

key account manager



# Curso Online de Gestión efectiva de Grandes Cuentas (KAM)

*Conceptos y metodologías para la dirección, gestión y negociación de grandes cuentas.*



**[e]**  
Iniciativas Empresariales  
*| estrategias de formación*



MANAGER  
BUSINESS  
SCHOOL

Tel. 900 670 400 - [attcliente@iniciativasempresariales.com](mailto:attcliente@iniciativasempresariales.com)  
[www.iniciativasempresariales.com](http://www.iniciativasempresariales.com)

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

## Gestión efectiva de Grandes Cuentas (KAM)

key account manager



### Presentación

Cada vez más las acciones comerciales tratan de optimizar y dar prioridad a sus principales clientes que, aunque suelen ser un número reducido, constituyen la parte más importante del negocio y requieren por tanto un tratamiento especial. Los profesionales responsables de grandes cuentas deben poseer unos conocimientos que vayan más allá de las simples herramientas comerciales para ser capaces de planificar, organizar e implementar estrategias comerciales creativas con el fin de poder conseguir los objetivos previamente asignados.

El Key Account Manager (KAM) ha de tener una mentalidad de director de proyectos focalizado a la relación profesional que aporte soluciones y confianza en cada una de sus interacciones, generando un auténtico valor añadido y diferencial con la competencia y con una marcada habilidad negociadora para adaptarse a todo tipo de clientes.

El objetivo de este curso es dotar al KAM de una estructura efectiva de conocimientos y habilidades para gestionar su cartera de grandes cuentas, optimizando el desempeño de sus funciones y consiguiendo la mejora del rendimiento profesional.

### La Formación E-learning

Los cursos online se han consolidado como un método educativo de éxito en la empresa ya que aportan flexibilidad al proceso de aprendizaje, permitiendo al alumno escoger los momentos más adecuados para su formación. Con más de 35 años de experiencia en la formación de directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales y la Manager Business School presentan sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:

1

La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado para su formación.

2

*Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.

3

*Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en el curso.

4

*Trabajar* con los recursos que ofrece el entorno on-line.

## Gestión efectiva de Grandes Cuentas (KAM)

key account manager



### Objetivos del curso:

---

- Introducir el concepto de Key Account Manager: qué es y en qué consiste la figura de un KAM y cuáles son sus funciones y responsabilidades.
- Aprender a realizar un análisis estratégico de los clientes actuales y potenciales.
- Identificar las habilidades necesarias para pactar acuerdos mediante negociaciones cooperativas e integrativas.
- Conocer las estrategias que deben seguirse con una gran cuenta.
- Saber cómo persuadir e influir en cada uno de nuestros clientes buscando satisfacción y fidelidad.
- Generar con nuestros clientes relaciones a largo plazo interactivas y generadoras de valor añadido.
- Conocer las reglas de negociación que debe tener presente todo profesional KAM.
- Conseguir negociaciones efectivas win to win para mantener relaciones sólidas y estables.
- Manejar con esquemas prácticos todo tipo de negociaciones, aumentando el poder y la defensa de las propuestas asertivas.
- Evaluar y gestionar grandes cuentas para generar más ventas y fidelidad.

“ Para gestionar grandes cuentas de manera activa y rentable”

### Dirigido a:

---

Responsables de Grandes Cuentas, Jefes de Venta y comerciales que necesiten consolidar sus conocimientos actuales y desarrollar nuevas habilidades para gestionar con mayor efectividad cada una de sus cuentas estratégicas.

## Gestión efectiva de Grandes Cuentas (KAM)

key account manager



### Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 50 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

#### Manual de Estudio

3 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

#### Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

#### Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

**Bibliografía y enlaces** de lectura recomendados para completar la formación.

### Metodología 100% E-learning



#### Aula Virtual \*

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.



#### Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.



\* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

# Gestión efectiva de Grandes Cuentas (KAM)

key account manager



## Contenido del Curso

### MÓDULO 1. Dirección de proyectos

**12 horas**

Un Key Account Manager (KAM) ha de estar centrado en la gestión territorial de sus grandes cuentas con una clara mentalidad de director de proyectos. Cada cuenta es un proyecto que debe planificarse bien para conseguir los objetivos de cada año (eficacia), optimizando recursos (eficiencia) para, de esa forma, ser efectivos.

- 1.1. Figura KAM.
- 1.2. Dirección de proyectos.
- 1.3. Definiciones básicas.
- 1.4. Procesos.
- 1.5. Segmentación.
- 1.6. Matriz de riesgo.
- 1.7. Establecimiento de objetivos.
- 1.8. Técnicas de planificación.
- 1.9. Valor añadido.
- 1.10. Trabajo en equipo.
- 1.11. Técnicas para resolver el conflicto.

### MÓDULO 2. Marketing relacional. Gestión de Grandes Cuentas

**16 horas**

Como KAM hemos de ser unos interlocutores válidos, creíbles, con formación y conocimientos técnicos sobre los productos y servicios que prestamos, con un gran conocimiento del mercado y la competencia. Eficacia, eficiencia y trato son los indicadores fundamentales para medir el grado de satisfacción de nuestros clientes.

- 2.1. Figura KAM.
- 2.2. Venta asesora y consultiva:
  - 2.2.1. Esquema básico.
  - 2.2.2. Estrategias de marketing relacional:
    - 2.2.2.1. Ejemplo comisión de farmacia de un hospital.

## Gestión efectiva de Grandes Cuentas (KAM)

key account manager



2.2.3. Pautas del marketing relacional.

### 2.3. Triple D:

2.3.1. Gestión efectiva del conocimiento de los clientes.

2.3.2. Autovaloración de la capacitación del KAM.

2.3.3. Fidelidad de clientes.

### 2.4. Figura KAM y coaching con el cliente:

2.4.1. Acompasar y liderar.

2.4.2. Análisis de las cuentas y SAL.

2.4.3. Preparación.

2.4.4. Bloqueos mentales.

2.4.5. Comunicación efectiva del KAM.

2.4.6. 6 principios de influencia.

## MÓDULO 3. Negociar con efectividad

22 horas

Para ser KAM y asesor se necesita utilizar con mucha frecuencia la habilidad de negociar con efectividad, definiéndose como la capacidad de influir y persuadir para llegar a acuerdos de cooperación y ganar-ganar con los diferentes interlocutores. Una negociación será efectiva cuando consigamos los objetivos establecidos con la máxima optimización de recursos, tanto materiales como económicos, de tiempo y personas.

### 3.1. Figura KAM.

### 3.2. Negociar con efectividad:

3.2.1. Definiciones básicas.

3.2.2. Esquema y ficha para comenzar.

3.2.3. Comportamientos y propuestas.

3.2.4. Reglas de la negociación.

3.2.5. Tipos de negociación, dinero ficticio y aumentar poder.

3.2.6. Tácticas nuestras y maniobras de la otra parte.

3.2.7. Concesiones.

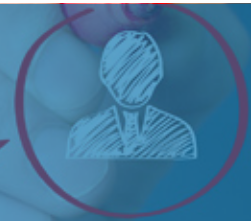
3.2.8. Defender nuestra posición y actitud negociadora.

### 3.3. PDPP Modelo de Harvard.

### 3.4. Guía práctica KAM.

## Gestión efectiva de Grandes Cuentas (KAM)

key account manager



### Autor



#### Fructuoso Javier Rodriguez

Profesional con formación en Ciencias Químicas, Empresariales, Marketing y Psicología Comercial. Certificado en Coaching, AT y PNL, cuenta con amplia experiencia desarrollando programas de formación y consultoría en habilidades estratégicas, personales, comerciales, sociales y directivas.

### Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.

