

Key Account Management

Der Schlüssel zum Erfolg

Business Excellence Seminar



„Mit professioneller Kundenplanung zum Geschäftserfolg“

Inhalte

- Das Key Account Management Excellence System
- Systematische Bearbeitung von Key Accounts
- Verkaufspsychologie: Kaufmotive & Kundentypologien
- Kundenplanung und Kundenentwicklung
- Gewinnende Präsentationstechniken
- Absatzsteigerung durch professionelle Gesprächstechniken

1. Das KAM Excellence System

Systematisch zum sicheren Erfolg

KAM Excellence
 Bearbeitung von KA
 Kundenentwicklung
 Gesprächstechniken
 Präsentationstechniken
 Verkaufspsychologie

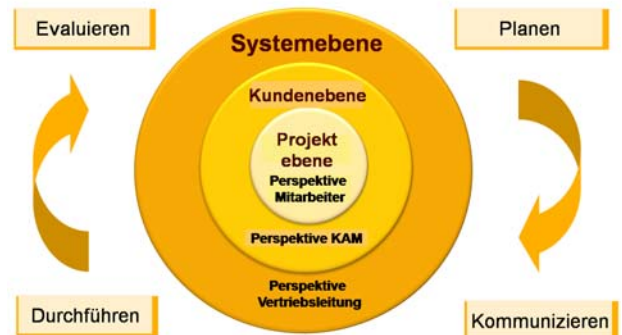
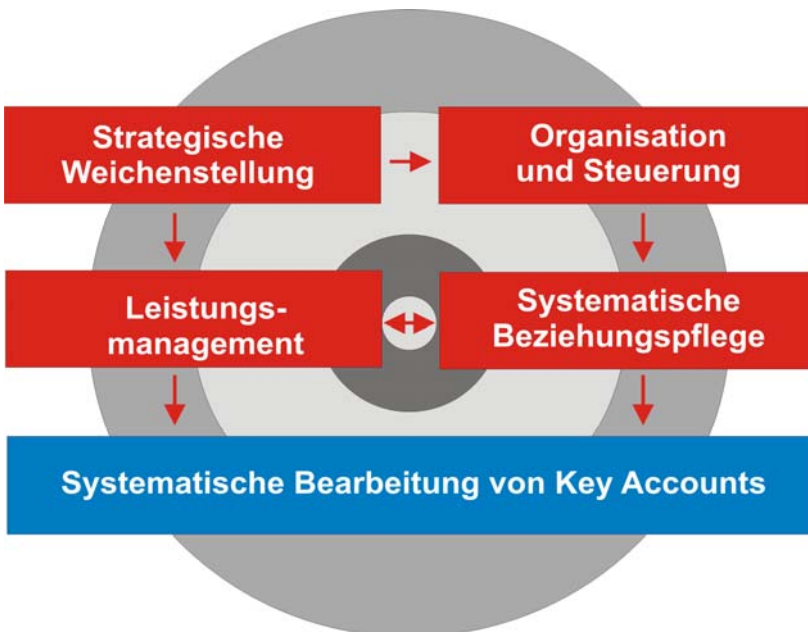
KAM Excellence ist ein Leitfaden zur systematischen Einrichtung und Optimierung eines Key Account Managements und liefert Ihnen eine strukturierte Gestaltungsrichtlinie für Maßnahmen in Ihrem Unternehmen.

Der Grund für den Aufbau eines Key Account Managements ist vor allem

- » das Ausschöpfen der Kundenbeziehung,
- » das Erzielen von Wachstum mit Kunden
- » und eine lang andauernde Kundenbindung

1. Das KAM Excellence System
2. Strategische Weichenstellung
3. Organisation & Steuerung
4. Leistungsmanagement
5. Beziehungspflege
6. Systematische Bearbeitung von Key Accounts
7. Realisierung der vereinbarten Maßnahmen
8. Führung von Key Account Managern: Zielvereinbarung...
9. Controlling des KAM Systems: Systemisch & personell
10. Implementierung von KAM Excellence in das Unternehmen

KAM Excellence - Mit zehn Schritten zum Erfolg



Die drei Steuerungsebenen im KAM Excellence

KAM Excellence liefert den Systemrahmen für das gesamte KAM-Management. Hier entstehen professionelle Accountpläne, Stärken- und Schwächenanalysen und die Steuerungsinstrumente.

