

# Key-Account-Management

## Professionell mit Einkäufern arbeiten

---

Key Account ManagerInnen müssen exzellente AnalytikerInnen und hervorragende VerkäuferInnen sein. Sie müssen die Situation bei Ihren KundInnen nicht nur richtig einschätzen können, sondern auch das entsprechende verkäuferische Geschick an den Tag legen, EinkäuferInnen von ihren Ideen zu überzeugen und in Verhandlungen umsichtig, klug und nachhaltig vorzugehen.

### **Ziel**

Ziel dieser Workshop-Reihe ist, Key Account ManagerInnen dabei behilflich zu sein, sich selbst und ihre KundInnen aus unterschiedlichen Sichtweisen kennenzulernen. – Dadurch können neue Beziehungen entstehen und bestehende ausgebaut werden.

### **TeilnehmerInnen-Nutzen**

Durch das Erkennen eigener Stärken und Schwächen fällt es leichter, sich auf EinkäuferInnen einzustellen. Eigene Verhaltensmuster werden identifiziert und für die täglichen Herausforderungen in der Praxis angepasst. Neben dem Handwerkszeug im Verkauf lernen die TeilnehmerInnen den strukturierten Aufbau von Verkaufsgesprächen und wie sie sich in schwierigen Situationen mit EinkäuferInnen professionell verhalten.

Durch Arbeitsaufgaben zwischen den Modulen und dem angeleiteten Austausch der Key Account ManagerInnen werden Synergien im Team transparent gemacht und es wird voneinander gelernt.

### **Inhalte**

#### **Modul 1: So denken Kunden**

- Mein Denken als Basis meines Erfolgs
- Wie EinkäuferInnen denken – eine Reise in die Kundenpsychologie
- Die Macht der Sprache
- KundInnen durch effektive Fragen und aktiv Zuhören richtig wahrnehmen
- Beziehungen professionell aufbauen und festigen

**Modul 2: Erfolgreiche Kundentermine durchführen**

- Persönliche Einstellung und Selbstmotivation
- Effiziente Eigenorganisation durch gezielte Vor- und Nachbereitung
- Meine Wirkung auf Andere
- Gespräche durch gezielten Gesprächsaufbau "führen"
- KundInnen für Ihre Lösungsvorschläge begeistern

**Modul 3: Schwierige Kundensituationen meistern**

- Grundlagen der Verhandlungstaktik
- Die Psychologie der Beeinflussung
- Die Trickkiste des kompetitiven Verhandels
- Umgang mit subtiler Manipulation & Psychotricks
- Die wichtigsten Schlagfertigkeitstechniken

**Modul 4: Auf zum nächsten Kundentermin**

- Vorbereitung auf aktuelle Kundentermine
- Umsetzungstraining anhand konkreter Kundensituationen (Video-Training)
- Reflexion der eigenen Stärken und Schwächen
- Lernen von den Besten
- Eigene körperliche und geistige Ressourcen erfolgreich managen