



Κυπριακή Εταιρεία Ανάπτυξης Διοίκησης Επιχειρήσεων

Εκπαιδευτικό Σεμινάριο με Θέμα: «KEY ACCOUNT MANAGEMENT» 14-15 Απριλίου 2010, Ξενοδοχείο «Holiday Inn», Λευκωσία

Τελευταία
Ημέρα Δήλωσης
Συμμετοχής:
Παρασκευή,
9 Απριλίου
2010

ΑΝΑΓΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον η δυνατότητα να γίνει σωστή διαχείριση των κύριων (ή στρατηγικών) πελατών είναι ένα ζήτημα κρίσιμης σημασίας για την επιχειρησιακή επιτυχία. Όταν διαχειριζόμαστε τους στρατηγικούς πελάτες της επιχείρησης, ολόκληρο το μίγμα μάρκετινγκ μπαίνει σε εφαρμογή. Το προϊόν πρέπει να είναι κατάλληλο για να καλύψει τις συγκεκριμένες απαιτήσεις των πελατών και η τιμολόγηση να βασίζεται στις ιδιαίτερες τους ανάγκες.

Η διαχείριση των κύριων (ή στρατηγικών) πελατών είναι μια εξειδικευμένη δραστηριότητα, η οποία χρησιμοποιείται ως αναπόσπαστο συστατικό του αποτελεσματικού μάρκετινγκ. Ο χρυσός κανόνας που πρέπει να θυμάται κάποιος όταν διαχειρίζεται στρατηγικούς πελάτες είναι ότι οι πιο κερδοφόροι πελάτες δεν είναι απαραίτητως και οι μεγαλύτεροι!

ΣΤΟΧΟΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Κατά την διάρκεια του προγράμματος οι συμμετέχοντες θα μάθουν:

- Βασικές Αρχές Διατήρησης των Σχέσεων με τους πελάτες
- Τι κρύβεται πίσω από τις σχέσεις μας με τους πελάτες
- Ο πελάτης και οι ανάγκες του στο Επίκεντρο
- Key Account Management και ο ρόλος του στην ενίσχυση της κερδοφορίας
- Καθορισμός και γραφική απεικόνιση της αγοράς
- Σχεδιασμός στρατηγικής
- Βασικά συστατικά στοιχεία μια πελατοκεντρικής αντίληψης
- Εντοπισμός πελατών
- Τμηματοποίηση πελατών: Γιατί κάποιος πελάτης αξίζει περισσότερο από κάποιους άλλους
- Κατηγοριοποίηση των πελατών με βάση τις ανάγκες τους
- Τρόποι διαχείρισης στρατηγικών πελατών (Key Account Management)
- Καθορισμός στρατηγικής για κάθε market segment

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε key account managers, business development managers, διευθυντές Πωλήσεων, trade marketers, marketers, product managers και sales representatives.





Κυπριακή Εταιρεία Ανάπτυξης Διοίκησης Επιχειρήσεων

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Ο κ. Νίκος Μπαζιώνης είναι απόφοιτος του Roosevelt University, Chicago U.S.A., από όπου πήρε το Bachelor Degree καθώς και το M.B.A. Έχει εργαστεί σε Ελληνικές Πολυεθνικές Εταιρίες (Citibank, Spot – Thompson, ΕΛΙΝΟΙΛ, και στον Όμιλο της SINGULAR) στον τομέα του Marketing, στην Εμπορική Διεύθυνση και στο Management Team. Σήμερα είναι σύμβουλος Επιχειρήσεων (σε Ελληνικές και Πολυεθνικές Εταιρίες) και Εισηγητής σεμιναρίων στην Ελλάδα και στο Εξωτερικό σε θέματα Πωλήσεων, Διοίκησης και Marketing.

