

# Key-Account-Manager (IHK)

Zertifikatslehrgänge (IHK)



## Perspektiven

Der zertifizierte Lehrgang Key-Account-Manager (IHK) vermittelt alle wichtigen Erfolgsfaktoren und Anforderungen im Key Account Management. Im Fokus stehen die Entwicklung eines individuellen Key Account Plans, Bindung und Ausbau von Schlüsselkunden sowie die Anwendung praxisbewährter Key Account Techniken. Teilnehmende stärken ihr Beziehungsmanagement, erlernen Kommunikationstechniken für Verhandlungssituationen und trainieren den Umgang mit unterschiedlichen Persönlichkeitstypen auf Kundenseite. Das Seminar bietet konkrete Fallbeispiele und gezieltes Feedback zur Kommunikationskompetenz.

## Zielgruppe

Der Zertifikatslehrgang Key-Account-Manager (IHK) richtet sich an bestehende und angehende Key Account Manager, Unternehmer sowie Führungskräfte aller Bereiche, Funktionen und Branchen. Besonders geeignet ist die Weiterbildung für alle, die das Key Account Management kennenlernen und künftig erfolgreich im eigenen Unternehmen anwenden möchten.

## Inhalt

Modul 1: Grundlegendes zum Key Account Management  
Vorteile, Unterschied zum klassischen Verkauf und Großkundenmanagement  
Voraussetzungen  
"Lean KAM"

Modul 2: Anforderungen an Key Account Manager  
Verschiedene Rollen und Aufgaben des Key Account Managers  
Herausforderungen, Erfolgsfaktoren und Verhaltensweisen von Key Account Manager  
Erfolgsfaktor funktionierendes KAM-Team

Modul 3: Erstellung eines strategischen Key-Account-Plans  
Struktur, Format und Erfolgsfaktoren  
systematische Kundenanalyse, Buying Center-Analyse Marktanalyse, SWOT-Analyse, blue ocean strategy  
Key Account-Ziele, Strategien und Maßnahmen

Modul 4: Key Accounts professionell entwickeln

Gerne berate ich Sie  
am Standort Weiden:

Evelin Gabriel

☎ 0961 398982-222

✉ gabriel@ihk-  
wissen.de

Gerne berate ich Sie  
am Standort  
Regensburg  
Gewerbepark:

Andrea Stieber

☎ 0941 409257-450

✉ stieber@ihk-  
wissen.de

Gerne berate ich Sie  
am Standort  
Regensburg  
Gewerbepark:

Sabrina Tomahogh

☎ 0941 409257-448

✉ tomahogh@ihk-  
wissen.de

Planung, Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Kundenterminen und Maßnahmen  
Angebotsmanagement

Modul 5: Strategisches Jahresgespräch  
Vorbereitung, Strukturierung, Durchführung und Nachbereitung

Modul 6: Beziehungsmanagement  
Richtiges Einschätzen von Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern  
Verschiedene Persönlichkeitstypen und Umgang mit diesen

Modul 7: Gekonnt Verhandeln  
Richtige Vor- und Nachbereitung von Verkaufsgesprächen  
Strategien und Techniken für das Meistern herausfordernder Verhandlungssituationen  
Richtigen Fragen stellen, Ein- und Vorwandbehandlung

Modul 8: Gesprächsführung mit Key Accounts  
Herausfordernde Verhandlungssituationen trainieren  
Feedback zur Weiterentwicklung der eigenen Verhandlungs- und Kommunikationskompetenz

Modul 9: Kundenbindung  
Maßnahmen der Kundenbindung

Modul 10: Beschwerden & Reklamationen  
Konstruktiver Umgang  
Kundenrückgewinnung als Chance

## Alle Termine