

LIVE-ONLINE-TRAINING | 8. BIS 10. MÄRZ 2022

INDIVIDUELL
INTERAKTIV

STRATEGISCHES Key Account Management

Mit neuestem St. Galler KAM-Konzept und
Praxisworkshop zur individuellen Kundenstrategie

PRAXISBERICHTE VON



swisscom



WÜRTH

www.euroforum.de/kam-online

euroforum

Key Account Management als strategischer Wettbewerbsvorteil für Unternehmen

Das moderne Key Account Management erfolgreicher Unternehmen adressiert nicht mehr nur die großen Kunden. Insbesondere die strategisch Wichtigen entscheiden über den Markterfolg. Entwickeln Sie die Beziehungen zu diesen entscheidenden Kunden gezielt weiter. Mit einem professionellen und im Unternehmen fest verankerten KAM nach St. Galler-Modell können Sie frühzeitig Fehlentwicklungen erkennen und gegensteuern.

Festigen Sie die Loyalität Ihrer Schlüsselkunden und bauen Sie stabile Beziehungen auf. Entwickeln Sie Ihren eigenen Key Account Plan und schreiten Sie jetzt zur Tat.

Führende KAM-Experten zeigen, wie Sie Ihre strategisch wichtigsten Kunden erfolgreich managen und mit ihnen wachsen.

- Sie planen und setzen individuelle Strategien mit Ihren wichtigsten Kunden um.
- Sie bauen ein starkes KAM auf und verankern es im Unternehmen.
- Sie erzielen mit Ihrem neuen KAM-Konzept einen Wettbewerbsvorteil.



LERNEN VON DEN BESTEN

Unsere praxiserprobten Experten gehören europaweit zu den bekannten Größen des Key Account Managements. Nutzen Sie die Chance gemeinsam Ihre individuellen Herausforderungen zu besprechen.

KEY ACCOUNT PLAN

Entwerfen Sie unter fachlicher Anleitung die Eckpfeiler Ihrer individuellen Wachstumsstrategie mit Schlüsselkunden. Sichern Sie sich diesen Wettbewerbsvorteil.

BEST-PRACTICE

Wertvolle Innenansichten von der SWISSCOM und WÜRTH zeigen Ihnen die Erfolgsfaktoren eines gelungenen Key Account Managements auf. Stellen Sie Ihre Fragen und diskutieren Sie mit.

INTERAKTION

Das Training bietet viel Raum für Diskussion und Interaktion. In den Workshops arbeiten Sie in Kleingruppen (Breakout Rooms).

ZERTIFIKAT

Für Ihre Teilnahme erhalten Sie ein detailliertes Zertifikat vom Trainingsleiter unterzeichnet.

1. Tag // 8. März 2022

9.00 Uhr – 17.00 Uhr

IHR TRAINER: **Prof. Dr. Dirk Zupancic**

Lernen Sie die Treiber und Grundlagen des Key Account Managements kennen. Analysieren Sie die eigenen Voraussetzungen, Stärken und Schwächen und bestimmen Sie auf diese Weise die Schwerpunkte für die Optimierung im eigenen Unternehmen. Entwickeln Sie konkrete Strategien für einzelne Kunden und setzen Sie diese um.

Herausforderungen in der Bearbeitung Ihrer Schlüsselkunden

- Status quo und Trends im KAM
- Unternehmenserwartungen an das KAM
- Funktionen und Prozesse des KAM
- Tools für eine erfolgreiche Key Account Bearbeitung
- Bezugsrahmen für die Professionalisierung des KAM

Ihre Stärken und Schwächen erkennen

- Systematische KAM-Analyse
- Bedürfnisse und Entscheidungen verstehen
- Die eigenen Leistungen und deren Nutzen erkennen
- Entwicklungspotenziale identifizieren
- Zusammenarbeit optimieren
- Soziale Netzwerke systematisch nutzen
- Messgrößen Ihres Erfolgs

PRAXISBERICHT

KAM im Spannungsfeld zwischen Kundenorientierung und Unternehmenserfolg

- Einfluss der Unternehmensstrategie
- Priorisierung und Ressourcen-Allokation
- Identifizierung strategischer Handlungsfelder bei Kunden
- Vertriebserfolge vs. Verlust-Hypothek
- Winning Team: Säulen eines erfolgreichen Key Account Teams
- Menschen kaufen bei Menschen: Wege zum «perfect match»

