

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
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 clientes más importantes 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 más allá de las simples herramientas comerciales y deben 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 Educación On-line

Con más de 25 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.

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

- 1 La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado.
- 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 este curso.
- 4 *Trabajar* con más y diversos recursos que ofrece el entorno on-line.

Gestión efectiva de Grandes Cuentas (KAM)

key account manager



Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:



Aula Virtual



Tutor personal



Flexibilidad de horarios



Pruebas de Autoevaluación

Contenido y Duración del Curso

El curso tiene una duración de **80 horas** distribuidas en 3 módulos de formación práctica.

El material didáctico consta de:

Manual de Estudio

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

Material Complementario

Cada uno de los módulos contiene material complementario que ayudará al alumno en la comprensión de los temas tratados. Encontrará también ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Gestión efectiva de Grandes Cuentas (KAM)

key account manager



Este curso le permitirá saber y conocer:

- Qué es y en qué consiste la figura de un KAM. Cuáles son sus funciones y responsabilidades.
- Cómo efectuar un análisis estratégico de los clientes actuales y potenciales.
- Qué habilidades son necesarias para pactar acuerdos mediante negociaciones cooperativas e integrativas.
- Qué estrategias deben seguirse con una gran cuenta.
- Cómo persuadir e influir en cada uno de nuestros clientes buscando satisfacción y fidelidad.
- Cómo generar con nuestros clientes relaciones a largo plazo interactivas y generadoras de valor añadido.
- Qué reglas de negociación debe tener presentes todo profesional KAM.
- Cómo conseguir negociaciones efectivas win to win para mantener relaciones sólidas y estables.
- Cómo manejar con esquemas prácticos todo tipo de negociaciones, aumentando el poder y la defensa de las propuestas asertivas.
- Cómo evaluar y gestionar las 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 así como desarrollar nuevas habilidades para gestionar con mayor efectividad cada una de sus cuentas estratégicas.

Gestión efectiva de Grandes Cuentas (KAM)

key account manager



Contenido del Curso

MÓDULO 1. Dirección de proyectos

20 horas

El 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) y 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

25 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.
 - 2.2.3. Pautas del marketing relacional.

Gestión efectiva de Grandes Cuentas (KAM)

key account manager



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

35 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.

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

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:



Fructuoso Javier Rodriguez

Con formación en Ciencias Químicas, Empresariales, Marketing y Psicología Comercial. Certificado en Coaching, AT y PNL, cuenta con más de 20 años de experiencia desarrollando programas de formación y consultoría en habilidades estratégicas, personales, comerciales, sociales y directivas.

El autor y el equipo de tutores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

Titulación

Una vez finalizado el curso de forma satisfactoria, el alumno recibirá un diploma acreditando la realización del curso **GESTIÓN EFECTIVA DE GRANDES CUENTAS (KAM)**.