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

| Μέγεθος Επιχείρησης/ Οργανισμού | Δικαίωμα Συμμετοχής + Φ.Π.Α | Μείον Χορηγία ΑνΑΔ | Καταβλητέο Ποσό από Επιχείρηση/ Οργανισμό ανά άτομο |
|---|-----------------------------|--------------------|---|
| Μικρές Επιχειρήσεις (μέχρι 50 άτομα) | €400+€60 (ΦΠΑ)= €460 | €266 | €194 |
| Μεσαίες Επιχειρήσεις (50 μέχρι 250 άτομα) | €400+€60 (ΦΠΑ)= €460 | €266 | €194 |
| Μεγάλες Επιχειρήσεις (άνω των 250 ατόμων) | €400+€60 (ΦΠΑ)= €460 | €240 | €220 |

* Το Πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους, οι οποίοι ικανοποιούν τα κριτήρια της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.



ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Για πληροφορίες και επικοινωνία παρακαλούμε να απευθύνεστε στα Γραφεία της ΚΕΑΔΕ, κα Μαρία Γεωργίου.

Λεωφ. Γρίβα Διγενή 30, 2ος όροφος, Τ.Θ. 21657, 1511, Λευκωσία

T. 22410178, Φ. 22410179

Email: keade@oeb.org.cy Website: www.keade.org.cy

Το σεμινάριο μπορεί να διεξαχθεί ενδοεπιχειρησιακά προσαρμοσμένο στις ιδιαίτερες ανάγκες της επιχείρησης ή του οργανισμού σας.





Κυπριακή Εταιρεία Ανάπτυξης Διοίκησης Επιχειρήσεων

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

1η Ημέρα

08:30-10:00

1. Εισαγωγικά
Ιστορική Ανάλυση της Αγοράς, το παρόν και το μέλλον της
Ο ρόλος του σύγχρονου Key Account Manager
Γνώσεις του Key Account Manager
Βασικές αρχές Μάρκετινγκ
Σύγχρονες τεχνικές πωλήσεων
Πρώθηση Πωλήσεων
Προσωπική Πώληση
Τα 7 στάδια της Πώλησης

10:00-10:15 **ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ**

10:15 – 12:30

2. Building a relationship
Ανάπτυξη σχέσης μεταξύ πελατών και προμηθευτών
Προσδιορισμός συμπεριφοράς key account manager:
• Κατανόηση σχέσης μεταξύ πελατών και προμηθευτών
• Ποιος πρέπει να είναι ο ρόλος του key account manager;
• Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου για κάθε πελάτη/ προμηθευτή

12:30 -13:30 **ΓΕΥΜΑ**

13:30 – 15:45

3. Strategic key account management
Ποιοι είναι οι μεγάλοι πελάτες (key accounts), πως πρέπει να τους καθορίσουμε και να τους τμηματοποιήσουμε και γιατί είναι σημαντικό να γνωρίζουμε την αγοραστική συμπεριφορά τους.
• Αναγνώριση key accounts
• Στόχοι, Σκοποί, στρατηγικές και τακτικές των key accounts
• Σχέση μεταξύ των key accounts
• Συνεργασία από τον προμηθευτή μέχρι τον πωλητή
• Ανάλυση στρατηγικής σχέσης με key accounts
• Αγοραστική συμπεριφορά key accounts

15:45 -16:00 **ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ**

16:00 – 17:00

4. The Marketing Mix
Κατανόηση της σύγχρονης τάσης του Marketing και της στρατηγικής σχέσης μεταξύ πελάτη και αγοράς
• Ανάλυση αγοράς
• Προϊόν και τοποθέτηση του στην αγορά
• Γίνετε ο μεσάζων για αλλαγή στον τρόπο αγοράς των key accounts
• Ρυθμός, φύση και διαφοροποίηση της αλλαγής της αγοραστικής συμπεριφοράς
• Διοικώντας την αλλαγή και διατήρηση πελατών

