

Vođenje ključnih kupaca™

Key Account Management (trajanje radionice – 3 dana)

RADIONICA JE NAMIJENJENA

Voditeljima ključnih kupaca, te svim ostalim djelatnicima odgovornim za vođenje i realizaciju procesa i odnosa sa strateški značajnim ključnim kupcima.

CILJ RADIONICE

- razumjeti razloge i potrebu uvođenja koncepta rukovođenja ključnim kupcima
- usvojiti alate i metodologiju definiranja, organizacije, praćenja i mjerenja rada s ključnim kupcima
- tijekom radionice primijeniti alate i metode na konkretnim slučajevima iz prakse
- odrediti načine implementacije i plan aktivnosti

GLAVNE TEME RADIONICE

- trendovi i razlozi za uvođenje procesa rada s ključnim kupcima
- model rada s ključnim kupcima
- analiza i razumijevanje ključnih kupcima
- određivanje vizije, ciljeva i strategije za ključnog kupca
- rad na projektu za konkretnog ključnog kupca i realizacija plana aktivnosti (izrada plana za ključnog kupca)
- definiranje i realizacija rješenja prema specifičnostima ključnih kupaca
- organizacija i vođenje tima za ključnog kupca
- mjerenje rezultata i rad na unapređenju odnosa s ključnim kupcima
- individualni akcijski plan



KORISTI OD RADIONICE

- razumjeti svoju ulogu i odgovornost u rukovođenju ključnih kupaca
- napraviti i realizirati plan za odabranog ključnog kupca
- koristiti praktične alate za rukovođenje djelotvornog odnosa s ključnim kupcima
- realizirati specifičnu strategiju za svakog ključnog osiguranika i pratiti ostvarenje istog pomoću mjernih instrumenata
- rukovoditi timskim aktivnostima za učinkovit rad s ključnim kupcima