

Key Account Management	
Abschluss	Zertifikat (nach erfolgreicher Prüfung)
Kursdauer	20 Tage
Unterrichtsform	Vollzeit mit Dozentenpräsenz
Unterrichtszeiten	Montag - Freitag von 08:00 Uhr bis 15:15 Uhr
Voraussetzungen	nachweisbare Kenntnisse im Umgang mit CRM-Systemen oder die erfolgreiche Teilnahme am Lehrgang "CRM Fachkraft"
Bildungsinhalte	<p>Das Key Account Management wird vorwiegend in rein betriebswirtschaftlichen Studiengängen gelehrt. Aber auch dort bleibt der Unterricht häufig hinter den Anforderungen des vertrieblichen Alltags zurück. Dieser Lehrgang vermittelt vertriebliche Schlüsselqualifikationen in gehobenen Kunden-, Produkt- und Dienstleistungsfeldern. Er unterstützt die Teilnehmer darin, anspruchsvolle Märkte seriös zu erschließen und Großkundenbeziehungen gezielt aufzubauen und zu pflegen.</p> <p>Themenschwerpunkte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verkaufsmethoden, abgestimmt auf Marktstrategie • Angewandte Verkaufstechniken für Key Account Kunden • Grundlagen der Verkaufspsychologie • Gezielte Kundenakquisition - Push- Pull-Methoden • Methoden zur Informationsgewinnung • Kundenorientierung – Kundenansprache, Didaktik, Körpersprache • Einwand- und Reklamationsbehandlung • Konfliktgespräche lösungsorientiert führen • Selbstmanagement, inkl. Zeitmanagement • Kundenrückgewinnung • After-Sales-Management • Potenzialausschöpfung durch Kundenbindung • IT-gestützte Prozesse im Vertrieb • Präsentationsmittel und Werbeträger • Strukturieren, Koordinieren und Führen von Vertriebsteams • Führungsstile und –Methoden • Controlling von Akquise- und Vertriebsaktivitäten
Zielgruppe	Kaufleute, Techniker, Ingenieure, Berater und Fachkräfte sowie vertriebsorientierte Personen mit Berufserfahrung
Förderung	<ul style="list-style-type: none"> • Bildungsgutschein • Bildungsprämie • Förderung der beruflichen Weiterbildung aus ESF Mitteln • WeGebAU <p>Dieser Lehrgang ist bundesweit nach AZAV zugelassen.</p>