2η Ημέρα

08:30-10:00

5. Αξιοποιώντας την επιρροή σας
• Η δύναμη της επιρροής σας στην αγορά
• Χρησιμοποιώντας την δύναμη για να επηρεάσετε τις σχέσεις σας με τους key accounts
• Η σημασία των συμπεριφορών
• Καταναλωτική Συμπεριφορά
• Διαχείριση συμπεριφορών

10:00-10:15 **ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ**

10:15 – 12:30

6. Ο κάθε πελάτης είναι μοναδικός
Σχεδιασμός και Διοίκηση Πωλήσεων για μία περιοχή (Territory Management)
Έρευνα αγοράς
Αναγνωρίζοντας των κάθε πελάτη ξεχωριστά και τις καθορίζοντας τις ανάγκες του ως μοναδικές
• User perspective
• Specification perspective
• Financial perspective
• Coach or Champion

12:30 -13:30 **ΓΕΥΜΑ**

13:30 – 15:45

7. Η δύναμη της εμπιστοσύνης
• Ανάπτυξη εμπιστοσύνης πριν, κατά και μετά τη πώληση
• Η σημασία της εμπιστοσύνης για τους key accounts
• Προσωπικά στοιχεία που εμπνέουν εμπιστοσύνη
• Συμπεριφορές που κερδίζουν την εμπιστοσύνη στους key accounts

16:00 – 17:00

8. Άλλα εργαλεία προσέγγισης των key accounts
Διαπραγματεύσεις
Χρήση χρηματοοικονομικών δεικτών
Ανάλυση στόχων και κερδοφορία
Λογαριασμού / Account
Εταιρική προσέγγιση στην ανάπτυξη του Λογαριασμού / πελάτη
Χρησιμοποίηση έρευνας και πληροφορικής
Το κρίσιμο ραντεβού και check list
Case studies – Ασκήσεις



Κυπριακή Εταιρεία Ανάπτυξης
Διοίκησης Επιχειρήσεων



Προσοχή: Παρακαλώ να συμπληρωθεί και να αποσταλεί στον αριθμό Φαξ: 22 410 179

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΜΕ ΘΕΜΑ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ/ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

| | | |
|-----------------------------------|------------------------|---|
| Επωνυμία Επιχείρησης | | |
| Αριθμό Μητρώου Κοιν. Ασφαλ. | Αριθμός Εργοδοτούμενων | Έτος Ίδρυσης |
| Κλάδος Οικονομικής Δραστηριότητας | | Μικρομεσαία (ΜΜΕ) ή Μεγάλη (ΜΕΓ) Επιχείρηση |

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ/ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

| | | |
|-----------------------|-----------------|--------------|
| Οδός και Αριθμός | Δήμος/Κοινότητα | Ταχ. Κώδικας |
| Τ.Θ. | Ταχ. Κώδικας | Επαρχία |
| Τηλέφωνα | | Τέλεφαξ |
| Ηλεκτρονική Διεύθυνση | | Ιστοσελίδα |

ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ/ΑΤΟΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

| | | | |
|---|---------------|------|-----------------------|
| 1 | Όνοματεπώνυμο | Θέση | Ηλεκτρονική Διεύθυνση |
| 2 | Όνοματεπώνυμο | Θέση | Ηλεκτρονική Διεύθυνση |

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

| | | | |
|---|---------------|-------------|-------------------|
| 1 | Όνοματεπώνυμο | Θέση | Αρ. Ταυτότητας |
| | Τηλ. Γραφείου | Κινητό Τηλ. | Έτη στην Εταιρεία |
| 2 | Όνοματεπώνυμο | Θέση | Αρ. Ταυτότητας |
| | Τηλ. Γραφείου | Κινητό Τηλ. | Έτη στην Εταιρεία |
| 3 | Όνοματεπώνυμο | Θέση | Αρ. Ταυτότητας |
| | Τηλ. Γραφείου | Κινητό Τηλ. | Έτη στην Εταιρεία |