



Mercuri International

# KEY ACCOUNT MENADŽMENT



# PREGLED PROGRAMA

## Mercuri International KEY ACCOUNT MENADŽMENT

Cilj ovog programa je da bude vodič prodavcima koji rade s važnim kupcima, tzv. Key Accounts. Ovaj put učenja omogućava prodavcima da koriste strategiju koja je usmerena na kupca, a ne samo na obezbeđenje postojećeg poslovanja, već i da razvija nove i uzbudljive poslove s kupcem.

### KOME JE NAMENJEN?

Account menadžeri koji mogu da imaju koristi od struktuiranog vodiča koji će im pomoći u radu s važnim kupcima.

### TRAJANJE

Digitalni sadržaj: **4 sata 30 min**

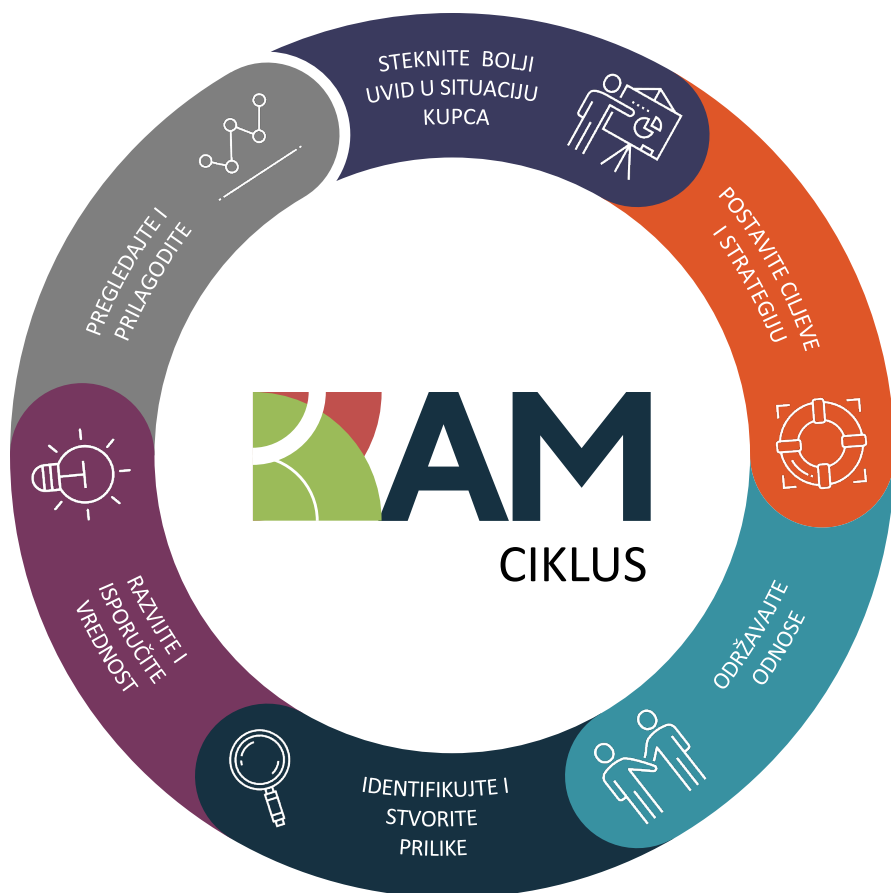
### FORMAT TRENINGA

100% digitalno ili u kombinaciji s treningom „lice u lice“ ili virtuelnim učionicama.

Video zapisi, vežbe, upitnici, dokumenti koji se mogu preuzeti (download), scenario sa gejmfikacijom, te otvoreni forumi radi povezivanja sa ostalim članovima grupe. Svi materijali su dostupni na laptopu, tabletu i smart telefonu.



# PREGLED PROGRAMA



## STEKNITE BOLJI UVID U SITUACIJU KUPCA

Naučite da prikupite informacije o kupcu kako biste stekli bolji uvid i analizirali informacije o njegovom tržištu, konkurentnoj situaciji, ciljevima i potrebama.

## POSTAVITE CILJEVE I STRATEGIJU

Otkrijte najefikasniji način da popunite plan rada sa kupcem i izgradite razumnu i održivu strategiju za ključne kupce.

## ODRŽAVAJTE ODNOS

Obezbedite dosledno i smisleno angažovanje s ljudima koji imaju moć odlučivanja.

## IDENTIFIKUJTE I STVORITE PRILIKE

Prepoznajte i procenite nove prilike kod ključnih kupaca i razvijte najbolju strategiju za pozicioniranje svog rešenja.

## RAZVIJTE I ISPORUČITE VREDNOST

Napravite moćan predlog vrednosti koji je u skladu s potrebama kupca i isporučite ga kao privlačnu poruku.

## PREGLEDAJTE I PRILAGODITE

Shvatite važnost poslednjeg koraka - ažurirajte Plan rada sa kupcem korisnim informacijama i najboljim praksama prikupljenim tokom rada.

