



MERCURI INTERNATIONAL

KAM-ASIAKKUUDEN JOHTAMINEN

MBER 2015

WEDNESDAY
TUESDAY
MONDAY



KAM-VALMENNUSOHJELMAN TAVOITTEET

- Selkeyttää omaa roolia ja tehtävää asiakkuuden johtajana
- Oppia keräämään tietoa asiakkuudesta ja analysoimaan asiakkaan markkinaa, kilpailutilannetta, tavoitteita ja tarpeita entistä paremmin.
- Tutustua tehokkaimpaan tapaan täyttää avainasiakassuunnitelmasi ja luoda järkevä ja kestävä strategia asiakkuuksillesi.
- Tunnistaa ja arvioida asiakkuutesi uudet myyntimahdollisuudet ja kehittää paras strategia ratkaisusi toteuttamiseksi positiointia hyödyntäen.
- Rakentaa vaikuttava arvolupaus, joka vastaa asiakkaan tarpeita ja viestiä se houkuttelevasti, asiakasarvoa luoden

DIGITAALINEN OPPIMISPOLKU

- Osallistava ja opastettu digitaalinen oppimispolku, jossa näet sekä oman että muiden samaan ohjelmaan osallistuvien edistymisen. Valmentaja on läsnä polulla.

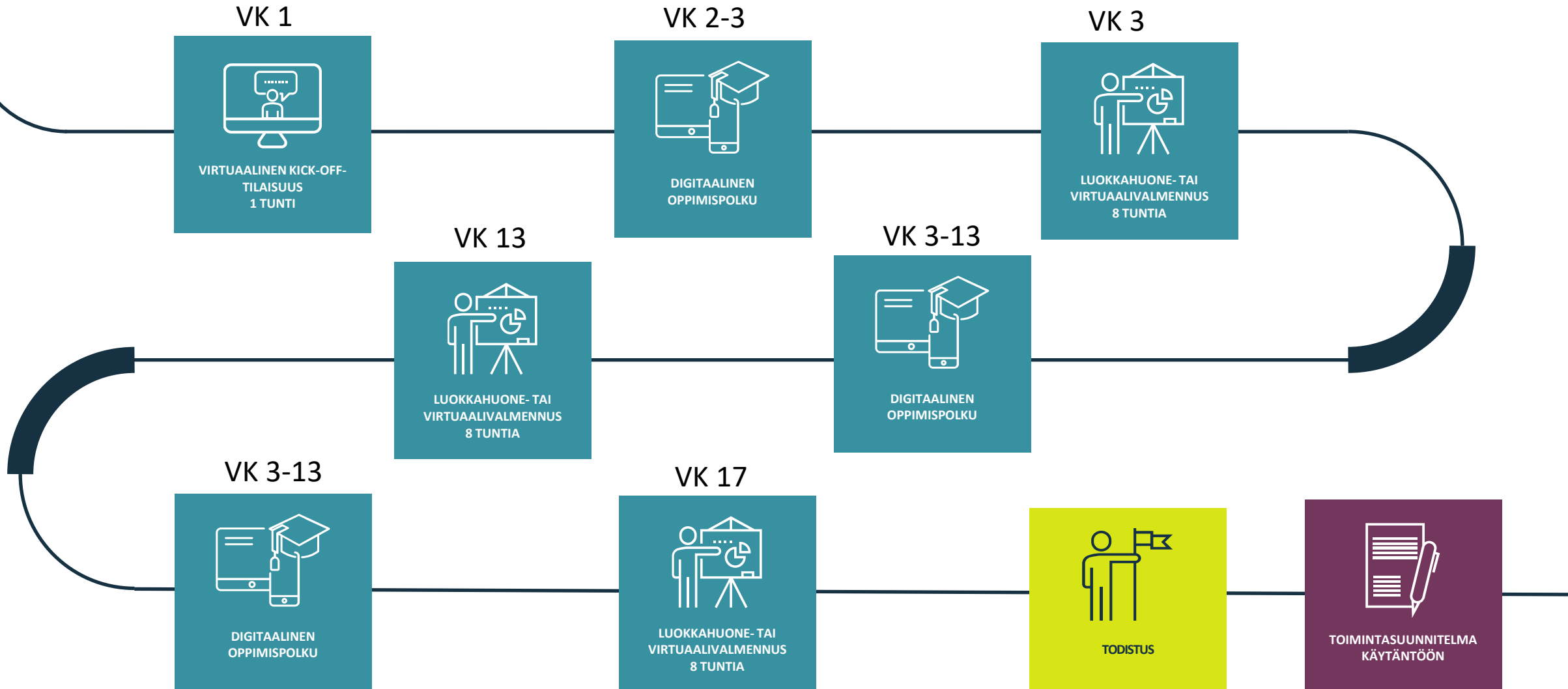


LUOKKAHUONE-/VIRTUAALIVALMENNUS

- Luokkahuone-/virtuaalivalmennuksessa käytetään työskentelymuotona keskusteluja, ryhmätöitä ja case-harjoituksia. Valmennuksessa sovelletaan ja harjoitellaan digitaalisessa oppimisympäristössä opittuja asioita.



