

6 DAGAR

# KEY ACCOUNT MANAGER

- så arbetar du strategiskt med dina kunder
- fördjupa dina kundrelationer för bättre affärer
- lär dig göra affärsekonomiska bedömningar och upprätta professionella avtal
- så får du kunskap om kundens behov och beslutsprocess

Som skicklig säljare får du ofta ansvaret för en eller flera stora nyckelkunder, du blir Key Account Manager. För att lyckas i den viktiga rollen gäller det att kunna etablera och behålla en fruktbar och långsiktig relation med kunderna. Det gäller att arbeta aktivt och systematiskt.

På den här kursen får du fördjupade kunskaper inom ett flertal områden som till exempel kundstrategi, säljpsykologi, juridik och ekonomi och du får ta fram en egen kundplan.

Utbildningen vänder sig till erfarna säljare som idag ansvarar för, eller kommer att ansvara för företagets nyckelkunder.

**Nästa kursstart är den 23 oktober 2012 i Stockholm.** Du kan boka dig på vår hemsida [www.foretagsuniversitetet.se](http://www.foretagsuniversitetet.se) eller ringa 08-600 62 00.

**Boka direkt:**

[foretagsuniversitetet.se/1416](http://foretagsuniversitetet.se/1416)

För personlig rådgivning ring:  
08-600 62 00 eller mejla  
[kurs@foretagsuniversitetet.se](mailto:kurs@foretagsuniversitetet.se).

## Block 1

## → Key Account Manager – rollen

- ursprung och arbetssätt
- kriterier för nyckelkunder
- kundklassificering
- uppdatera kundbasen

## → Beslutprocesser och kundstrategier

- kartlägga kundens intressenter och deras roller
- beslutsmöten hos nyckelkunder
- utvecklande nyckelkundsmöten
- taktisk och strategisk affärsanalys
- kundplan

## → Människokännedom

- din egen personliga DISC-profil
- hur du anpassar dig till olika personligheter
- motivation och drivkraft ur ett kundperspektiv
- bli en skicklig nätverkare

## Block 2

## → Affärsjuridik

- avtalsrätt
- anbud och accept
- standardavtal
- avtalsstolkning
- olika typer av fullmakt

## → Affärsekonomi – de affärsmässiga besluten

- företagsekonomiska begrepp
- hur beräkna kundvärde
- kostnads- och intäktsanalys
- rabatter – hur påverkar de resultaten?
- return on investment (ROI) för din kund
- lönsamhet och affärsmässighet
- nyckeltal

## → Uppföljning och sammanfattning

- genomgång av kundplaner
- KAM-säljaren som coach
- affärsmannaskap i teamet
- personlig effektivitet

Key Account Manager, 6 dagar

Datum	Ort	Kursavgift
23-25 oktober och 20-22 november 2012	Stockholm	26 500

Stockholm, Globen City, Arenavägen 61. Hotellrum på Quality Hotel Globe kan bokas till reducerat pris. Telefon 08-686 63 00. [www.globehotel.se](http://www.globehotel.se)

Tider, 10.00-17.00 första dagen i varje block och 09.00-16.00 övriga dagar.

I kursavgiften ingår kursdokumentation, luncher samt för- och eftermiddagskaffe. Moms tillkommer.

## Deltagare

Erfarna säljare som ansvarar för en eller flera av företagets nyckelkunder.

## Mål

Målet är att ge kunskaper som behövs för att

- förstå kundens beslutsprocess
- aktivt arbeta med kundstrategier
- göra en kundplan
- kommunicera på bästa sätt med sina kunder
- känna till nödvändiga lagar inom affärsjuridiken och upprätta professionella avtal
- göra affärsekonomiska bedömningar.

## Metod

Kursen kombinerar teori med många praktiska övningar, träning och praktikfall.

## Kursledare

Advokat Joakim Wessman  
Martin Krüger  
Roger Brixberger

## Bokning och rådgivning

För bokning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till [bokning@foretagsuniversitetet.se](mailto:bokning@foretagsuniversitetet.se).

För information och kursrådgivning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till [kurs@foretagsuniversitetet.se](mailto:kurs@foretagsuniversitetet.se).