Michael Benz, Head of Major Accounts, Senior Vice President, Swisscom

WORKSHOP ZUR KAM-ANALYSE

Gruppenarbeit anhand von exemplarischen Praxisbeispielen

Wege zum Erfolg: Key Account Strategien

- Methoden, Ziele und strategische Optionen
- Vision und Entwicklungspfade
- Entwicklung schlüsselkunden-individueller Strategien
- Global Account Management

Mehrwert für Key Accounts und das eigene Unternehmen schaffen

- Produkte und Dienstleistungen strukturieren
- Nutzen des eigenen Angebotes identifizieren und kommunizieren
- Gegenleistungen definieren und einfordern

2. Tag // 9. März 2022

9.00 Uhr – 17.00 Uhr

IHR TRAINER: **Prof. Dr. Dirk Zupancic**

Aufbauend auf dem Vortag lernen Sie die Erfolgsfaktoren eines Teams im Key Account Management kennen und umzusetzen. Die Erfolgsmessung im Key Account Management und die organisatorischen Voraussetzungen runden die Inhalte ab.

PRAXISBERICHT

Key Account Management bei Würth

- Das Unternehmen Würth
- Key Account Management bei Würth
- Marktsegmentierung

Tobias Hügel, Leiter Key Account Management im Bereich Produktion & Service, Vertrieb Innendienst, Adolf Würth GmbH & Co. KG

Führung von Teams im Key Account Management

- Vom Einzelkämpfer zum Teamplayer
- Lösungen im Team verkaufen
- Führen ohne Weisungsbefugnis

Messung des Erfolgs im Key Account Management

- Balanced Scorecard für das KAM
- Zielgrößen bestimmen und messen
- KAM Cockpits als Tools

Verankerung des Key Account Managements im Unternehmen

- Strukturen und Prozesse
- Stellenprofile und Zusammenarbeit
- Management Support

WORKSHOP ZUR REFLEXION

Gruppenarbeit anhand von exemplarischen Praxisbeispielen

Um Ihren Fragen und Diskussionen möglichst viel Freiraum zu geben, kann die Abfolge der Themenblöcke variieren.

Kompaktes Know-how für professionelles Key Account Management

Sie erhalten die aktuelle Ausgabe des Buches „Spitzenleistungen im Key Account Management: Das St. Galler KAM-Konzept“ (Mitautor: Prof. Dr. Dirk Zupancic)



OPTIONAL BUCHBAR

IHR WORKSHOPLEITER: **Hartmut Sieck**

Der strategische Key Account Plan

An diesem Tag lernen Sie die Erfolgsfaktoren eines Key Account Plans kennen und arbeiten an Ihrem Account Plan. Sie erhalten dazu fertige Vorlagen im PowerPoint Format.

Der strategische Key Account Plan

- Wie Sie den Key Account Plan als Werkzeug nutzen können
- Struktur und Erfolgsfaktoren

Kundenanalyse

- Strukturierte Analyse der involvierten Personen (Stichwort: Buying Center)
- Unternehmensziele, die Einkaufsstrategie, sinnvolle Kennzahlen des Kunden, das Marktumfeld und mehr systematisch analysieren und Chancen sowie Risiken für das eigene Geschäft daraus ableiten

Die eigene Position bestimmen

- Ihre Unique Value Proposition aus Sicht des Kunden systematisch ermitteln
- Blue Ocean meets KAM – Mit einer Grafik die kaufentscheidenden Faktoren Ihres Kunden, Ihren Wettbewerb sowie Ihre Stärken und Schwächen im Blick haben

Geschäftsentwicklung

- MOST – systematisch die strategischen Ziele, Umsetzungsstrategien und Maßnahmen erarbeiten
- OKR im KAM – die agile Managementmethode in Ihrem Account Plan
- Das Key Account Team sowie das ganzheitliche Beziehungsnetz zum Key Account
- Der Touchpoint Plan zur pro-aktiven Kundenbindung

„Guter Mix aus Theorie und Praxis mit echten Beispielen aus der Umsetzung, gute Basis für Key Account Management.“

Madeleine Menzel, Bring! Labs Deutschland GmbH

PLUS Das Erfolgsbuch
von Hartmut Sieck



Ihr Expertenteam



Prof. Dr. Dirk Zupancic ist habilitierter Privatdozent an der Universität St. Gallen. Er hat das St. Galler Key Account Management Konzept entwickelt und begleitet Unternehmen seit mehr als 15 Jahren bei der Analyse, Konzeption und Implementierung oder der Optimierung ihrer KAM-Strukturen. Sein Ziel ist der Erfolg seiner Kunden mit ihren wichtigsten Kunden, den Key Accounts. Er ist regelmäßiger Autor von Büchern, Fachartikeln, Forschungsberichten und sehr aktiv in den sozialen Netzen. Er ist Beirat verschiedener Unternehmen und Mitherausgeber der Marketing Review St. Gallen.