VALMENNUSOHJELMAN ETENEMINEN



KAM-MALLIN KUVAUS



HANKI SYVÄ ASIAKASYMMÄRRYS

Opi keräämään tietoa asiakkuudesta ja analysoimaan asiakkaan markkinaa, kilpailutilannetta, tavoitteita ja tarpeita entistä paremmin.

ASETA TAVOITTEET & LAADI STRATEGIA

Tutustu tehokkaimpaan tapaan täyttää avainasiakassuunnitelmasi ja luoda järkevä ja kestävä strategia asiakkuuksillesi.

JOHDA ASIAKASSUHTEITA

Varmista johdonmukainen ja mielekäs sitoutuminen niihin henkilöihin, joilla on valtaa tehdä päätöksiä asiakkuusorganisaatiossasi.

TUNNISTA & LUO MYYNTIMAHDOLLISUUKSIA

Tunnista ja arvioi asiakkuutesi uudet myyntimahdollisuudet ja kehitä paras strategia ratkaisusi toteuttamiseksi positiointia hyödyntäen.

KEHITÄ & TUOTA ARVOA

Rakenna vaikuttava arvolupaus, joka vastaa asiakkaan tarpeita ja viesti se houkuttelevasti, asiakasarvoa luoden.

ARVIOI & PÄIVITÄ

Sisäistä viimeisen vaiheen merkitys - päivitä asiakassuunnitelma hyödyllisellä tiedolla ja syklin aikana kerätyillä parhailla käytännöillä.

10 AVAINASIAKKUUKSIEN JOHTAMISEN MENESTYSTEKIJÄÄ

1

SELKEÄT TAVOITTEET &
STRATEGIA

2

VAHVA ASIAKASSUHDE

3

KOMMUNIKOINNIN OIKEA TASO

OIKEAT KOMMUNIKOINTIKANAVAT

5

PROAKTIIVISUUS

6

ASIAKKAAN ELÄMÄN HELPOTTAMINEN

7

ARVON LUOMINEN YHDESSÄ
ASIAKKAAN KANSSA

8

ASIAKKAAN
YMMÄRTÄMINEN

9

KAM-ASIAKKUUDEN
LÄHETILÄÄNÄ

10

SISÄISEN ASIAKASTI
HALLINTA

Asiakkuuden johtamisen oppimispolku

Jakso 1. Asiakkuuden johtajan tehtävät ja tavoitteet (1 pv)

- Asiakkuuden johtamisen merkitys
- Tavallisen asiakkaan ja avainasiakkaan väliset erot
- Miten avainasiakas määritellään
- Avainasiakastyöskentelyn tavoitteet ja mittarit
- Mercuri KAM-malli
- Asiakassuhteen johtajan roolit ja vastuut
- KAM-mallin hyödyntäminen avainasiakastyöskentelyn kehittämisessä
- Oma ajankäyttö asiakkuuden johtamisessa
- Account plan -työkalun esittely
- Välitehtävä: Asiakasprofiilin tiedot Account Planiin ja sen alustava työstö, sekä tiedon hankinta valittuun avainasiakkaaseen

Jakso 2. Systemaattinen ja suunnitelmallinen asiakassuhteen kehittäminen (1 pv)

- Asiakasprofiilin yhteenveto ja johtopäätökset
- Analyysi asiakkaan toimintaympäristöstä (PESTEL)
- Asiakkaan kilpailutilanteen ja liiketoiminnan ymmärtäminen (5 kilpailuvoimaa)
- Asiakkaan SWOT-analyysi
- Minkälaisia strategisia lähestymistapoja sinun tulisi käyttää SWOT-analyysin perusteella?
- Oma SWOT-analyysi asiakkaan näkökulmasta
- Johtopäätökset oman KAM-työskentelyn ja yrityksen toiminnan kehittämiseksi
- Myyntimahdollisuuksien tunnistaminen (White spot -analyysi)
- Kasvupotentiaali: tavoitteet, suunnitelma ja toimenpiteet
- Asiakasstrategia: yleiskuva parannuksista ja tarvittavista toimenpiteistä
- Päätösryhmäanalyysi: kuinka voimme arvioida eri päätöksentekijöiden suhtautumista ja vaikutusvaltaa

Jakso 3. Ratkaisun esittäminen / myyminen asiakkaalle ja tiimille (1 pv)