Liefert den Systemrahmen

Liefert eine Stärken-Schwächen Analyse



Liefert professionelle Key-Account-Pläne

Dient als Steuerungsinstrument

Das KAM System

Der Nutzen für Sie

- » Sie erhalten vielfältige Informationen zur Einführung bzw. Optimierung Ihres KAM-Systems.
- » Sie erfahren alles über die Perspektive der Vertriebsleitung hinsichtlich der Aufstellung des KAM Systems.
- » Sie wissen alles über das systematische Leistungs- und Beziehungsmanagement.
- » Sie erhalten eine komplette Anleitung zur systematischen Bearbeitung Ihrer Key Accounts.

2. Bearbeitung von Key Accounts

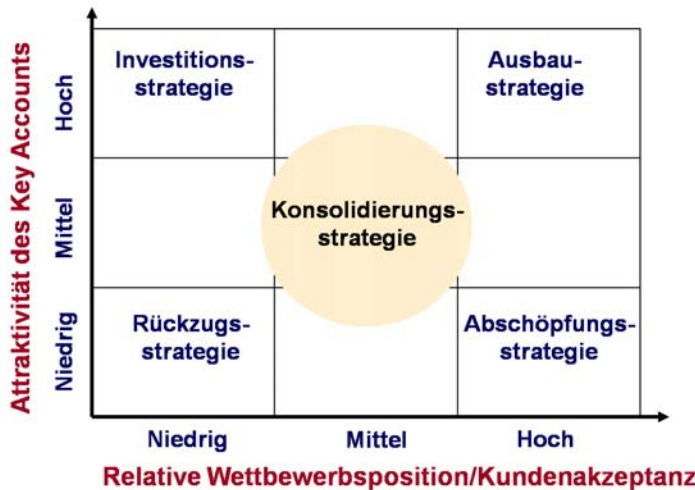
Strategisch - systematisch - gewinnend

KAM Excellence
Bearbeitung von KA
 Kundenentwicklung
 Gesprächstechniken
 Präsentationstechniken
 Verkaufspsychologie

In einem zehn Stufen Programm erstellen Sie Ihre individuelle Strategie zur Bearbeitung Ihrer Key Accounts.

Im Weiteren erfahren Sie wichtige Vorgehensweisen zu nachfolgenden Themen:

- **Kundenkontaktplan-Matrix**
- **Kundenentwicklungspläne**
- **Kundenmarketing**
- **Verhandlungsplanung**
- **Verhandlungsführung**
- **Erkennen von Kundentypen**
- **Erstellen von Verhandlungsgrundsätzen**
- **Methoden der Kundenbindung**
- **Bearbeitung von Key Accounts**



Kundenentwicklungsportfolio

1. Aufbau und Pflege von Kontakten
2. Sammlung und Speicherung von Informationen
3. Key-Account Analyse und Standortbestimmung
4. Entwicklung einer kundenbezogenen Strategie
5. Festlegen des Kundenentwicklungsplans
6. Gespräche und Verhandlungen mit Key-Accounts
7. Präsentationen bei Key-Accounts
8. Einbinden des Kunden in Rahmenvereinbarungen
9. Kundengewinnung, -bindung und -rückgewinnung
10. Selbstmanagement für Key-Account Manager

Mit 10 Stufen zum sicheren KAM Erfolg



Bewertungskriterien der Kundenattraktivität



Bewertungskriterien Wettbewerbsposition

Die systematische Kundenbewertung zeigt Potentiale auf und dient der Strategieentwicklung im Key Account Management. Somit ist eine gezielte Vorgehensweise gewährleistet und der gezielte Ressourceneinsatz gesichert.

Der Nutzen für Sie

- » Sie entwickeln Ihre Kunden systematisch weiter und erzielen mehr Ergebnis aus der Kundenbeziehung.
- » Ihre Key Account Manager arbeiten systematisch an der Ausschöpfung des Kundenpotentials.
- » Verhandlungen laufen geplant und ergebnisorientiert ab.
- » Ihre Kunden reagieren mit Respekt auf Ihr professionelles Vorgehen.
- » Sie steigern kontinuierlich Ihre Wettbewerbsposition und bauen Ihren Einfluss aus.

