



28.9.2021 - 29.9.2021 | Turku, Radisson Blu Marina Palace Hotel

Key Account Manager (KAM) -ajokortti® 28.-29.9.2021 Turku

Ajokortti on tarkoitettu omassa organisaatioissaan asiakkuuksista vastaaville henkilöille, jotka haluavat lisätä valmiuksiaan vastata kovenevan kilpailun luomiin asiakkuuksien johtamisen haasteisiin.

Tervetuloa hakemaan keinoja ja uusia näkökulmia avainasiakkuuksien määrätietoiseen hoitamiseen!

ALKAA
28.09.2021 08.45 -
29.09.2021 16.00

SIJAINTI
Radisson Blu Marina Palace Hotel, Turku

JÄSENHINTA

750 €

(+alv 24%)

HINTA

950 €

(+alv 24%)

Hintaan sisältyy koulutuksen ohella koulutusmateriaali ja ohjelmaan merkityt tarjoilut.

Kuvaus

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.

Lue koulutuksen käyneen [Visit Turun myynti- ja markkinointijohtaja Satu Hirvenojan](#) ajatuksia [Turun kauppakamarin blogista](#).

Lue myös kouluttaja [Mikko Mäntynevan](#) kirjoitus: [Asiakkuudet haltuun koulutuksen kautta](#).

Tervetuloa mukaan!

Ohjelma

Tiistai 28.9.2021

8.45
Ilmoittautuminen ja aamukahvi

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

16.00

Koulutuspäivä päättyy

Keskiviikko 29.9.2021

8.45
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

16.00

Koulutuspäivä päättyy

Lounas ja iltapäiväkahvi sisältyvät molempien koulutuspäivien hintaan.

Asiantuntijat

Mikko Mäntyneva

FT, KTL

MCS-Management Consulting Services Oy

Turun kauppakamari

02 2743 400
kauppakamari@turku.chamber.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.