

VRIJEDNOST OSOBNOG KONTAKTA

6 činjenica za oblikovanje vaše
KAM strategije

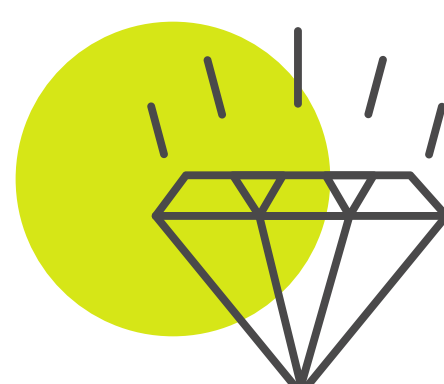
KEY ACCOUNT MGMT

KAM

1

80/20 pravilo

“Prema Pareto pravilu, **80% vašeg rasta**, prihoda i uspjeha **dolazi od samo 20% vaših kupaca**”



2

Vodite brigu o vašim postojećim kupcima

“**5% povećanja** u zadržavanju kupaca može rezultirati **25% povećanjem** profitabilnosti”



(Izvor - Fred Reichheld, inventor of the Net Promoter Score)

3

Odnos prije prodaje

KAM je u osnovi izgradnja dobrih odnosa
- 3 su glavna KAM rezultata:

- “Naš **odnos** s ključnim kupcima se značajno **poboljšao**”
- “ Pokazatelji **zadovoljstva** naših kupaca su narasli”
- “ **Zadržavanje** ključnih kupca se **poboljšalo**”

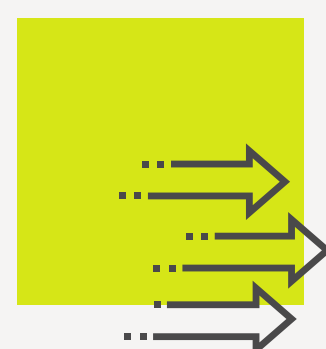


(Source - 2020 Survey/Research Paper - “The Effectiveness of Key Account Management Practices” - Davies/Ryals)

4

Vaši kupci su manje lojalni nego što mislite...

Samo 29% B2B kupaca su u potpunosti angažirani sa svojim dobavljačima. odnosno... **71% ih je spremno surađivati s drugim dobavljačima.**



(Izvor - Gallup B2B survey - <http://www.gallup.com/services/187877/b2b-report-2016.aspx>)

5

Bitno je ono što kupci rade, a ne što govore...

Samo 22% poslovnih kupaca navodi da je prodajna usluga i potpora ključni pokretač za njihov izbor dobavljača...

Dok... 46% stvarno kupuju od dobavljača koji im osiguravaju dobru uslugu



(Izvor - <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/how-to-unlock-growth-in-the-largest-accounts>)

6

Budućnost je KAM

89% B2B poduzeća vjeruje da će se povećati učešće KAM u njihovim planovima i rezultatima



(Izvor - <https://globalpartnerstraining.com/10-surprising-stats-about-strategic-account-management-sam-plans>)



Svake godine Mercuri International osnažuje tvrtke u preko 50 zemalja kako bi postigle izvrsnost prodaje. Svojim klijentima služimo lokalno i globalno s prilagođenim rješenjima i stručnošću u industriji. Povećavamo njihove rezultate razvijajući ljude, oblikujući “alate” i procese za rješavanje prodajnih izazova

Za više informacija posjetite mercuri.hr