# PREGLED SADRŽAJA

**1**

## UVOD

- Zašto nam je KAM potreban?
- Biti uspešan u Key Account menadžmentu

**2**

## STEKNITE BOLJI UVID – ANALIZA KUPCA

- Važnost analize
- Sprovođenje analize kupca
- Analiza “White Spot” (Bela tačka)
- Kako materijalizovati vašu vrednost

**3**

## STEKNITE BOLJI UVID – ANALIZA ODNOSA

- Usklađivanje kontakata (Contact Alignment)
- Kriterijum stabilnosti

**4**

## POSTAVITE CILJEVE I STRATEGIJU

- Definišite ciljeve i strategiju
- SMART ciljevi – vodič
- Zašto treba Plan kupca, tzv. ABP (Account Business Plan)?
- ABP obrazac

**5**

## ODRŽAVAJTE ODNOS

- Pripremite moćnu izjavu od uticaja za pozicioniranje
- Povezivanje s donosocioma odluke (DMU)

**6**

## IDENTIFIKUJTE I STVORITE PRILIKE

- Procena prilika
- Strategija rešenja
- Kako okrenuti priliku u svoju korist

**7**

## ISPORUČITE VREDNOST

- Moć vrednosti
- Izrada vrednosti ponude
- Pripovedanje u svrhu uključivanja publike (Storytelling)

**8**

## PREGLEDAJTE I PRILAGODITE

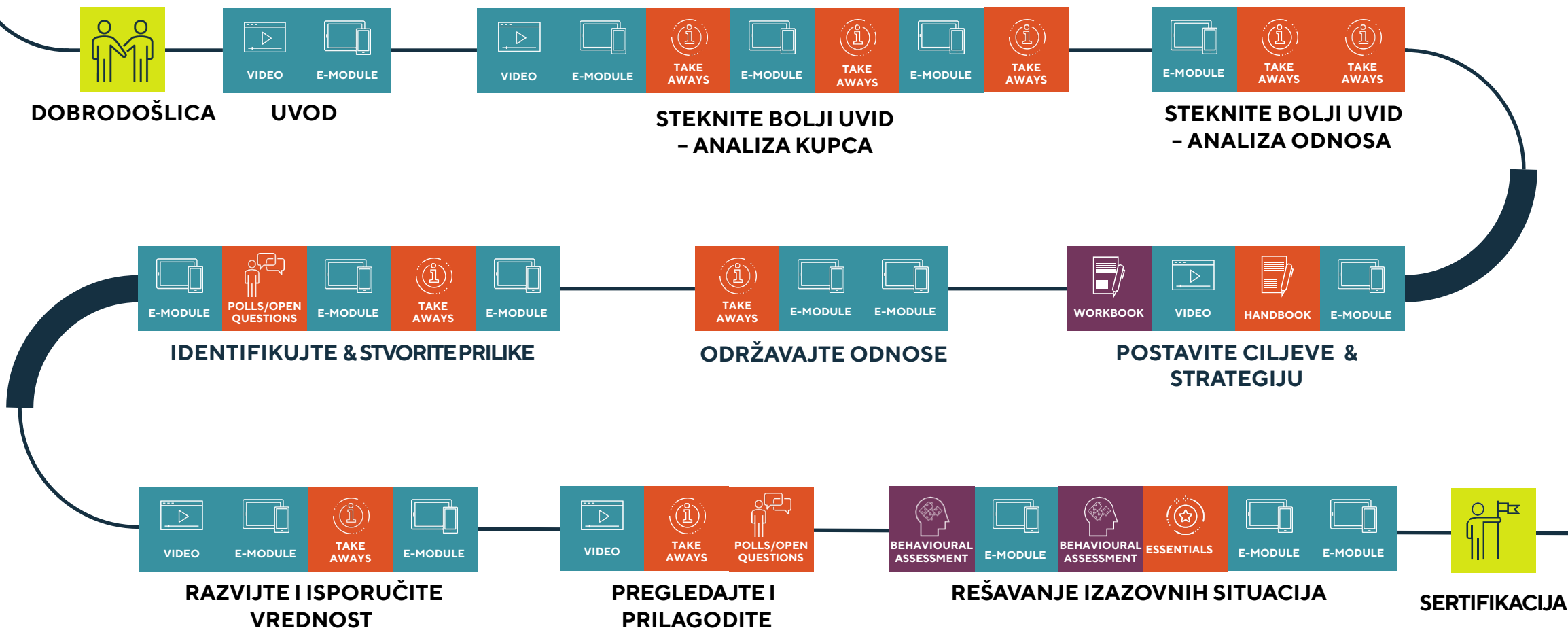
- Da rezimiramo!

**9**

## REŠAVANJE IZAZOVNIH SITUACIJA

- Razumevanje različitih tipova ličnosti (4P test)
- Komunikacija u izazovnim situacijama (Life Positions test)
- DESC metoda

# PUT UČENJA



Takođe, tokom čitavog puta učenja na raspolaganju su treninzi „licem u lice“ ili virtuelni treninzi



Mercuri International

RAZVIJTE SVOJE LJUDE,  
RAZVIJTE SVOJ BIZNIS

