

# Управление ключевыми клиентами (Key Account Management)

Почти у каждой компании количество клиентов достаточно велико, но среди них всегда можно выделить несколько наиболее важных, которые приносят значительную часть прибыли компании. И нет сомнений в том, что эффективное управление ключевыми клиентами позволяет успешно развивать партнерские отношения в рамках долгосрочного сотрудничества, что выгодно, как для компании, так и для ее клиентов.

Посетив семинар, вы научитесь анализировать свою клиентскую базу и определять в ней ключевых клиентов, рассмотрите правила и стандарты работы с ключевыми клиентами, а также узнаете, какие ошибки при работе с ключевыми клиентами приводят к их потере.

## Расписание

Город: Москва

Дата:

- 3 февраля `20
- 8 мая `20
- 7 августа `20

---

В результате обучения вы:

- освоите технологию анализа структуры ключевого клиента
  - узнаете, как и когда профилировать клиентов (новых, старых)
  - научитесь распределять усилия менеджеров по разным клиентским сегментам
  - узнаете, какую информацию необходимо собирать по ключевому клиенту
  - рассмотрите критерии, показатели эффективности работы КАМ
  - научитесь использовать разные стратегии во взаимодействии с разными клиентами
  - повысите свою эффективность в конкурентной борьбе
- 

## Программа семинара

## **Определение ключевого клиента**

- Почему важно сегментировать клиентскую базу
- Выгоды для бизнеса при фокусировке на ключевых клиентах
- Как распределять усилия менеджеров по разным клиентским сегментам

## **Критерии, по которым можно определить, кто ключевой клиент в вашей компании**

- Оборот, прибыль, ассортимент, форма оплаты, отсрочки, логистика, и т.д.
- Выбор клиентских критериев под долгосрочную и краткосрочную коммерческую стратегию компании
- Как и когда профилировать клиентов (новых, старых)

## **Практикум «Выработка критериев ключевого клиента»**

### **Анализ текущей клиентской базы**

- Как и когда проводить аналитику клиентской базы
- С какой периодичностью проводить анализ клиентской базы
- Сверка данных аналитики с выбранной коммерческой стратегией

### **Где и как фиксировать и вести статусы ключевых клиентов (CRM)**

- Какие бывают статусы на практике у клиентов
- Важность заполнения полной клиентской информации в CRM
- Какую информацию необходимо собирать по ключевому клиенту
  - История взаимодействия
  - ЛПР
  - ЛВР
  - Цепочка принятия решений внутри клиента
  - Особенности в принятии решений

## **Практикум «Разработка чек-листа, какую информацию необходимо собирать по клиенту»**

### **Постановка целей по ключевым клиентам**

- Оборот
- Прибыль
- Ассортимент
- Способ оплаты
- Коммерческие условия
- Условия по логистике

Практикум «Разработка целей по ключевым клиентам»

### **Технология CRM для работы с ключевыми клиентами**

- Планирование контактов
- Планирование мероприятий
- Развитие ассортимента
- Особые коммерческие условия и т.д.

### **Разработка правил и стандартов работы с ключевыми клиентами**

- Взаимодействие с отделами в структуре клиента
- Взаимодействие с подразделениями внутри компании при работе с ключевыми клиентами
- Разработка регламентов и стандартов для бизнес-процессов в компании

Практикум «Разработка правил работы с ключевыми клиентами»

### **Какие ошибки при работе с ключевыми клиентами приводят к их потере?**

- Планирование контактов
- Разработка особых коммерческих условий
- Разработка персонализированного подхода

### **Структура организации отдела продаж при работе с ключевыми клиентами**

- Роль Key Account Management КАМ (в управлении ключевыми клиентами)
- Цели, задачи КАМ
- Критерии, показатели эффективности работы КАМ

Практикум «Разработка структуры отдела продаж»

---

---

## **Стоимость участия**

Стоимость участия в семинаре составляет **13400 руб.** с учетом всех налогов.

### **В стоимость обучения входит:**

- Комплект авторских материалов
  - Кофе-паузы
  - [Сертификат Moscow Business School](#)
  - [Удостоверение о повышении квалификации\\*](#)
  - [Диплом о профессиональной переподготовке\\*\\*](#)
- 
-

## Преподаватели семинара

- **Лукша Николай Леонидович**

Эксперт-практик в области обучения и развития персонала. Бизнес-тренер, консультант по управлению. Член Международной тренерской группы Совета Европы

- **Ищенко Александр Борисович**

Эксперт-практик в области управления B2B продажами, построения эффективных отделов продаж, разработки мотивации, KPI и программ адаптации новых сотрудников. Бизнес-тренер, консультант

- **Кочетков Станислав Евгеньевич**

Эксперт-практик, тренер-консультант в области маркетинга и продаж с 24-летним опытом в бизнесе. Сертифицированный тренер IME Fin. Автор и ведущий уникальных тренингово-консалтинговых программ по темам КАМ (управление ключевыми клиентами)