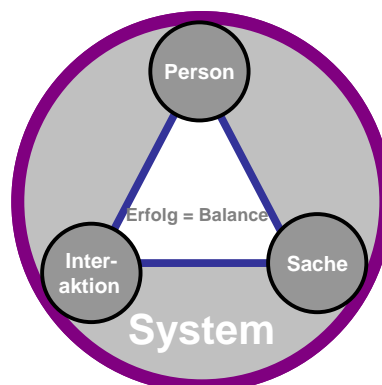
Nachhaltiger Erfolg im Key Account Management ist dann am wahrscheinlichsten, wenn die folgenden Kompetenzbereiche und Talente in eine „Balance“ gebracht werden:

1. **Persönlichkeit und Talente** des KAM - Was ist Persönlichkeit und wie kann man individuelle Talente/Ressourcen gezielt entwickeln? Geeignetes Rollenverständnis und persönliche Haltung, die prinzipiell über das Handeln und die Wirkung als KAM entscheiden. Welche Beziehungsarten gibt es und wie hält

man sie „in-takt“, oder entstört sie nachhaltig? Was bewegt Kunden, Kollegen oder den KAM selbst, um zu entscheiden oder zu handeln? Und letztlich, wie kann der KAM diese Kenntnisse in seine Praxis umsetzen? Das sind die Schwerpunktthemen des 1. KAM-Bausteins als „Basis“ des Erfolgs.

2. **Interaktion und sicheres Verhandeln** – Wie bereite ich Überzeugungs- und Verhandlungsprozesse ziel- und partnergerecht vor? Verhandle ich besser konfrontativ oder kooperativ? Argumentiere ich oder mache ich besser Vorschläge? Wie erkenne ich die wirksamsten Taktiken professioneller Verhandlungspartner und wie gehe ich damit um? Unter welchen Voraussetzungen sind beide Parteien bereit dem anderen zu geben was er will? Dieser zweite KAM-Baustein beantwortet diese Fragen interaktiv und setzt sie auch in nachhaltige Verhandlungskompetenzen um.
3. **Sachkompetenz und systemisches Denken** – Damit meinen wir zum einen den gut gefüllten „Werkzeugkasten“ für Analyse, Planung, Priorisierung und Dokumentation im Key Account Management. Zum anderen auch die Kompetenz das Unternehmen des Kunden sowie das eigene als „System“ zu verstehen und danach zu handeln. Hier geht es darum, strategisch zum richtigen Zeitpunkt mit der richtigen Person zielführend in Kontakt zu gehen – und auch weiter zu denken als den nächsten „kausalen“ Schritt, in komplexen Systemen.

Das integrale KAM-Konzept



EXPOSEE
KAM-Ausbildung

CO-MATRIX
Coaching, Training
& Consulting GbR

Wasserburger Landstr.148
D-81827 München

Partner:
Bernhard Bartsch
Wolfgang Schwenk

fon +49 89 44452226
fax +49 89 44452229
info@co-matrix.de

www.co-matrix.de

Autor:
Bernhard Bartsch

©CO-MATRIX.
Alle Rechte vorbehalten.

Die modulare Ausbildungsleiste

Die Ausbildung ist thematisch in drei Modulen aufgebaut, um den Teilnehmer „dosiert“ und individuell entwickeln zu können sowie auch Raum zu geben für den Transfer in die eigene Praxis.

Der erste Baustein ist mit zwei Spezialisten besetzt. Hier kann sich jeder Teilnehmer in einer individuellen Reflexionssequenz mit einem professionellen Coach seine „inneren KAM-Talente und -Ressourcen“ bewusst machen und sein persönliches Entwicklungspotenzial kennen lernen.

Methoden

- Interaktive Lehrgespräche mit aktuellen, wissenschaftlich fundierten Modellen in allen Kompetenzbereichen
- Einzel- und Gruppenarbeiten
- Erkenntnis- und Umsetzungsübungen
- Verhandlungsübungen als Analogie- und Praxisfälle
- Persönliche Bestimmung der individuellen Talente, Ressourcen und Potenziale in einer Coachingsequenz.

Inhalte

Modul 1 – Die KAM-Persönlichkeit und seine Talente

- Persönliche Talente/Ressourcen, Rollenverständnis sowie Haltung für die Balance von „Effektivität“ und „Humanität“
- Beziehungen bewusst gestalten und nachhaltig entstören
- Motive und Interessen beim Kunden, Kollegen und sich selbst erkennen und nutzen
- Motivorientierte Nutzenargumentation
- Souveräner Umgang mit Widerständen und Forderungen
- Individuelle Potenziale zur sicheren Umsetzung der kommunikativen Schlüsselkompetenzen

Modul 2 – Gezielte Interaktion und sicheres Verhandeln

- Ziel- und kundenorientierte Strategien für anspruchsvolle Überzeugungsprozesse und Verhandlungen
- Konfrontativer und kooperativer Verhandlungsstil
- Die wichtigsten Gesprächsarten im Key Account Management
- Steuern von Kommunikationsprozessen
- Nutzen von gemeinsamen Interessenfeldern und Beweggründen
- Erkennen und souveränes Umgehen mit professionellen Taktiken
- Verhandlungsziele sicherer erreichen
- Verhandeln im Tandem sowie mit „Auszeiten“ und „Deadlines“

