

Das Seminar kann auch unternehmensintern durchgeführt werden. Wir unterbreiten Ihnen gerne ein Angebot!

# Key Account Management

Strategien, Methoden und Prozesse zum Aufbau und zur Entwicklung von Schlüsselkunden

## Im beratungsintensiven Investitionsgüter- und Dienstleistungsvertrieb sind diese Fähigkeiten entscheidend:

- **Einflussgewinnung bei Top-Kunden:** Welche Antworten auf die steigenden Anforderungen zu geben sind
- Mit der **Kundenanalyse und -planung** die Basis für die Vertriebsarbeit schaffen
- Effektive **Kundenleistungsprozesse** – von der **strategischen Betreuung** bis zum **Angebotserfolg**
- Nur mit dem Aufbau **professioneller Beziehungsfähigkeiten** gelingt eine nachhaltige Kundenbindung
- Wie Sie die **Prozessintegration** im eigenen Unternehmen schaffen
- Wie das Key Account Management **gesteuert** und **Erfolge gemessen** werden
- **Anforderungen der Globalisierung:** die Besonderheiten globaler Schlüsselkunden und der interkulturellen Zusammenarbeit

## Mit Teilnehmer-Workshops für Kundenstrategie und interner Zusammenarbeit



Referent:  
Dipl.-Wirt.Ing.  
Günter Mempel

Er hat zahlreiche Unternehmen bei der Marketing- und Vertriebsausrichtung sowie im Innovations- und Projektmanagement unterstützt und besitzt große Beratungserfahrung. Schwerpunkte sind Automotive und technologieorientierte Unternehmen und Dienstleister.

Eine Veranstaltung der  
memco Mempel Management Consulting

**memco**

Alle Programme finden Sie auch im  
Internet unter <http://www.memco.de>

## Zielsetzungen

Schlüsselkunden sind das Herz Ihres Geschäfts. Die Fähigkeiten zum Management dieser Kunden werden oft als gegeben betrachtet. Ein großer Fehler, der besonders im komplexen, globalen Geschäft bei Kunden mit hoher Einkaufsmacht schnell zu Nachteilen im Wettbewerb führt.

Die Einkaufsmacht der für ein Unternehmen wichtigen Kunden nimmt zu. Ein leistungsfähiges Key Account Management wird in zweifacher Hinsicht entscheidend: es ist die einzige substantielle Antwort auf den zunehmenden Kundendruck und es bietet sich gleichzeitig als ein hervorragendes Verfahren zum Aufbau von Wettbewerbsvorteilen an.

In gut geführten Unternehmen setzt sich **die differenzierte Betrachtung der Schlüsselkunden-Beziehungen** immer mehr durch. Basis der Anstrengungen ist die Erkenntnis, dass das Key Account Management im Sinne der Kunden- und Marktorientierung als mit das **wichtigste, koordinierende Management-Verfahren** eines Unternehmens betrachtet werden kann.

Das Seminar hat folgende Schwerpunkte:

- Aufdeckung und Realisierung latenten Kundenpotentials
- Optimierung der Vertriebsorganisation nach Schlüsselkunden
- Vertraut machen mit modernen Instrumenten und Steuerungsmethoden im Vertrieb
- Ausschöpfung von Kundenbeziehungen für eine höhere Wertschöpfung

## Der Nutzen für Sie und Ihr Unternehmen

Das Seminar hilft, die Anforderungen des Key Account Managements in Ihrem Geschäft zu erkennen. Sie werden kunden- und auch organisationsseitig in die Lage versetzt, die Leistungsprozesse für Key Accounts effektiv zu fokussieren. Ihre bisherigen Ansätze erfahren eine Systematisierung und Ausrichtung.

## Seminar-Inhalte

### Kundenanalyse und -planung

Key Account /Programmstrategie entwickeln, Kundenprofile aufstellen, den Interaktionsprozess mit dem Kunden gestalten, Kunden-Wertschöpfungsprozesse analysieren, die mittel- und kurzfristige Kundenplanung anfertigen

### Was wir für den Kunden leisten müssen (Kundenleistungsprozesse)

Programmstrategien in Vertriebsarbeit umsetzen, das Werkzeug "Kundengespräch" richtig einsetzen, Kontaktpläne anfertigen, Workshops mit Kunden gestalten, effektives Angebotsmanagement und Anpassung der Leistungsorganisation (Customization)

### Aufbau der Beziehungsfähigkeiten

Den Produkt- bzw. Leitungsnutzen richtig argumentieren, das Bedarfsbewusstsein beim Kunden entwickeln, Verhandlungsstrategie/taktiken gekonnt anwenden, Fragen, Zuhören, Einwände richtig behandeln, gekonnte Gesprächs, Konfliktbehandlung und Präsentation, wie man unternehmerisch handelt

