

Key Account Manager (KAM) -ajokortti® 8-9.6.2021

Aika:

08.06.2021 klo 08.45 - 09.06.2021 klo 16.00

Paikka:

Kauppakamarin koulutustilat, Kalevankatu 12, 2. krs, 00100 Helsinki / 08.06. ja 09.06.

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 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 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.

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.

Peruutusoikeus päättyy aina päivämääristä riippumatta asiakkaan aloittaessa koulutuksen suorittamisen esimerkiksi kirjautumalla koulutukseen sisältyvään verkkosioon. Tämän jälkeen peritään koko osallistumismaksu.

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

Helsingin Kamari Oy:llä on oikeus peruuttaa koulutustilaisuus ilman korvausvelvollisuutta ilmoittamalla siitä asiakkaalle sähköpostilla viimeistään neljä (4) arkipäivää ennen tilaisuuden ajankohtaa.

Oikeudet muutoksiin:

Pidätämme oikeuden mahdollisiin hinnan- ja ohjelmanmuutoksiin.