

Agenda –Vorschlag
Account-Management

Tag 1

Zeit	Thema	Verantwortlicher
09.30 – 09.45	Begrüßung, Erwartungen, Tagesablauf	Trainer/in
09.15 – 10.15	Einführung Account Management – Eigenschaften einer erfolgreichen Account-Strategie <ul style="list-style-type: none"> • Was sind Ziele unseres Account-Managements? • Was sind die Eigenschaften einer erfolgreichen Account-Strategie? <ul style="list-style-type: none"> ○ Kennen wir die Ziele unseres Klienten? ○ Kommunizieren wir mit diesem in derselben Sprache? • Was sind Anforderungen und Aufgaben als Account-Manager? 	Trainer/in, Plenum
11.15 – 11.30	Kaffeepause	
11.30 – 13.00	Einführung Account-Management – Was ist uns für die Strategieentwicklung des Accounts wichtig? <ul style="list-style-type: none"> • Wie entwickeln wir eine Account-Strategie? • Wie setzen wir sie gemeinsam mit dem Kunden um? • Welche Unterschiede gibt es in der Gruppe? Vorstellung eigener Cases durch die TN zur sukzessiven Verwendung im Training (Erläuterung: Die TN erhalten zur Vorbereitung auf das Training die Aufgabe, einen eigenen, praxisnahen Case aufzubereiten, mit dem Hinweis diesen am Anfang des Trainings kurz zu verdeutlichen.)	Trainer/in, Plenum

Zeit	Thema	Verantwortlicher
13.00 – 14.00	Mittagspause	
14.00 – 15.30	Strategieentwicklung und Planung mit dem Account-Potenzial Eigene Position (Case): <ul style="list-style-type: none"> • Kundenwahrnehmung (Historie) • Segmente, Umsatz, Ergebnis • Wettbewerbsposition • Potenzialabschätzung Geschäftsentwicklung (Case): <ul style="list-style-type: none"> • Was ist mein/unser langfristiges Ziel? • Wie soll mich mein Kunde in 3-5 Jahren wahrnehmen? • Welche Anforderungen sind für die Zielerreichung zu berücksichtigen? 	Trainer/in, Plenum
15.30 – 15.45	Kaffeepause	
15.45 – 17.15	Strategieentwicklung und Planung mit dem Account – Interaktiven Prozess zum Kunden gestalten (Case) <ul style="list-style-type: none"> • Wie und womit können wir das Unternehmen des Kunden analysieren? • Wie können wir Geschäfte initiieren? • Wie und womit können wir die Geschäftsabschluss-Situation (Gewinn-/Verlustbericht) analysieren? 	Trainer/in
17.15 – 17.30	Zusammenfassung, Fragen, Ausblick auf Tag 2, Verabschiedung	Trainer/in

Tag 2

Zeit	Thema	Verantwortlicher
09.00 – 09.30	Begrüßung, Tagesablauf	Trainer/in
09.30 – 10.30	Unternehmensweite Kundenstrategie – Die Win-Win-Strategie <ul style="list-style-type: none"> • Was heißt Win-Win für uns? • Wie können wir unser Vorgehen an langfristigen Zielen ausrichten? <ul style="list-style-type: none"> ○ Wie können wir die Kundenbindung erhöhen? ○ Wie können wir die Kundenbeziehung verbessern? ○ Wie können wir den Kundenerfolg vergrößern? • Welchen Herausforderungen stehen wir gegenüber? 	Trainer/in, Plenum
10.30 – 10.45	Kaffeepause	
10.45 – 12.45	Dokumentation Buying Center – Tool zur Umsetzung der Win-Win-Strategie (Case) <ul style="list-style-type: none"> • Wie kann ich die Aufmerksamkeit auf die Beziehung zwischen mir und dem Kunden lenken? • Wie kann ich sicherstellen, dass „Win-Win“ am Anfang des Projekts steht? • Welche Bedeutung muss ich Kontroll-Prozessen beimessen? 	Trainer/in, Plenum
12.45 – 13.45	Mittagspause	
13.45 – 15.15	Account –Management als „Liebesbeziehung“ – Erfolgsstrategien unter Berücksichtigung des Kundenwerts (Case) (I) <ul style="list-style-type: none"> • In welcher Phase des Beziehungszyklus 	Trainer/in, Plenum

Zeit	Thema	Verantwortlicher
	befinden wir uns mit dem Kunden? <ul style="list-style-type: none"> • Welchen Stellenwert hat der Kunde aktuell für uns? • Welche Beziehungsmaßnahmen zur Erfolgssteigerung können wir ergreifen? 	
15.15 – 15.30	Kaffeepause	
15.30 – 16.30	Account-Management als „Liebesbeziehung“ – Erfolgssicherung unter Berücksichtigung des Kundenwerts (Case) (II) <ul style="list-style-type: none"> • In welcher Phase des Beziehungszyklus befinden wir uns mit dem Kunden? • Welchen Stellenwert hat der Kunde aktuell für uns? • Welche Beziehungsmaßnahmen zur Erfolgssteigerung können wir ergreifen? 	Trainer/in, Plenum
16.30 – 17.00	Zusammenfassung und Verabschiedung	Trainer/in