

E 13

## Key-Account-Management I

Anforderungen - Instrumente - Methoden

### Zielsetzung:

Nach dem Pareto-Prinzip machen 20 % der Kunden 80 % der Umsätze. Der Verlust eines umsatzstarken Kunden kann somit dramatische Folgen für die Geschäftsentwicklung haben. Dies ist ein hinreichender Grund, sich mit Großkunden im Verkaufsgebiet näher zu befassen.

Es gilt, zielgerichtet Informationen einzuholen, die Struktur des Unternehmens und des Umfeldes zu erkennen sowie die Entscheider in unterschiedlichen Funktionen und Aufgaben zu identifizieren und zu überzeugen.

Die Teilnehmer erstellen individuelle Strategien zum systematischen Verkauf von Produkten und Dienstleistungen auf der Basis betriebswirtschaftlicher Kennzahlen und Tools. Sie erfahren, wie man Kundendaten systematisch erfasst, individuelle Entscheidungsstile erkennt und sich diesen in der Verkaufsargumentation anpasst.

### Inhalte:

- Der Key-Account-Manager – seine Aufgaben heute und morgen
- Aktuelle Trends im Kundenmanagement
- Betriebswirtschaftliche Kennzahlen als Entscheidungsbasis
  - Return on Investment
  - Cash flow
  - Break-even
- Die wichtigsten Tools des Key-Account-Managers:
  - Swot-Analyse
  - Portfolio-Analyse
  - Konkurrenz-Analyse
  - Budgetierung
  - Qualitätsmessung
- Auswahlkriterien zur Festlegung von Key Accounts
- Analyse des Key Accounts (Umsatz, Deckungsbeitrag, Konditionen)
- Strategische Kundenentwicklung
- Preis- und Konditionsverhandlungen
- Führen von Jahresgesprächen
- Die Geheimnisse der Profi-Einkäufer

### Zielgruppe:

Verkaufsspitzenkräfte im Innen- und Außendienst, die sich zum Key-Account- Manager qualifizieren möchten sowie Führungskräfte im Marketing, die mehr vom Key-Account-Management verstehen wollen

### Methoden:

Lehrgespräch, Diskussion, Einzelarbeit, Gruppenarbeit

### Hinweise:

Max. Teilnehmerzahl:	10 Personen	
Dauer:	2 Tage	
Termine:	25. – 26. Mai 2009	Berlin
	30. September – 01. Oktober 2009	Oberursel
Trainer:	Joachim Kuhl	
Preis:	€ 1.080,00 zzgl. MwSt.	

## Empfehlungen

### *Aufbauseminar*

E14 Key-Account-Management II

### Paketpreis

E13 + E14 für € 1.800,00 zzgl MwSt.