



# Manažment Klúčových Klientov

5-dňový rozvojový program s certifikáciou

## Účastníci

Profesionáli pôsobiaci v oblasti predaja.  
Začínajúci Key Account Manažéri.  
Profesionáli zodpovední za rozvoj a budovanie vzťahov s klientmi, ktorých úlohou je:  
Dosahovať s klientmi dlhodobé ciele spolupráce,  
Rozširovať spoluprácu s klientmi,  
Prispievať k cieľom klientov,  
Budovať pevné a korektné väzby s klientmi,  
Rozvíjať konkurenčnú výhodu u klientov,  
Budovať vstupné a výstupné bariéry u klientov.

## Metodológia

Inštruktaž, diskusie a prípadové štúdie v skupinách maximálne s 8 účastníkmi.  
Práca s vlastným implementačným klientským projektom v medziobdobí medzi rozvojovými modulmi  
Certifikácia prostredníctvom prezentácie výsledku práce na klientskom certifikačnom projekte

## Čo je cieľom rozvoja?

- Poskytnúť vám nástroje pre selekciu klúčových klientov
- Predstaviť vám systémové koncepcie pre budovanie dlhodobých vzťahov a plnenie strategických cieľov spolupráce s klientmi.
- Umožniť vám užívať rôzne nástroje pre budovanie rozsiahlej a dlhodobej spolupráce s klientmi.
- Podporiť vás v identifikácii skupiny s dosahom na rozhodovanie na strane klienta.

## Čo budete pripravení používať pri práci s klientmi po ukončení rozvoja?

- ➔ Nájdete súvislosti medzi stratégiou spoločnosti a parametrami segmentácie klientov
- ➔ Odlíšite štandardných klientov od klúčových klientov
- ➔ Cieliť svoje aktivity a zdroje na klúčových klientov s vysokou mierou dôležitosti
- ➔ Pracovať s fázami vývoja vzťahu s klientom a zodpovedajúcimi prístupmi
- ➔ Cielene využívať nástroje pripútavania klienta v dlhodobej spolupráci
- ➔ Koncentrovať svoju pozornosť na skupinu rozhodovateľov a rozvíjať s nimi vzťah
- ➔ Efektívne plánovať s klientmi obojstranne motivujúcu dlhodobú spoluprácu
- ➔ Pripútať klienta prostredníctvom nástrojov KAM

# Náplň rozvojových dní

## **DEŇ 1 : Segmentácia v Manažmente Kľúčových Klientov**

**Získate:** Nástroje pre segmentáciu klientov, obraz o skupine ľudí s dosahom ne rozhodovanie u klienta

### **Kľúčové oblasti**

- Princípy segmentácie klientov, parametre segmentácie
- Odlíšenie prístupu ku klientom podľa princípov segmentácie – targeting
- Štádiá vývoja vzťahu s klientom, aktivity na strane klienta a dodávateľa
- Skupina ľudí s dosahom na rozhodovanie o spolupráci klienta s dodávateľom
- Zadanie implementačného projektu

## **DEŇ 2: Nástroje v Manažmente Kľúčových Klientov**

**Získate:** praktické nástroje pre budovanie vzťahu a pripútavanie klienta

### **Kľúčové oblasti**

- Pripútačie mechanizmy v Manažmente Kľúčových klientov
- Budovanie dôvery a kompetentnosti
- Budovanie vstupných bariér
- Budovanie výstupných bariér
- Príspevok k cieľom klienta
- SWOT ako základ pre plánovací proces v Manažmente Kľúčových Klientov
- Zadanie pre ďalšie rozšírenie implementačného projektu

## **DEŇ 3 Plánovací proces v Manažmente Kľúčových klientov**

**Získate:** praktické zručnosti ako určiť stratégiu a dlhodobé ciele a plán aktivít v rámci spolupráce s klientmi

### **Kľúčové oblasti**

- Plánovací proces v Manažmente Kľúčových Klientov
- Dlhodobé mäkké a tvrdé ciele spolupráce
- Stratégie dosahovania cieľov
- Akčný plán dosahovania cieľov
- Zadanie pre ďalšie rozšírenie implementačného projektu

## **DEŇ 4 Projektové plánovanie v Manažmente Kľúčových Klientov**

**Získate:** praktické nástroje ako zostaviť plán aktivít v rámci spolupráce s klientom ako projekt

### **Kľúčové oblasti**

- Dlhodobý cieľ spolupráce s klientom ako projekt
- Rozpracovanie projektového cieľa do GANTT DIAGRAMU
- Zadanie pre ďalšie rozšírenie implementačného projektu

## **DEŇ 5 Certifikačná prezentácia implementačného projektu, certifikácia**

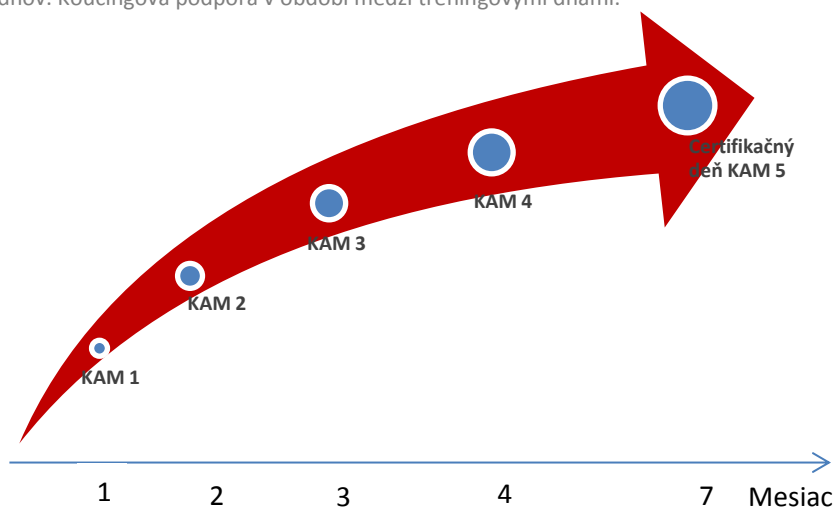
**Získate:** vlastnú skúsenosť s procesom prípravy a realizácie krokov z oblasti Manažmentu Kľúčových Klientov

### **Kľúčové oblasti**

- Prezentácia každého účastníka o rozšírení implementačného projektu
- Získanie spätnej väzby na implementačný projekt od účastníkov a konzultanta skupiny
- Zodpovedanie diskusných otázok k implementačnému projektu
- Certifikácia účastníkov

## Sekvenčný prístup

Implementácia vedomostí do praxe pod odborným vedením v časovom rozmedzí medzi jednotlivými tréningovými dňami 3 až 5 týždňov. Koučingová podpora v období medzi tréningovými dňami.



## Cena a rozsah rozvoja

Prostredníctvom otvoreného seminára: **1250 eur/účastník (5 dní)**

V prípade individuálneho rozvoja a interného tréningu je možné rozsah rozvoja upravovať.

Ponuku vypracovala:

Elena Demeková  
Solution Architect&Managing Director

ED Development s.r.o.  
Drieňová 34  
826 16  
[elena.demekova@eddevelopment.eu](mailto:elena.demekova@eddevelopment.eu)  
+421 903 900 905