



01.4.2025 - 02.4.2025 | Turku, Turun kauppakamarin koulutustilat

## Key Account Manager (KAM) -ajokortti® 1.- 2.4.2025 Turku

ALKAA

01.04.2025 08.40 -  
02.04.2025 15.30

SIJAINTI

Turun kauppakamarin koulutustilat, Turku

JÄSENHINTA

**790 €**

(+alv 25.5%)

HINTA

**1055 €**

(+alv 25.5%)

Hintaan sisältyy koulutuksen ohella koulutusmateriaali ja ohjelmaan merkityt tarjoilut.

# Kuvaus

**Haluatko saada käytännönläheisiä toimintamalleja ja ideoita, joita voit soveltaa omassa työssäsi? Haluatko hoitaa avainasiakkuuksia määrätietoisesti ja tuloksellisesti?**

Kauppakamarin myyntikoulutus on tarkoitettu omassa organisaatioissaan asiakkuuksista vastaaville henkilöille, jotka haluavat lisätävalmiuksiaan vastata kovenevan kilpailun luomiin asiakkuuksien johtamisen haasteisiin.

## Key Account Manager (KAM) -ajokortin® jälkeen

- ymmärrät asiakasuskollisuuden, kannattavuuden ja tyytyväisyyden merkityksen
- ymmärrät kokonaisvaltaisen avainasiakasajattelun mahdollisuudet liiketoiminnan edistäjänä
- osaat hyödyntää Key Account Managementin mahdollisuudet
- ymmärrät kohderyhmäajattelun, segmentoinnin ja positioinnin merkityksen
- sinulla on työkaluja asiakkuuksien kehittämiseen ja johtamiseen
- osaat kehittää asiakasprosessien hallintataitojasi.

## Koulutuksesta sanottua

- *"Käteän jäi oikeasti työkaluja esim. asiakashoitosuunnitelmien tekemiseen."*
- *"Hyvä setti. Mies tiesi mistä puhui, mukavasti höysti teoriaa esimerkeillä."*
- *"Aivan loistava ja inspiroiva kouluttaja. Hyvät esimerkit ja kannustavat mielipiteet."*
- *"Tilaisuudessa parasta oli keskustelemaan ilmapiiri ja se, ettei pelkästään katsottu "kalvoja" ja ihmetelty. Hyvä ja avoin porukka, olisi voinut olla vaikka vielä yhden päivän."*
- *"Sain varmuutta omaan työhön. Mukavia tapaamisia eri yritysten kamien kanssa ja hyviä keskusteluita. Nyt tekemään hoitomallikalenteria, siitä saan varmasti apua arkeen."*

**Tervetuloa hakemaan keinoja ja uusia näkökulmia avainasiakkuuksien määrätietoiseen hoitamiseen!**

# Ohjelma

## 1. päivä

8.40  
Ilmoittautuminen ja aamupala

9.00  
Asiakassuhteiden hallinta ja johtaminen

Johdatus asiakassuhteiden hallintaan ja johtamiseen

- Asiakkuuden kolmiyhteys: asiakastyytyväisyys, -uskollisuus, -kannattavuus
- Aidon asiakaslähtöisyyden rakentaminen organisaatioon
- Asiakaskannan analysointi ja strategiset valinnat

Näkökulmia asiakasaktiiviteettien ohjaukseen

- asiakkuuden elinkaari
- myynnin volyyymi
- potentiaali
- kannattavuus

Asiakaskannattavuus asiakkuuksien johtamisen kulmakivenä

- Kannattavat ja arvokkaat asiakkuudet
- Asiakaskannattavuuden parantaminen käytännössä

Asiakkuuden hoitomallit

- Miten huomioida asiakkuuden luonne hoitomallin rakentamisessa?
- Hoitomallien rakentaminen ja käyttöönotto

15.30  
Ensimmäinen seminaaripäivä päättyy

## 2. päivä

8.40  
Ilmoittautuminen ja aamukahvi

9.00  
Key Account Managementin kehittäminen omassa yrityksessä

Asiakkuuksien johtaminen ja Key Account Management

- Key Accountit ja asiakkuusportfolion johtaminen
- Yksittäisten Key Accounttien johtaminen

Key Account Managementin kriittiset menestystekijät

- Key Account – toiminnan tavoitteet
- KAMin menestystekijöiden realisointiin liittyvät keinot ja toimintatavat

Key Account Management -prosessin syventäminen

- Key Account Management – prosessin syventämisen vaiheet
- Vaihtoehtoisia organisoitumisia Key Account Managementiin
- Raportoinnin hyödyntäminen Key Account Managementissä

Key Account Management-toiminnan suunnitelmallinen kehittäminen

- Avainasiakkuuden analysointi
- Asiakaskohtaiset tavoitteet – millaisia toiminnallisia tavoitteita yksittäisille Key Accountille
- Asiakkuuden syventäminen – lisää kasvua ja kannattavuutta
- Vaikuttavat ja tehokkaat asiakaskohtaukset yksittäisten Key Accounttien kanssa
- Tavoitteista konkretiaan – miten rakennan KAM:ia tukevan toimintasuunnitelman

15.30  
Koulutus päättyy

Tarjoilut molempien koulutuspäivien ajan: Kahvit klo 8.40 ja 14.00. Lounas klo 12.-12.45

# Asiantuntijat

## Mikko Mäntyneva

FT, KTL

MCS-Management Consulting Services Oy

---

## Kauppakamarin asiakaspalvelu

02 2743 400

asiakaspalvelu@kauppakamarikauppa.fi

## Peruutusehdot

Ilmoittautumisen voi peruuttaa kuluitta vähintään kaksi (2) viikkoa ennen tilaisuutta. 13–7 vuorokautta ennen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan 50 % osallistumismaksusta ja tämän jälkeen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan koko osallistumismaksu.

Helsingin Kamari Oy:llä on oikeus peruuttaa koulutustilaisuus ilman korvausvelvollisuutta ilmoittamalla asiakkaalle siitä sähköpostilla viimeistään 4 arkipäivää ennen tilaisuuden ajankohtaa.

## Oikeudet muutoksiin

Pidätämme oikeuden mahdollisiin hinnan- ja ohjelmanmuutoksiin.