

ACCOUNT MANAGEMENT - PROFESSIONELL UND NACHHALTIG

>> 1. Übersicht: Strategie, Konzept, Grundlagen und Realisation

- Basis: grundsätzliches Vorgehen Markterschliessung
- Organisation: Aufbau- und Ablauforganisation, Schnittstellen Businessmodell, Marketing, Projektmanagement
- Marktziele, Segmente, Definition Zielkunden, Kundenqualifikation mehrstufig
- Vorbereitung mit Datenbeschaffung, Identifikation, Qualifikation, Selektion
- Kundenbesuche, Klärungsprozess, Lösungsangebot, Projektmanagement
- Kundenpflege - Dienstleistungsmanagement
- Datenfluss, Datentransparenz und -konsistenz, Datenbasis Weiterentwicklung Kunden- und Marktpotential
- Kompetenzplattform: Aus- und Weiterbildung; Sales Training Basic, Sales Complex Projects, Client Development. Neu implementiertes Konzept.

>> 2. Engagement- und Kontaktmanagement

- Engagement, Kontakte, relationship, networking
- Identifikation Entscheider, Entscheidungsprozessen
- Vertrauensbildung, first contact
- Multi-Level-Kontakte
- Datenplattform, CRM (ganzheitliches Konzept), server based computing
- Buying-Center und Selling-Center.

>> 3. Informationsmanagement und Analyse Kunde, Mensch

- Themen, Quellen relevante Informationen zu Markt, Entwicklung, Kundenbeziehungen
- Aktive Informationsbeschaffung
- Proaktive Pflege der Stammdaten
- Kongruenz Portfolio Anbieter, Bedarf Kunde
- Risk Management als Chance für Unternehmensentwicklung
- Quantitative und qualitative Potentialanalyse
- Budgetierung, Zielkalkulation
- Lieferantenbeurteilungssystem
- Identifikation Innovationspotentiale und Verbesserung des Kundennutzens
- Kundendeckungsbeiträge messen und bewerten.

>> 4. Entwickeln kundenbezogener Strategie

- Portfolio Matrix zur Strategiefindung bewertet nach Kundenattraktivität und relativer Wettbewerbsposition
- Erfolgsfaktoren, Wettbewerbs- Vor- und Nachteile
- Massnahmenkatalog zur Verbesserung des bestehenden Leistungsprofils
- Optionen für strategisches Verkaufen an Key Accounts.

>> 5. Kundenentwicklungspläne, Lösungsangebote, Projekte

- Customer Business Plan
- Kundenentwicklungsplan (Ziele, Kritische Erfolgsfaktoren, Strategie, Massnahmen, Ressourcen, Kundennutzen-Vorteile)
- Massnahmen pro Kunde (detailliert)
- Workshop Spezifikationen Lösungen
- Lösungsangebot / Projekte
- Planungs- und Kalkulationsgrundlagen.

>> 6. Kundenpflege, Kontaktmanagement, Jahresgespräch

- Qualifikation Kundebetreuung
- Checklisten für Gesprächsvorbereitung und -durchführung
- Visualisieren komplexer Zusammenhänge
- Gesprächsleitfaden .

>> 7. Vertragsmanagement, Rahmenvereinbarungen, Projektmanagement

- Formelle Rahmen
- Projektdefinitionen
- Projekt / Projektmanagement
- Ressourcen.

>> 8. Realisierung Massnahmen

- Kundenführung (Aktivierung Kunde zur Wahrnehmung seiner Teilaufgaben)
- Projektmanagement, Projektführung Kunde
- Controlling Effizienz Markterschliessung
- Steering Aufgaben Kundenentwicklung, Projektentwicklung
- Fakturierung - Honorarmodelle.

>> 9. Kontrolle Zwischenergebnisse, Korrektur und Abweichungen

- QS Projektmanagement
- Checkgespräche
- Statusreports
- Projektkommunikationszyklus
- Berichtswesen
- Rollende Anpassung von Zielen, Plänen und Massnahmen
- Qualitätsmanagement
- Portfolio Anbieter, Bedarf Kunde.