3. Kundenentwicklung

Der Accountplan zur Geschäftsentwicklung

KAM Excellence
 Bearbeitung von KA
Kundenentwicklung
 Gesprächstechniken
 Präsentationstechniken
 Verkaufspsychologie

Besonderer Service
8 Seiten fertiger Accountplan

Der Accountplan ist das Schlüsselinstrument zur Erfolgsvorbereitung und Erfolgssicherung bei jedem Top-Kunden. Das Arbeitsinstrument Accountplan ist der gezielte Fokus auf einen Schlüsselkunden.

Dabei wird für jeden Key Account eine Analyse erarbeitet und daraus die Strategie und die Maßnahmenplanung abgeleitet und gleichzeitig die Erfolgskontrolle bestimmt.

Die Phasen können in acht Bereiche differenziert werden:

- Analyse des Key-Accounts
- Analyse des Buying-Centers des Schlüsselkunden
- Analyse der Strategien der direkten Wettbewerber
- Analyse der eigenen Situation beim Schlüsselkunden
- Erstellen der Accountpläne
- Ableiten von Maßnahmen
- Controlling des KAM Systems
- Evaluation des KAM Erfolgs

Ansprechpartner beim Key Account		General Manager	Einkäufer	Controller	Marketing
Name		Herr Knut	Frau Paul	Herr Philip	Herr Karl
Einfluss des Ansprechpartners		5	8	8	4
Verantwortliche in unserem Unternehmen	Vorstand	Frau Kruse	Themen Allianz bei Marktritt in China Kontakt (Ist/Soll) 1/1		
	Key-Account Manager	Herr Witt	Themen Kontakt (Ist/Soll)	Geschäfts-entwicklung 2/6	Abwicklung 2/4
	Produktmanager	Herr Arnst	Themen Kontakt (Ist/Soll)	Einführung Neuprodukt 2/3	
	Logistikmanager	Herr Lech	Themen Kontakt	Preise 1/3	Mafo 5/12

Kunden-Kontaktplan-Matrix

Der Nutzen für Sie

- Sie können Ihre Key Accounts systematisch nach Potential analysieren.
- Sie erkennen die Strategien Ihres Wettbewerbs.
- Sie analysieren Ihre Stärken und Schwächen bei Ihren Key Accounts.
- Sie erstellen Accountpläne zur besseren Ausschöpfung Ihrer Kunden.
- Sie ergreifen Maßnahmen zur systematischen Kundenentwicklung.

Accountplan für den Key Account Kunden: 10 Schritte zum Erfolg

1. Management Summary	Herausforderung	Ziele	Kontaktpartner
2. Wichtiges zum KA	Marktposition	Strategie	Entscheidungen
3. Umsatzanalyse	Produktgruppen	Jahre	Veränderungen
4. Projektanalyse	Gewonnene Projekte	Verlorene Projekte	An wen?
5. Offene Projekte	Angebot	Abschluss	Chance
6. Konkurrenzanalyse	Namen	Wichtigkeit	Stärken/Schwächen
7. Zusammenarbeit	Qualität	Personen	Zufriedenheit
8. Strategie Folgejahr	Strategische Ziele	Kontaktpersonen	Ziele, Maßnahmen
9. Maßnahmen	Marketing	Lösungen	Preise, Konditionen
10. Controlling	Zielerreichung	Umsatzsteigerung	Gewinnsteigerung

Sie erhalten im Seminar einen fertigen, achtseitigen Account-Plan, den Sie leicht an Ihr Unternehmen anpassen können!

