



Best

Full Digital

KAM: key account manager - online en directo

Estrategia, plan de cuenta y gestión de clientes estratégicos

 Online

Duración : 15 horas

Ref. : 8517

Precio 1er inscrito : 990,00 € IVA exento

2º inscrito y sucesivos 792,00 € IVA exento

Precio In-Company : 4.860,00 € IVA exento

Best El concepto de Key Account Manager (KAM) hace referencia a la persona responsable de gestionar los clientes clave de la organización. El Key Account es un consejero estratégico, cuyo objetivo principal es asegurar el mantenimiento de las relaciones entre el cliente y la empresa a largo plazo.

El éxito del KAM pasa por tener un plan de la cuenta clave con una estrategia adaptada a cada cliente y ser excelentes en la ejecución. La optimización de la gestión comercial y su fidelización son el valor añadido en la construcción de una relación ganar-ganar entre el cliente y la empresa.

Este curso de Key Account Management aporta el método y las herramientas para preparar y ejecutar la estrategia comercial con las grandes cuentas: Cómo conocer el entorno del cliente, cómo preparar los planes de las cuentas clave, cómo gestionar la relación y cómo gestionar el equipo que da servicio a las cuentas clave.

Objetivos de la formación

- Clarificar los campos de intervención del Key Account Manager.
- Disponer de una caja de herramientas para dominar la función del Key Account Management en todas sus dimensiones.
- Resolver las principales dificultades que debe afrontar el Key Account Manager.
- Utilizar un Plan de Actividad para gestionar con eficacia la cuenta.

Los 4 roles del Key Account Manager



1] Gestor de la información:

- Evaluar.
- Analizar.
- Sintetizar.

2] Gestor de relaciones:

- Identificar a los decisores y actores clave.
- Desarrollar y mantener relaciones de forma eficaz.

3] Gestor de negocio:

- Mejorar la posición competitiva.
- Crear valor añadido y rentabilidad.
- Construir el plan de la cuenta.

4] Gestor de proyectos y de equipo:

- Dirigir y comunicar.
- Motivar y poner en marcha.

Dirigido a:

- Nuevo responsable de grandes cuentas o comerciales de cuentas estratégicas.
- Directores nacionales o internacionales de grandes cuentas que deseen revisar sus prácticas y procesos de gestión de gran cuenta.
- Jefes de venta que busquen un sistema de gestión de cuentas estratégicas.

Contenido

01 Formación virtual | 4 horas

1. La función del Key Account Manager - KAM o NAM

- Necesidad de la gestión de cuentas clave.
- Roles y responsabilidades del KAM.
- Modelos de la gestión de cuentas clave: los cuatro niveles de colaboración.

2. El KAM como gestor de la información

- Convertirse en un experto: retos y riesgos.
- Conocer su cuenta: atractivo y solidez:
 - Atractivo del cliente.
 - La solidez del negocio.
 - La matriz multicriterio.
- Recoger la información de utilidad: cuatro esferas y tres consejos.
- La etapa de análisis: las dos matrices DAFO.

02 Formación virtual | 4 horas

3. El KAM como gestor del negocio

- El rol de contribuidor y desarrollador de negocio.

- El plan de la cuenta en 6 etapas.
- Account planning: proceso de planificación de la cuenta:
 - Análisis y diagnóstico
 - Propuesta de valor
 - Validación
 - Presentación
 - Ejecución

03 Formación virtual | 4 horas

4. El KAM como gestor de relaciones

- El rol de "relaciones públicas" de su empresa.
- Analizar la eficacia de las relaciones:
 - Identificar los contactos claves y medir la eficacia de las relaciones.
 - Evaluar su posición y decidir que progresos queremos hacer.
- Analizar la eficacia de las relaciones para reajustar la estrategia.

5. El KAM como gestor del equipo de proyecto

- Convertirse en "director de orquesta": retos y dificultades.
- Comprender su rol como responsable del proyecto y del plan de acción.
- Organizar la ejecución del plan de acción y liderar al equipo.
- Desarrollar la cooperación entre los integrantes del equipo.
- Guiar el progreso del plan de acción.
- Mantener el dinamismo del proyecto y gestionar los conflictos.

Beneficios adicionales

Espacio de aprendizaje 365:

LearningHub
@Cegos

Hub de contenidos y actividades para aprender y trabajar a tu ritmo.

Fechas 2021 - Référence

De 06 jul A 08 jul

De 04 oct A 06 oct

De 24 nov A 26 nov

De 24 nov A 25 nov

De 24 nov A 25 nov