- Erilaiset asiakastilanteet ja lähestymistavan valinta
- Ratkaisun ominaisuuksista asiakasarvoon
- Ratkaisun esittämisen rakenne
- Mihin ratkaisun esittämisessä tulee kiinnittää huomiota
- Oman esityksen valmistelu case asiakkaalle / esitykset ryhmissä
- Johtaminen ilman esihenkilö asemaa
- Oman ratkaisun / idean myyminen omalle tiimille

Digitaalisen polun sisältö

- KAM-malli
- Hanki syvä asiakasymmärrys
- Aseta tavoitteet & laadi strategia
- Johda asiakassuhteita
- Tunnista & luo asiakassuhteita
- Kehitä & tuota arvoa
- Arvioi & päivitä
- Haastavien tilanteiden hallinta



Jakso 1. Asiakkuuden johtajan tehtävät ja tavoitteet (1 pv)

- Asiakkuuden johtamisen merkitys
- Tavallisen asiakkaan ja avainasiakkaan väliset erot
- Miten avainasiakas määritellään
- Avainasiakastyöskentelyn tavoitteet ja mittarit
- Mercuri KAM-malli
- Asiakassuhteen johtajan roolit ja vastuut
- KAM-mallin hyödyntäminen avainasiakastyöskentelyn kehittämisessä
- Oma ajankäyttö asiakkuuden johtamisessa
- Account plan -työkalun esittely
- Välitehtävä: Asiakasprofiilin tiedot Account Planiin ja sen alustava työstö, sekä tiedon hankinta valittuun avainasiakkaaseen

Jakso 2. Systemaattinen ja suunnitelmallinen asiakassuhteen kehittäminen (1 pv)

F-to-f / Teams (1 pv)

Työkaluna Account Plan excel:

1. Asiakasprofiilin yhteenveto ja johtopäätökset
2. Analyysi asiakkaan toimintaympäristöstä (PESTEL)
3. Asiakkaan kilpailutilanteen ja liiketoiminnan ymmärtäminen (5 kilpailuvoimaa)
4. Asiakkaan SWOT-analyysi
 - ❖ Minkälaisia strategisia lähestymistapoja sinun tulisi käyttää SWOT-analyysin perusteella?
5. Oma SWOT-analyysi asiakkaan näkökulmasta
 - ❖ Johtopäätökset oman KAM-työskentelyn ja yrityksen toiminnan kehittämiseksi
6. Myyntimahdollisuuksien tunnistaminen (White spot -analyysi)
7. Kasvupotentiaali: tavoitteet, suunnitelma ja toimenpiteet
8. Asiakasstrategia: yleiskuva parannuksista ja tarvittavista toimenpiteistä
9. Päätösryhmäanalyysi: kuinka voimme arvioida eri päätöksentekijöiden suhtautumista ja vaikutusvaltaa

Välitehtävä: Tee Account Plan valmiiksi ja valmistaudu vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

1. KAM-asiakkuuden keskeiset tavoitteet
2. Asiakkaan tarpeet
3. Miten kehitämme asiakasyhteistyötä ja luomme lisäarvoa
4. Mitä konkreettista arvoa ratkaisumme / yhteistyömme tuottaa asiakkaalle

Jakso 3. Ratkaisun esittäminen / myyminen asiakkaalle ja tiimille (1 pv)

- Erilaiset asiakastilanteet ja lähestymistavan valinta
- Ratkaisun ominaisuuksista asiakasarvoon
- Ratkaisun esittämisen rakenne
- Mihin ratkaisun esittämisessä tulee kiinnittää huomiota
- Oman esityksen valmistelu case-asiakkaalle / esitykset ryhmissä
- Johtaminen ilman esihenkilö asemaa
- Oman ratkaisun / idean myyminen omalle tiimille

VALMENNUKSEN SISÄLTÖ JA AIKATAULU

Valmentaja Petteri Immonen

- Asiakkuuden johtaminen ohjelman sisältö ja tavoitteet
- Case-asiakkaan valinta
- Välitehtävä

VALMENNUKSEN ALOITUS MARRASKUU 2023

KICK-OFF-WEBINAARI
20.11.2023 klo 14-15

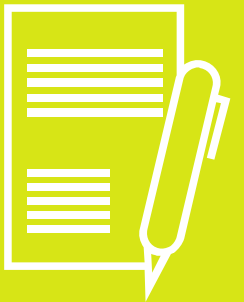
VALMENNUSPÄIVÄ
13.12.2023 klo 9-17
13.2.2024 klo 9-17
26.3.2024 klo 9-17

VALMENNUSPÄIVÄN PAIKKA
Scandic Helsinki Aviacongress,
Robert Huberin tie 4, Vantaa

HINTA
6 180 € + alv
Hinta sisältää päiväkokouspaketin
tarjoiluineen



Pidätämme oikeuden muutoksiin
toteutustavassa



MERCURI INTERNATIONAL

MYNNIN KOKONAISVALTAISTA KEHITTÄMISTÄ

www.mercuri.fi