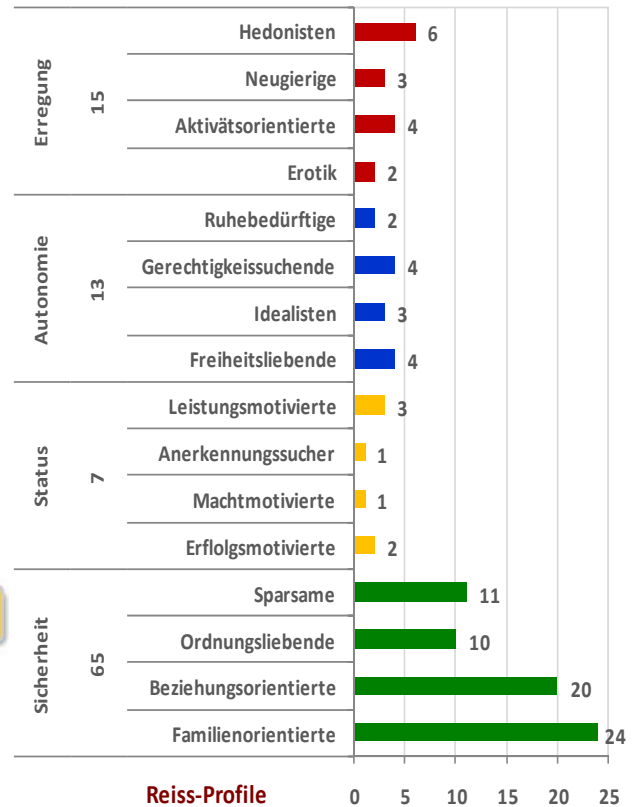
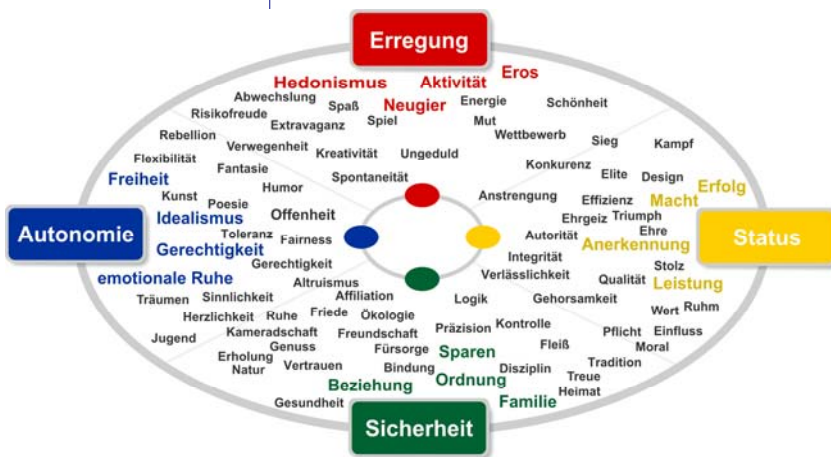
4. Professionelle Gesprächstechniken

Motive - Nutzen - Image - Beziehung

KAM Excellence
Bearbeitung von KA
Kundenentwicklung
Gesprächstechniken
Präsentationstechniken
Verkaufspsychologie

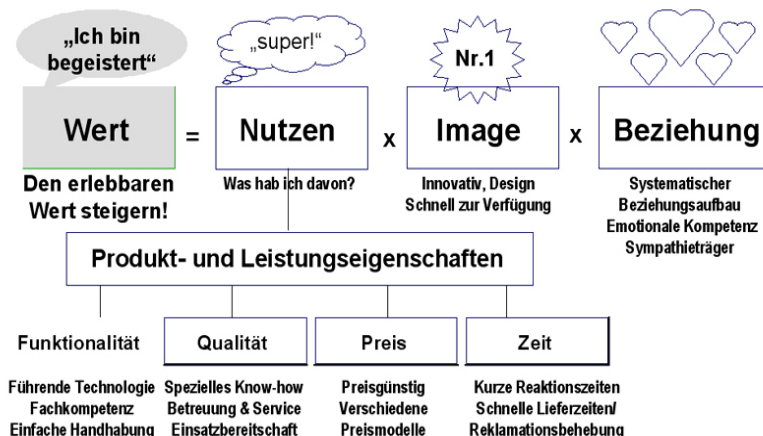
Das Führen von Key Account Gesprächen stellt an Verkäufer die höchsten Anforderungen. Wir zeigen Ihnen, worauf es in einem professionellen Key Account Gespräch ankommt.

- » Die vier Motivkategorien kennen
- » Die 16 Kaufmotive kennen
- » Den erlebbaren Wert steigern
- » Den Selbstwert des Kunden steigern



Die Motive Map® Vier Motivkategorien und 16 Kaufmotive

Die 16 Kaufmotive kennen - mehr verkaufen



Der erlebbare Wert für den Kunden = Nutzen x Image x Beziehung

Der Nutzen für Sie

- » Sie erhalten einen detaillierten Einblick in die psychologische Gesprächsführung von Key Account Verhandlungen.
- » Sie wissen wie man systematisch das Werterleben des Kunden steigert.
- » Sie können Ihre Produkte und Leistungen gewinnbringend präsentieren.
- » Sie erfahren, wie Sie Ihre Persönlichkeit erfolgreich einsetzen können.
- » Sie kennen die 16 Kaufmotive und können dadurch mehr verkaufen
- » Sie führen professionelle Gespräche mit Key Accounts.

