KAUPPAKAMARI | KAUPPA



20.1.2022 - 21.1.2022 | Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

Key Account Manager (KAM) -ajokortti® 20.-21.1.2022

Hybriditoteutus: Teams & Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

Helsingin seudun kauppakamarin myyntikoulutus on tarkoitettu omissa organisaatioissaan asiakkuuksista vastaaville henkilöille, jotka haluavat lisätävalmiuksiaan vastata kovenevan kilpailun luomiin asiakkuuksien johtamisen haasteisiin.

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

Tervetuloa hakemaan keinoja ja uusia näkökulmia avainasiakkuuksien määrätietoiseen hoitamiseen!

ALKAA
20.01.2022 08.45 -
21.01.2022 16.00

SIJAINTI
Kauppakamarin koulutustilat,
Helsinki

JÄSENHINTA, LÄHI / ETÄ
750 € / 750 €
(+alv 24%)

HINTA, LÄHI / ETÄ
950 € / 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.

Koulutuksesta sanottua

- *"Käteen 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 keskusteleva ilmapiiri ja se, ettei pelkästään katsottu "kalvoja" ja ihmetelty. Hyvä ja avoin porukka, olisi voinut olla vaikka vielä yhden päivän."*

Tervetuloa mukaan!

Ohjelma

1. päivä

8.50
Yhteyden avaus

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 asiakasaktiviteettien ohjaukseen

- asiakkuuden elinkaari
- myynnin volyymi
- 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
Ensimmäinen seminaaripäivä päättyy

2. päivä
8.50 Yhteyden avaus

9.00
Key Account Managementin kehittäminen omassa yrityksessä

Asiakkuuksien johtaminen ja Key Account Management

- Key Accountit ja asiakkuusportfolion johtaminen
- Yksittäisten Key Accountien 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 asiakaskohtaamiset yksittäisten Key Accountien kanssa
- Tavoitteista konkretiaan – miten rakennan KAM:ia tukevan toimintasuunnitelman

16.00
Tilaisuus päättyy

Asiantuntijat

Mikko Mäntyneva
FT, KTL
MCS-Management Consulting Services Oy

Asiakaspalvelu

09 2286 0360
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.