Modul 3 – Sachkompetenz – Systeme, Analysen, Strategien

- Verkaufen in komplexen Entscheidungsprozessen
- Objektive Portfolioanalysen für Wettbewerber, Potenziale, Sortimente oder Kundenkategorisierungen
- Prinzipielle Gesetzmäßigkeiten von Systemen wie Unternehmen und Abteilungen – sowie resultierende Strategien eigener Beispiele
- Daten, Ziele und Maßnahmen für wirksame Kundenentwicklungspläne
- Inhalte aussagefähiger Kundendossiers

PERSON

INTERAKTION

SACHE

EXPOSEE
KAM-Ausbildung

CO-MATRIX
Coaching, Training
& Consulting GbR

Wasserburger Landstr.148
D-81827 München

Partner:
Bernhard Bartsch
Wolfgang Schwenk

fon +49 89 44452226
fax +49 89 44452229
info@co-matrix.de

www.co-matrix.de

Autor:
Bernhard Bartsch

©CO-MATRIX.
Alle Rechte vorbehalten.

CO-MATRIX *Ausbildung - Integrales Key Account Management*



Rahmen

Die 3 Module besteht aus zwei Dreitages-Trainings und einem Zweitages-Baustein, vom 1. Tag 10:00 Uhr bis letzter Tag 16.30 Uhr. Somit umfasst die gesamte Ausbildung 8 Tage intensives und individuelles Aufnehmen, Erarbeiten, Reflektieren, Üben und Umsetzen. Um die Qualität zu sichern ist die Teilnehmerzahl auf maximal 10 begrenzt.

Die Ausbildung wird durchgeführt von den erfahrenen Trainern und Coaches:



Bernhard Bartsch

Jahrgang 1959

Seit 1987 als Trainer, Coach und Trainerausbilder bei namhaften Trainingsinstituten in den Bereichen Vertrieb, Management sowie in der Organisationsentwicklung tätig. Inhaber von CO-MATRIX.

Zusatzbildungen:

Trainer und Coach-Ausbildungen bei Heitsch & Partner in 1987 und 1989. Change Manager & Management Trainer bei C!CERO in 2003. Business Coaching Qualifizierung bei C!CERO in 2005. HOGAN Assessment Systems - zertifiziert in 2006. RAUEN Coachingausbildung in 2008/2009.

Sein Motto:

"Die wichtigsten Dinge im Leben eines KAM sind meist simpel, aber nie einfach!"



Wolfgang Schwenk

Jahrgang 1951

Seit 2000 Trainer, Coach und Coachausbilder in den Bereichen Führung, Vertrieb und Marketing. Inhaber von CO-MATRIX.

Zusatzbildungen:

Studium der Psychologie bis 1988, Diplompsychologe. Gestaltpsychologie am AKG München in 2001-2003. C!CERO Trainer- und Coach- Ausbildung in Bre-

men in 2002. HOGAN Assessment Systems - zertifiziert in 2006.

Sein Motto:

"Wenn Du immer das tust, was Du schon immer getan hast, wirst Du auch immer das erleben, was Du schon immer erlebt hast"

Investition aller 3 Module

2.990,- € für 8 Tage Intensivtraining incl. aller Unterlagen und dem Handbuch Key Account (siehe unten).

Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer sowie der Unterbringungs- und Verpflegungskosten der Teilnehmer vor Ort. Bei der Reorganisation sind wir gerne behilflich.

Termine und Orte 2008

Modul 1 - Die KAM-Persönlichkeit und seine Talente

Termin: **05.- 07.02.2009**

Ort: **München**

Trainer: Bernhard Bartsch und Wolfgang Schwenk

Modul 2 - Gezielte Interaktion und sicheres Verhandeln

Termin: **26.- 28.03.2009**

Ort: **München**

Trainer: Bernhard Bartsch

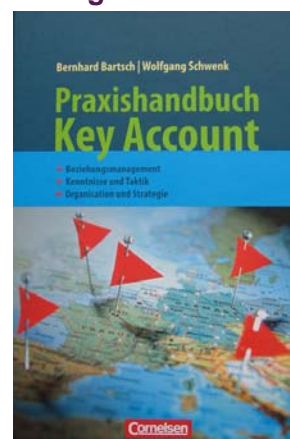
Modul 3 - Sachkompetenz und systemisches Denken

Termin: **27.- 28.04.2009**

Ort: **München**

Trainer: Bernhard Bartsch

Das begleitende CO-MATRIX Nachschlagewerk



Die beiden Trainer dieser Ausbildung stellen als Autoren ihre Erfahrungen, Beispiele und Modelle in einem umfassenden Handbuch als Nachschlagewerk sowie als Ergänzung zur Verfügung.

EXPOSEE
KAM-Ausbildung

CO-MATRIX
Coaching, Training
& Consulting GbR

Wasserburger Landstr.148
D-81827 München

Partner:
Bernhard Bartsch
Wolfgang Schwenk

fon +49 89 44452226
fax +49 89 44452229
info @co-matrix.de

www.co-matrix.de

Autor:
Bernhard Bartsch

©CO-MATRIX.
Alle Rechte vorbehalten.