5. Gewinnende Präsentationstechniken

Überzeugend verhandeln & verkaufen

KAM Excellence
 Bearbeitung von KA
 Kundenentwicklung
 Gesprächstechniken
Präsentationstechniken
 Verkaufspsychologie

Präsentationen entscheiden häufig über Erfolg oder Misserfolg bei Key Accounts.

Deshalb kommt einer gewinnenden und professionellen Präsentation große Bedeutung zu.

Eine große Rolle spielen hierbei:

- » **Persönliche Ausstrahlung**
- » **Professionelle Equipment**
- » **Die Dramaturgie der Präsentation**
- » **Das Kundensystem erkennen**
- » **Der Einsatz geeigneter Medien**
- » **Umgang mit Störungen**
- » **Einwände meistern**

Regeln für Präsentationen bei Key Accounts

» Was kann ich präsentieren?

Stärken des eignen Unternehmens, Produkte und Nutzen für den Kunden, Leistungen gegenüber den Wettbewerbern und Value added für den Kunden.

» Wie soll ich präsentieren?

Anschauliche Charts sollen beim Kunden das Verständnis für die Frage erleichtern, woraus sich für ihn zusätzlicher Nutzen ergeben kann.

» Wie macht man Stärken sichtbar?

Durch Berechnung des betriebswirtschaftlichen und/oder technologischen Nutzens für den Kunden.

Mittels graphischer Darstellungen positiver Kriterien für die Nutzenfindung des Kunden.

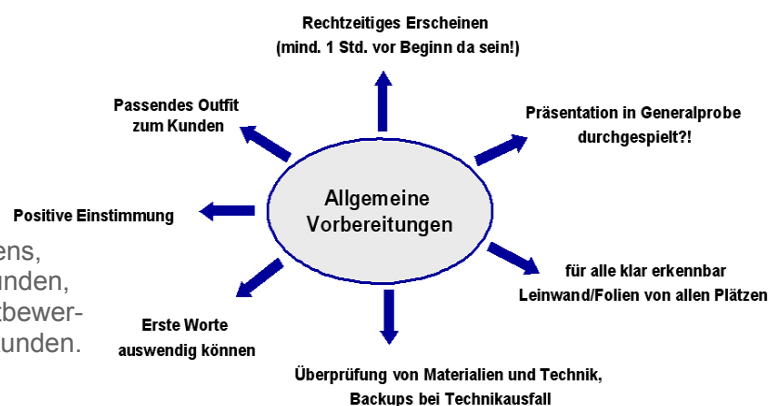
Durch die Entkräftung des Einwands der Austauschbarkeit.

Eliminieren von K.O. Kriterien.

Durch zahlenmäßig belegte Vorteile für den Kunden.

Attention	Aufmerksamkeit erregen, motivierend einsteigen, Effekte zu Beginn
Interest	Interesse für die Lösung wecken, dialektische Betrachtung verschiedener Varianten, Wahlmöglichkeiten aufzeigen
Desire	Vorteile herausarbeiten, Argumentieren, Entscheidungen ermöglichen
Action	Dank und Aufruf zum Handeln „Wie geht es weiter?“

AIDA: Dramaturgie der Präsentation



Die perfekte Präsentation

Der Nutzen für Sie

- » Sie können nach diesem Vortrag mit professionellen Präsentationen Ihre Key Accounts gewinnen und Ihre Vorhaben realisieren.
- » Sie wissen genau, worauf es bei einer Unternehmens-, Produkt- oder Leistungspräsentation ankommt.
- » Sie sind in der Lage während Ihrer Präsentation systematisch Beziehung zu den

6. Verkaufspsychologie

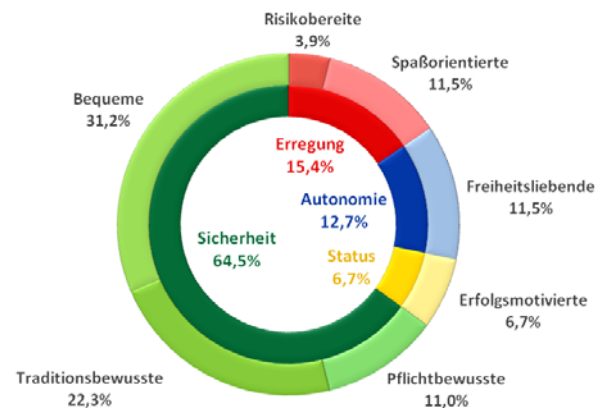
Kaufmotive kennen & Emotionen verkaufen

KAM Excellence
Bearbeitung von KA
Kundenentwicklung
Gesprächstechniken
Präsentationstechniken
Verkaufspsychologie

