

Key Account Management

Rolul vânzătorului responsabil de un anumit cont nu se încheie la semnarea contractului.

Păstrarea și fidelizarea clientului - concretizate în oportunități de revânzare și/sau de extindere a vânzării - depind de capacitatea vânzătorului de a rămâne alături de client pe tot parcursul ciclului de cumpărare.

Cursul propune participanților comportamente specifice fiecărui moment cheie din acest ciclu, cu rolul de a crea relații de succes pe termen lung.

Mesaje cheie:

- Selectarea conturilor care vor fi considerate cheie este crucială pentru succesul programului de key account management în termeni de profitabilitate, relație cu clientul și credibilitate.
- Relațiile din cadrul unui cont cheie pot fi dezvoltate pe diferite modele în funcție de vechimea contului și obiectivele stabilite pe acesta.
- Reducerile de preț și serviciile gratuite sunt numai două dintre instrumentele folosite de key account manageri. Acestea nu sunt întotdeauna cele mai profitabile.
- Decizia de cumpărare a unei soluții complexe este influențată de mai multe persoane (Nucleul decizional).
- Între structura formal ierarhică și structura politică de putere reală există diferențe pe care vânzătorul trebuie să le exploateze.
- Abordarea unui prospect este un mix între cinci strategii: frontală, flancare, fragmentare, dezvoltare și apărare.
- Abordarea frontală va fi un eșec în lipsa unui avantaj competitiv clar, de tipul 3:1.
- În mintea fiecărui membru al nucleului decizional există două categorii de interese: personale și de business. Interesele personale primează în fața agendei de business.

Metode folosite

- Role-plays, analiză și feedback;
- Exerciții;
- Metoda Pull.

Durata: 3 zile

Număr participanți: 8 - 12

Taxă/participant: 900 EUR

Locația: București

Subiecte abordate:

- Selectarea conturilor cheie;
- Modele de management al conturilor cheie;
- Monitorizarea profitabilității conturilor cheie;
- Harta politică vs harta ierarhică;
- Valoare unică a propunerii;
- Alianțe politice;
- Analiza ofertei;
- Analiza competiției;
- Strategia generală de abordare (frontală, flancare, fragmentare, dezvoltare, apărare);
- Tactici de abordare pentru fiecare persoană din Nucleul Decizional.

Rezultate așteptate

- Planificarea dezvoltării conturilor cheie pe termen mediu și lung;
- Gestionarea relației furnizor-client pe conturile cheie;
- Menținerea profitabilității conturilor cheie;
- Alegerea strategiei corecte pentru fiecare client;
- Identificarea persoanelor implicate în luarea deciziei și a rolului pe care fiecare îl joacă;
- Exploatarea ajutorului dat de mentori și suporteri;
- Câștigarea unor conturi mari;
- Diferențierea față de competiție;

trend
consult



**SALES
ACADEMY**
professional selling

Key Account Management este unul dintre cursurile incluse în Strategic Sales Certificate.

Nivelul acoperă abilitățile de vânzări strategice necesare profesioniștilor în vânzările de valoare mare sau pentru managementul conturilor importante. Obținerea certificatului presupune parcurgerea a patru programe de pregătire, urmate gratuit de o testare și o oră de consultanță.

Alături de Key Account Management, la acest nivel se află programele:

SPIN® Selling Skills

Creată pe baza cercetării a 35.000 de vizite de vânzare, metoda SPIN® este cel mai direct răspuns la două întrebări: "Ce face un vânzător de succes?" și "Cum anume face ceea ce face?". Este unul dintre puținele traininguri care nu se limitează la descoperirea unor comportamente necesare în vânzări, ci modifică deprinderile de bază ale participanților, înlocuindu-le cu un model de succes.

Huthwaite Negotiation Skills®

Rolul critic al negocierii în relațiile comerciale nu poate fi negat: negocierea este procesul care încheie o vânzare de valoare mare și determină de fapt profitabilitatea pentru vânzător. De asemenea, negocierea este procesul prin care parteneriatele comerciale fie evoluează către o profitabilitate mutuală, fie alunecă spre resentiment. Cursul propune vânzătorilor o serie de comportamente prin care nu numai să mărească profitabilitatea înțelegerilor obținute, ci să se asigure că și partenerul de negociere este mulțumit de rezultat, deschizând astfel calea unei colaborări de succes pe termen lung. Programul este livrat în exclusivitate în România de către Sales Academy sub licența Huthwaite International.

Strategic Sales Presentations

O prezentare de vânzări nu se poate limita la a transmite un mesaj cu maximă acuratețe. Principalul ei rol este cel de a declanșa o anumită acțiune din partea audienței, fie că aceasta constă în a cumpăra sau a recomanda produsul. Cursul propune participanților modalități de construire și susținere a prezentării și a ofertei pornind de la obiectivele acesteia și cunoașterea audienței. De asemenea, sunt abordate abilitățile de prezentare necesare transmiterii mesajului dorit.

Despre Sales Academy

Sub deviza "Professional Selling", Sales Academy propune 10 cursuri de vânzări grupate pe trei niveluri de certificare diferite:

1. Sales Professional Certificate
2. Strategic Sales Certificate
3. Sales Management Certificate

Această nouă structură este realizată pornind de la dialogul purtat cu peste 5000 de vânzători pe parcursul a nouă ani în care echipa noastră a livrat și a dezvoltat programe de pregătire în domeniu.

Opt dintre cursurile propuse sunt în premieră introduse în categoria de programe open – în curricula Academiei. Două dintre programele oferite au certificarea Huthwaite International.

Înscrieri la Sales Academy

Pentru înscrierea la Key Account Management sau la oricare dintre cursurile din curricula Academiei, vă invităm să transmiteți formularul de înscriere completat la una dintre adresele de e-mail: office@salesacademy.ro sau eugenia.dobrescu@trendconsult.ro sau la numărul de fax: 021 212 21 15. După primirea formularului, unul dintre consultanții noștri vă va contacta pentru a confirma rezervarea locului.

Pentru a vă asigura că locul dumneavoastră este rezervat, vă rugăm să ne transmiteți formularul de înscriere cel târziu cu o săptămână înainte de data de desfășurare a cursului.

Comaniile care înscriu mai mult de o persoană, beneficiază de o reducere de 10% din taxa de participare începând cu al doilea participant.