



Mercuri International

# KEY ACCOUNT MANAGEMENT



# PANORAMICA DEL PROGRAMMA

## Mercuri International KEY ACCOUNT MANAGEMENT

Questo programma è pensato per guidare i venditori nella gestione di clienti particolarmente importanti, anche noti come Key Accounts. Il percorso formativo supporta i team di vendita che vogliono implementare una strategia incentrata sul cliente, non solo per consolidare un business già esistente ma anche per far crescere rapporti appena avviati.

### TARGET

Account Manager che potrebbero beneficiare di una guida strutturata per gestire clienti importanti.

### DURATA

Contenuti Digitali: **5h e 15min**

### MODALITA' DI EROGAZIONE

100% digitale, in combinazione con aule in presenza o virtuali.

Video, esercizi, quiz, documenti scaricabili, gamification e open forum per connettersi con la comunità digitale. Tutto il materiale è fruibile su diversi dispositivi: laptop, tablet e smartphone.



# PANORAMICA DEL PROGRAMMA



## OTTENERE INFORMAZIONI UTILI

Impara come raccogliere informazioni rilevanti sul tuo Account chiave per comprendere meglio il mercato nel quale opera, la sua concorrenza, i suoi obiettivi e i bisogni.

## DEFINIRE GLI OBIETTIVI E IMPOSTARE LA STRATEGIA

Scopri il modo più efficiente per compilare il tuo Account Plan e creare una strategia vincente e sostenibile per i tuoi Key Accounts.

## GESTIRE LE RELAZIONI

Assicurati di esserti confrontato con chi ha un ruolo decisionale all'interno dell'azienda.

## IDENTIFICARE E GENERARE OPPORTUNITÀ

Impara a riconoscere e a valutare le nuove opportunità presso il Key Account e sviluppa una strategia efficiente per dare valore alla tua soluzione.

## CREARE E TRASMETTERE VALORE

Costruisci una proposta di valore che rispecchi i bisogni del cliente e scopri i trucchi per una presentazione coinvolgente.

## RIVEDERE E ADATTARE

Dai la giusta importanza alla fase finale. Aggiorna l'Account Plan con le informazioni e le best practices raccolte durante l'intero processo.

# PANORAMICA DEI CONTENUTI

**1**

## INTRODUZIONE

- Perché abbiamo bisogno del KAM?
- Come avere successo nella gestione dei Key Account

**2**

## OTTENERE INFORMAZIONI UTILI - ANALISI DEL CLIENTE

- L'importanza dell'Analisi
- Come fare l'Analisi dell'Account
- White Spot Analysis
- Come trasmettere il valore della tua soluzione

**3**

## OTTENERE INFORMAZIONI UTILI - ANALISI DELLE RELAZIONI

- Allineamento dei contatti
- I criteri di stabilità

**4**

## DEFINIRE GLI OBIETTIVI E IMPOSTARE LA STRATEGIA

- Definire gli obiettivi e impostare la strategia
- Obiettivi SMART - Una guida
- Perché l'Account Business Plan?
- Account Business Plan - Un modello

**5**

## GESTIRE LA RELAZIONE

- Preparare un Positioning Statement d'impatto
- Comunicare con la Decision-Making Unit (DMU)

**6**

## IDENTIFICARE E GENERARE OPPORTUNITÀ

- Valutazione dell'opportunità
- Strategia per la soluzione
- Come rifiutare un'opportunità

**7**

## CREARE E TRASMETTERE VALORE

- Il potere del valore
- Sviluppare una proposta di valore
- Usare lo storytelling per coinvolgere il tuo pubblico

**8**

## RIVEDERE & ADATTARE

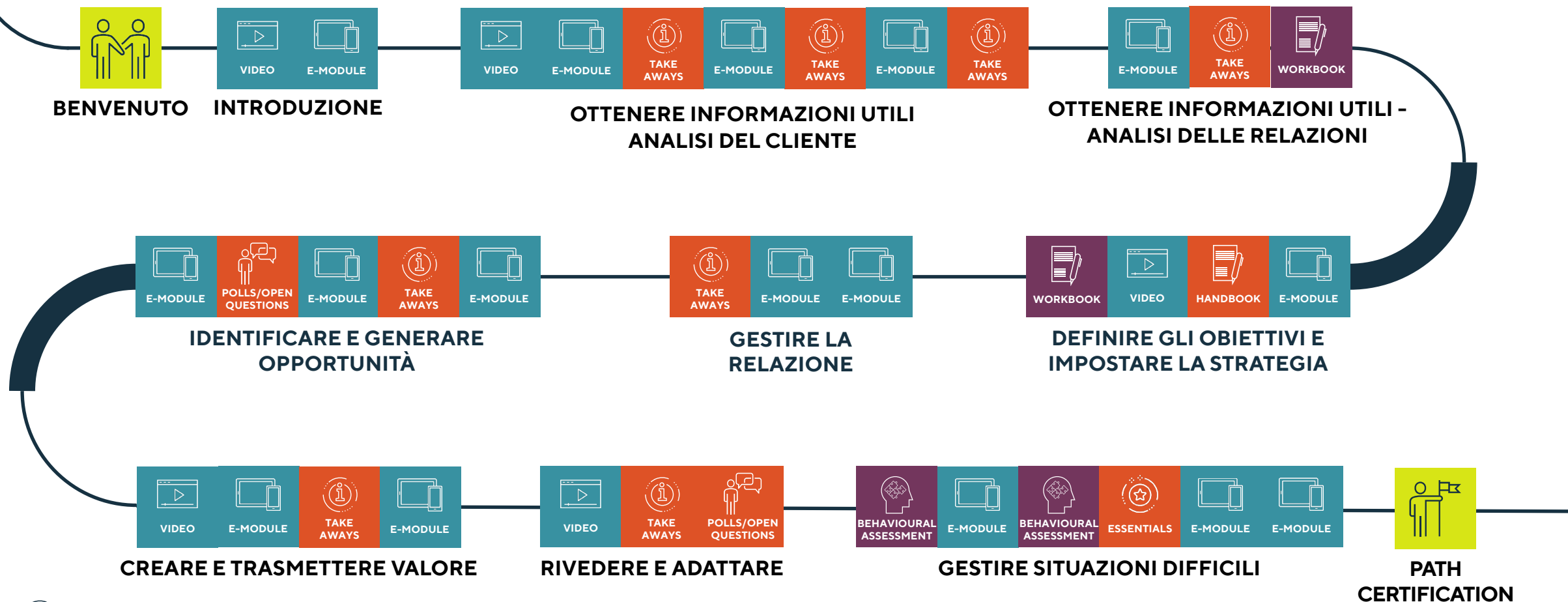
- Chiudiamo il cerchio!

**9**

## GESTIRE SITUAZIONI DIFFICILI

- Capire i tipi di personalità (con il test 4P)
- Gestire la comunicazione in situazioni sfidanti (con il Life Positions test)
- Il metodo DESC

# PERCORSO DI APPRENDIMENTO



Disponibili anche sessioni face-to-face o virtuali lungo il percorso



Mercuri International

GROW YOUR PEOPLE,  
GROW YOUR BUSINESS