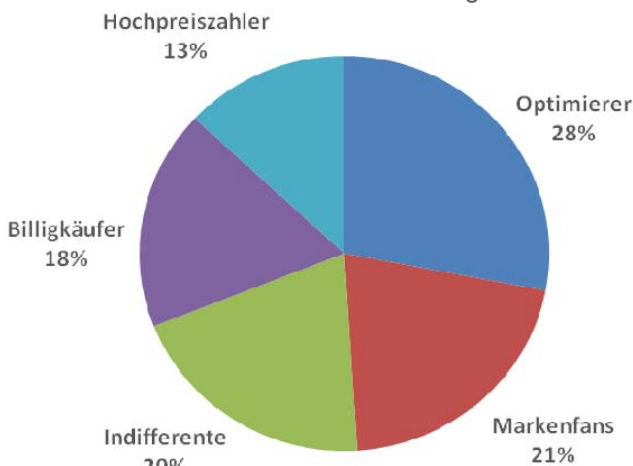
Die Kunden sind nicht mehr die Kunden, die wir kennen. Champagner bei ALDI, Geländewagen von PORSCHE in Hamburg, ROLEX als Standardoutfit und SWAROVSKI statt Diamanten.

Der hybride Käufer ist unter uns: Hochpreiskäufer und „Geiz ist geil“ dominieren den Markt. Von allem etwas, schlecht positioniert, mit mäßigen Verkäufern, weder teuer noch billig: Die leeren Kaufhäuser zeigen die gravierenden Veränderungen im Kaufverhalten.

- » Welche Motive steuern Ihre Kunden?
- » Welche Bedürfnisse und geheime Wünsche haben Kunden?
- » Für welche Argumente sind Ihre Kunden offen?
- » Für welche Leistungen bezahlen Kunden?



Die Verteilung der Kundentypologien



Für 40% spielt der Preis eine geringe Rolle



Kundentypologien erkennen

Der Nutzen für Sie

- » Sie kennen die Landschaft im Kopf Ihres Kunden.
- » Sie wissen jetzt, wie Sie die Emotionen Ihrer Kunden ansprechen und dadurch besser verkaufen.
- » Sie kennen die verschiedenen Kundengruppen und können sich virtuos darauf einstellen.
- » Sie wissen, was Hochpreiskäufer wollen und was Sie diesen bieten müssen.
- » Sie positionieren Ihre Produkte nach Kundengruppen und nicht nach technischen Eigenschaften.
- » Sie kennen die erfolgreichste Art zu verkaufen.



Der psychologische Kauf- und Verkaufsprozess

Interconnection
Consulting Group
Osterwaldstraße 96
80805 München
Tel +49 89 368143 0
Fax + 49 89 368143 55

Faxantwort +49 89 368143 55

Bitte nehmen Sie mit uns Kontakt auf.

Wir interessieren uns für Ihre Inhouse-Seminare

- Key Account Management**
- KAM Excellence Software**
- Sales Training für Key Account Manager**

Absender

Name, Vorname

Abteilung/Funktion

Firma, Straße, PLZ, Ort

Weitere Leistungsangebote

Bitte senden Sie uns Informationsmaterial zu folgenden Themen:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Customer Relationship Management | <input type="checkbox"/> Neuro Marketing & Sales |
| <input type="checkbox"/> Beschwerde- & Rückgewinnungsmanagement | <input type="checkbox"/> Sales Excellence |
| <input type="checkbox"/> Key Account Management | <input type="checkbox"/> Verkaufsteams führen |
| <input type="checkbox"/> Wirkungsvolle Mitarbeiterführung | <input type="checkbox"/> Persönliche Erfolgsplanung |
| <input type="checkbox"/> Neukundengewinnung & Leadmanagement | <input type="checkbox"/> Kundenbindungsmanagement |
| <input type="checkbox"/> Konfliktmanagement | <input type="checkbox"/> Psychologie für Führungskräfte |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ |