



07.6.2023 - 08.6.2023 | Helsinki, Kauppakamarin koulustilat

## Key Account Manager (KAM) -ajokortti® 7-8.6.2023

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?**

### 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.

Tervetuloa hakemaan keinoja ja uusia näkökulmia avainasiakkuuksien määrätietoiseen hoitamiseen!

ALKAA  
07.06.2023 08.45 -  
08.06.2023 16.00

SIJAINTI  
Kauppakamarin koulustilat,  
Helsinki

JÄSENHINTA

**800 €**

(+alv 24%)

HINTA

**1100 €**

(+alv 24%)

Hintaan sisältyy koulutuksen ohella koulutusmateriaali ja ohjelmaan merkityt tarjoilut.

# Kuvaus

## 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 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

8.45

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

16.00

Ensimmäinen seminaaripäivä päättyy

## 2. päivä

8.45

Ilmoittautuminen ja aamupala

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 organisointumisia 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

Tilaisuus päättyy

Tarjoilut: Kahvit klo 8.45, 10.15 ja 14.00. Lounas klo 12.-12.45

# 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.