

## Key Account Manager (KAM) -ajokortti® 30.9-1.10.2020

### **Aika:**

30.09.2020 klo 08.45 - 01.10.2020 klo 16.00

### **Paikka:**

Kauppakamarin koulutustilat, Kalevankatu 12, 2. krs, 00100 Helsinki / 30.09. ja 01.10.

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 mukaan!

### **Asiantuntija(t):**

FT, KTL **Mikko Mäntyneva**, MCS-Management Consulting Services Oy

### **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 asiakasaktiviteettien 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

Aamupala

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

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

### **Hinta:**

Jäsenetuhinta: 750,00 € + alv 24 %

Normaalihinta: 950,00 € + alv 24 %

### **Hintaan sisältyy:**

Hintaan sisältyy koulutuksen ohella koulutusmateriaali ja ohjelmaan merkityt tarjoilut.

### **Yhteystiedot:**

09 2286 0360, asiakaspalvelu(at)kauppakamarinkoulutus.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. Ilmoittautumisen valmennuskokonaisuuteen tai laivaseminaariin voi peruuttaa veloituksetta väintään 21 vuorokautta ennen valmennuskokonaisuuden ensimmäisen jakson tai laivaseminaarin alkamista. 20-14 vuorokautta ennen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan 50 % osallistumismaksusta ja tämän jälkeen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan koko osallistumismaksu. Matka- ja ulkomaanseminaareissa noudatetaan vastuullisen

matkanjärjestäjän ilmoittamia peruutusehtoja. Peruutukset on tehtävä kirjallisesti. Esteen ilmetessä voi osallistumisen luovuttaa kollegalle, osallistujamuutokset tulee tehdä hyvissä ajoin ennen tilaisuutta.

**Oikeudet muutoksiin:**

Pidätämme oikeuden mahdollisiin hinnan- ja ohjelmanmuutoksiin.