### Das Key Account Management steuern

Key Account-Reviews, Abstimmungsprocedere mit den Unternehmensbereichen, Cockpit-Chart-Techniken, Messen der Vertriebsleistung

### Integration in das Unternehmen

Aufgaben des Key Account Managers, Key Account Teams, Anwendung von Prozess-, Projektmanagement und Networking-Techniken

### Basis-Systeme einrichten

Organisation der Kundendaten, operative Support-Systeme

## Wer teilnehmen sollte

Das Seminar richtet sich an Geschäftsführer, Leiter von Vertriebsbereichen, Key Account Manager, Mitarbeiter in Key Account-Teams. Ebenso an Verkäufer und Mitarbeiter aus Marketing, Vertrieb und allen Bereichen, die dem Key Account Management zuarbeiten.

memco **Mempel Management Consulting** bietet umsetzungsnahe Beratung und Management-Entwicklung für Industrie- und Dienstleistungsfirmen an. Ziel ist, die Wettbewerbsposition der Klienten durch Formulierung und Umsetzung zukunftsfähiger Geschäfts- und Organisationsstrategien zu stärken und die Managementprozesse effektiver und effizienter zu machen.

Wir verstehen Management-Beratung als Symbiose von Fach- und Prozessberatung: Bereitstellung von Fach-Expertise, Organisation von Veränderungsprozessen und Fähigkeitenentwicklung.

Unsere Leistungsfelder sind: Geschäftsstrategie und Wachstum, Marketing und Vertrieb, Innovation und F+E, Projekt- und Prozessmanagement, Führungs- und Aufbauorganisation.

# Anmeldung zum Seminar Key Account Management

per Fax an 06253 990 579

(auch unter [www.memco.de](http://www.memco.de) und telefonisch unter 06253-99 05 77 möglich)

## Anmeldung

Aktuelle Termine finden Sie auf

<http://www.memco.de/seminarkalender.html>

Teilnahmegebühr: EUR 1.150,-- zzgl. 19 % MwSt.

## Termin

---

## Teilnehmer

---

Fr./Hr./Titel	Vorname	Nachname
---------------	---------	----------

---

Firma	Stellung/Abteilung
-------	--------------------

---

Telefon-Nummer	Fax-Nummer	E-Mail-Adresse
----------------	------------	----------------

---

Straße oder Postfach	Postleitzahl	Ort
----------------------	--------------	-----

---

Datum	Unterschrift
-------	--------------

## Evtl. abweichende Rechnungsadresse

---

Fr./Hr./Titel	Vorname	Nachname
---------------	---------	----------

---

Firma	Stellung/Abteilung
-------	--------------------

---

Telefon-Nummer	Fax-Nummer	E-Mail-Adresse
----------------	------------	----------------

## Teilnahmebedingungen

**Seminargebühr, Ablauf:** Die Seminargebühr schließt Teilnahme, Handbuch, Getränke und Mittagessen ein. Ablauf: 1.Tag 09.30-17.30 Uhr, 2. Tag 9.00-16.00 Uhr.

**Rechnung, Rücktritt, Erstattung, Änderung:** Nach Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung per Email. Etwa drei Wochen vor dem Seminartermin erhalten Sie die Teilnahmerechnung, die vor Beginn des Seminars zu begleichen ist. Stornierungen bis 5 Tage vor Seminarbeginn sind kostenfrei. Danach wird die halbe Teilnehmergebühr fällig. Eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers ist jederzeit möglich. Der Veranstalter kann das Seminar jederzeit aus wichtigem Grund - insbesondere bei Erkrankung der Referenten - gegen Benennung eines Ersatztermins oder unter voller Erstattung bereits gezahlter Gebühren absagen. Die Haftung beschränkt sich dabei ausschließlich auf die gezahlte Seminargebühr. Inhaltliche Seminaränderungen und Änderungen in der Referentenliste bleiben unter Wahrung des Gesamtcharakters jederzeit vorbehalten. Ortsänderungen aus organisatorischen Gründen werden spätestens 7 Tage vor dem Seminar mitgeteilt.

memco MEMPEL MANAGEMENT CONSULTING

DIPL.-WIRT.ING. GÜNTER MEMPEL

BURGUNDERSTRASSE 20 \* D-64668 RIMBACH \* TEL +49-6253-99 05 77 \* FAX +49-6253-99 05 79 \* EMAIL INFO@MEMCO.DE \* WWW.MEMCO.DE