

Key Account Management – aktywne budowanie relacji z kluczowymi Klientami

Badania realizowane przez nas pokazują, że sukces w sprzedaży przynoszą przede wszystkim dobre relacje z Klientami. Szczególną kategorią – traktowaną w specyficzny i wyjątkowy sposób muszą być kluczowi Klienci, których choć jest niewielu przynoszą nam bardzo duże zyski ale też ich oczekiwania są bardzo specyficzne. W przypadku większości handlowców nadmiar pracy związanej z obsługą innych kategorii Klientów powodują, że nie mają już dostatecznie dużo czasu, aby tym specyficznym wyzwaniom sprostać - brakuje zarówno odpowiednich narzędzi jak i czasu. Podczas dwudniowego warsztatu wypracujemy z uczestnikami optymalny system pracy z kluczowymi Klientami, który sprawi że zarówno relację jak i zyski ze współpracy będą rosły. Uczestnicy po szkoleniu będą znali najnowsze rozwiązania stosowane w obsłudze kluczowych Klientów. Głównym celem szkolenia jest dostarczenie narzędzi, ułatwiających współpracę z dużymi odbiorcami oraz budowania poprawnych, długofalowych relacji.

W trakcie szkolenie uczestnicy pogłębią swoją wiedzę na temat:

- specyfiki klienta kluczowego i konieczności różnicowania naszego podejścia,
- zasad tworzenia strategii współpracy z Klientami,
- metod identyfikowania i segmentacji Klientów kluczowych,
- specyficznych uwarunkowań procesu sprzedaży dla Klientów kluczowych,
- schematu negocjacji z Klientem kluczowym.

Po szkoleniu uczestnicy będą potrafili:

- przeprowadzić segmentację własnych Klientów w oparciu o określone kryteria,
- dopasowywać się do konkretnych oczekiwań Klientów kluczowych (kk),
- wykorzystywać narzędzia ułatwiające gromadzenie i przetwarzanie danych o kk,
- planować cele w odniesieniu do poszczególnych kk,
- określić wartości Klienta w czasie,
- określić rentowność Klientów.

Grupa docelowa	Szkolenie dedykowane jest dla dyrektorów, kierowników sprzedaży, Key Account Managerów oraz innych osób z kilkuletnim doświadczeniem w sprzedaży lub osób przygotowujących się do objęcia stanowiska opiekuna klienta kluczowego.
Program szkolenia	Szczegółowy zakres szkolenia zostanie dopasowany do specyfiki firmy, branży oraz potrzeb Klienta.
Metody pracy	Szkolenie ma charakter warsztatowy. Ponad 80% czasu przeznaczone jest na ćwiczenia angażujące wszystkich uczestników w celu wypracowania i przećwiczenia konkretnych umiejętności. W trakcie szkolenia odwołujemy się do zasad efektywnego uczenia się dorosłych.

	Wykorzystane zostaną następujące techniki: burza mózgów, ćwiczenia indywidualne i grupowe, testy, gry symulacyjne, analizy case study, psychodrama.
Charakter szkolenia	Otwarte lub wewnętrzne realizowane w grupie od 4-16 osób lub według indywidualnych ustaleń.
Czas trwania	Od 2 do 6 dni. Każdy z modułów szkoleniowych trwa 90 minut. Szkolenie odbywa się w godzinach 9-17 lub w uzgodnionych indywidualnie z Klientem.
Materiały szkoleniowe	Materiały szkoleniowe są uzupełnieniem do materiału omawianego w trakcie szkolenia. Uczestnicy otrzymują je w formie drukowanej.
Miejsce realizacji szkolenia	W siedzibie Klienta lub w miejscu przez niego wskazanym.
Raport poszkoleniowy	Po realizacji szkolenia przygotowujemy jest raport zawierający podsumowanie szkolenia, najważniejsze wnioski, rekomendacje dotyczące działań na przyszłość.
Wsparcie szkoleniowe	W ciągu jednego miesiąca po szkoleniu służymy wsparciem. Zapraszamy do kontaktu, zadawania pytania odnośnie zagadnień realizowanych na szkoleniu.

**Wyślij zapytanie, a przedstawimy Ci szkolenie dostosowane
do specyfiki i potrzeb Twojej firmy!**

Zapraszamy do kontaktu, tel. 22/ 839 55 99 wew. 225

MCS sp. z o.o. sp. k., ul. Czerska 14, 00-732 Warszawa

mcs@mcs.edu.pl, www.mcs.edu.pl