



Key Account Planning (KAP)

Kunden-Durchdringung und Share Of Wallet bei Schlüsselkunden steigern

Überblick

Key Account Planning™ unterstützt Account-Teams bei der Erarbeitung und Umsetzung eines umfassenden Kunden-Entwicklungsplanes. Der Fokus des Workshops ist darauf ausgerichtet, den Kunden in seinem Geschäft erfolgreicher zu machen und dadurch die eigenen Ziele zu erreichen.

Die Teilnehmenden gewinnen ein besseres Verständnis des Geschäftes ihres Kunden und unterziehen ihre heutige Position beim Kunden einer kritischen Analyse. Das tun die Account Teams in Zusammenarbeit mit dem Kunden, den sie entwickeln wollen.

Auf dieser Basis entwickeln die Account-Teams für die nächsten ein bis zwei Jahre eine Strategie zum Ausbau der Geschäftsbeziehung.

Wer sollte teilnehmen?

Der Workshop ist auf die Teilnahme vollständiger Account-Teams ausgelegt, wobei alle Funktionen eingeschlossen sind (Verkauf, Leistungserbringer, Kundendienst). Im Workshop werden Mitarbeitende aus unterschiedlichen Organisationseinheiten mit dem Ziel zusammengebracht, einen umfassenden Plan für die Entwicklung der Beziehung zu ihrem gemeinsamen Kunden zu erarbeiten.

Workshop-Nutzen

- Geschäftsmöglichkeiten aufdecken – durch tieferes Verständnis des Geschäftes des Kunden
- Vertiefen der Partnerschaft – durch Optimieren des Kundennutzens
- Folgegeschäfte sichern – durch Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Synergien besser nutzen – dadurch, dass alle die gleiche Sprache sprechen
- Optimaler Kundenentwicklungsplan – mit Zustimmung des Managements und des Kunden
- Lieferanteil steigern – durch systematische Kundenentwicklung

Workshop-Inhalt

Anwenden einer teamorientierten Methode zur Weiterentwicklung des Geschäfts bei eigenen Schlüsselkunden.

- Verstehen der Ziele und der kritischen Erfolgsfaktoren des Kunden
- Analysieren der eigenen Position und der des Wettbewerbs aus Kundensicht
- Neue Geschäftsmöglichkeiten identifizieren und bestehendes Geschäft ausbauen
- Entwickeln einer Vision und bestimmen von Massnahmen zur Zielerreichung
- Den Kunden bei der Erarbeitung des Entwicklungsplanes einbeziehen
- Vertiefen der Beziehung zu Schlüsselpersonen beim Kunden

Vorgehensweise

Das Programm umfasst folgende Schritte:

Schritt 1: Halbtägiger Kick-Off und Customisation-Workshop

Schritt 2: 1-tägiges Briefing für alle Workshop-Teilnehmer, um den Kundenentwicklungsprozess und die erforderliche Workshop-Vorbereitung kennenzulernen

Schritt 3: Im Anschluss an das Briefing führen die Account-Teams die Kunden-Gespräche zur Vorbereitung des Workshops durch

Schritt 4: Die Account Teams erarbeiten in einem zweitägigen Workshop ihre Kundenentwicklungspläne

Schritt 5: Validieren und verbessern der Kundenentwicklungspläne zusammen mit dem eigenen Management und dem Management des Kunden

Schritt 6: Nach 6 Monaten findet eine Validierung der Erfolge und ein geführter Strategie-Review statt