Hartmut Sieck ist Unternehmensberater, Trainer und Speaker mit der Spezialisierung auf Key Account Management. Er hat über 10 Fachbüchern publiziert, ist Vorsitzender der European Foundation for Key Account Management und begleitet seit 2002 Unternehmen bei der Einführung und Weiterentwicklung von Key Account Management Programmen. Hartmut Sieck blickt auf eine 10-jährige Praxiserfahrung als internationaler Key Account Manager und Leiter KAM Development & Support zurück. Zu seinen Referenzen gehören globale Konzerne, Hidden Champions sowie viele Unternehmen aus dem deutschen Mittelstand.

Praxispartner



Michael Benz ist Head of Major Accounts, Senior Vice President bei der Swisscom.



Tobias Hügel, Leiter Key Account Management im Bereich Produktion & Service, Vertrieb Innendienst, Adolf Würth GmbH & Co. KG

**Referenten-
bewertung 1,5**
(Teilnehmende des
letzten Durchgangs)



Jetzt anmelden:
www.euroforum.de/kam-online

IHRE INVESTITION

Training & Praxisworkshop 2.100 € p.P. zzgl. MwSt.
Training Tag 1 und 2 1.700 € p.P. zzgl. MwSt.

Im Preis sind umfassende digitale Unterlagen enthalten.
Sie können jederzeit ohne zusätzliche Kosten eine:n Ersatzteilnehmer:in benennen.
Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen finden Sie unter: www.euroforum.de/agb

TECHNISCHER ABLAUF UND SYSTEMANFORDERUNGEN

Das Online-Training findet im Internet, live und interaktiv statt (Zoom-Software, Teilnahme auch browserbasiert möglich). Als Teilnehmer:in nehmen Sie von verschiedenen Orten aus an Ihrem Endgerät teil, das über Kamera und Ton verfügt. Sie sehen Präsentationsunterlagen und hören den Vortrag unseres Trainers über Internet-Telefonie (VoIP) oder die klassische Telefonverbindung. Zoom unterstützt neben allen gängigen PC-Mikrofonen oder Lautsprechern auch die Einwahl über das Telefon. Allerdings ist das Arbeiten mit PC-Headset bei Trainings deutlich komfortabler. Sie benötigen eine stabile Internetverbindung. Folgende Browser sind beispielhaft unter Windows möglich: Internet-Explorer ab Version 8.0, Mozilla Firefox, Google Chrome. Vor dem Online-Training erhalten Sie eine Einladung mit einem Zugangslink und einer Meeting-Kennnummer sowie die Möglichkeit für einen Technik-Check. Für die Teilnahme über mobile Endgeräte empfehlen wir die Zoom-App.

IHR PLUS

Als Teilnehmer:in unserer Euroforum Veranstaltungen erhalten Sie von uns den Handelsblatt Business Zugang für 3 Monate kostenfrei. Das Angebot endet automatisch. Sie erhalten die Zugangsinformationen per E-Mail von der Handelsblatt GmbH. Zu diesem Zwecke leiten wir Ihre Kontaktdaten an die Handelsblatt GmbH weiter. Diesem kostenfreien Service können Sie natürlich jederzeit widersprechen.

NEWSLETTER

Abonnieren Sie den monatlichen E-Mail Newsletter und erhalten Sie aktuelle und interessante Informationen zu Ihren Schwerpunktthemen:
www.euroforum.de/newsletter

[P1107988]

LIVE-ONLINE-TRAINING | 8. bis 10. März 2022

STRATEGISCHES Key Account Management

INFOLINE

+49 211 88743-3346

Haben Sie Fragen zu diesem Training?
Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Kundenberatung und Anmeldung

Sabine Bock
+49 211 88743-3346
anmeldung@euroforum.com



Inhalt und Konzeption

Claudia Boerl
Training Production Lead
c.boerl@handelsblattgroup.com



Interesse an einem Präsenzseminar?
www.euroforum.de/kam