

**KAM-utbildning**  
Key Account Management

## Nercia Utbildning AB

I Sverige finns ca 1600 utbildningsföretag med olika utbud av program och kurser, de flesta med ett redan färdigt upplägg som sedan anpassas efter kunden.

Vi på Nercia har istället valt att skräddarsy program helt efter kundens behov genom att utveckla unika program utifrån uppdragsgivarens syfte och önskemål.

Skillnaden kan verka hårfin, men det är inställningen till kundens behov som gör oss unika, det som medför att vi skapar förändring och resultat i de företag vi samarbetar med. Vi blir en partner för utveckling.

Vi är ett privatägt företag och har funnits på marknaden sedan 1986 och är kvalitetscertifierade enligt ISO 9001:2008.

Tack vare våra 140 utbildare har vi alltid rätt resurs för uppdraget.

Vi har bl.a. uppdrag att vara med och utveckla 2600 chefer inom Posten Norden, affärsskolor för Securitas Sverige, preferred supplier för Ericsson och Saab AB (SAAB Education Network).

I Örebro, Linköping, Västerås, Karlstad och Katrineholm har vi moderna och fullt utrustade lokaler. Går du något av våra öppna utbildningsprogram blir det någon av de orterna som gäller. Företagsanpassade utbildningsprogram genomför vi både hos oss och i kundens egna lokaler.

Kent Norström, VD

## KAM-utbildning

Key Account Management (KAM) innebär att jobba med strategisk försäljning och nyckelkundsbearbetning. Med allt mer pålästa och professionella inköpare och beställare ökar kraven på leverantörerna. Därför blir rollen som Key Account Manager allt viktigare.

Att sälja tjänster eller lösningar av mer komplex karaktär ställer högre krav på säljaren. Detta gäller även när säljaren arbetar med stora företag eller organisationer som kunder. Ofta handlar det om långa säljcykler och svåröverskådliga beslutsprocesser som dessutom kan vara väldigt skiftande i karaktär beroende på vem kunden är.

Nercia Key Account Management ger en plattform för att effektivt bygga långsiktig försäljning och lönsamma affärsrelationer med rätt kunder.

Några av utmaningarna som dagens KAM-säljare står inför är:

- *Bibehålla och utveckla nuvarande storkunder*
- *Prospektering av nya marknader och kunder*
- *Ha ett helikopterperspektiv på sin marknad*
- *Identifiera mindre kunder som kan utvecklas till stora*
- *Anpassa kommunikation och säljtattid i takt med marknadens förändringar*

Vi har på våra kunders önskemål tagit fram denna KAM-utbildning där vi med välbeprövad pedagogik och duktiga föreläsare blandar teori och praktik.

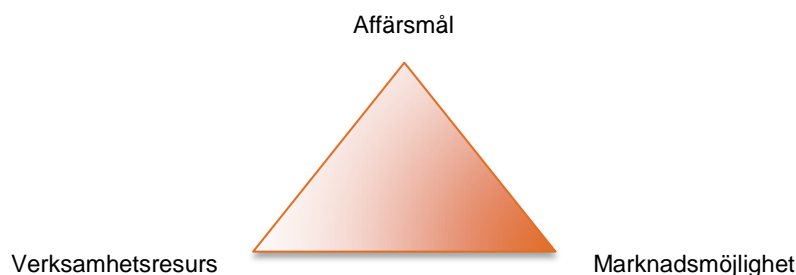
## Utgångspunkten

Affärsstrategier eller försäljningsstrategier är verktyg för att styra framtiden. Hur framgångsrik man blir i användandet av dessa verktyg avgörs av balansen mellan tre viktiga faktorer som utbildningen berör.

*Affärsmålen* handlar om i vart du är på väg, vart du vill komma, hur du vill att företagets framtid ska se ut.

*Marknadsmöjligheter* är de krafter som hjälper eller hindrar. Här handlar det om de av dina kunder som bäst kan hjälpa dig att nå dina mål.

*Verksamhetsresurserna* är de medel som du kan ta hjälp av eller som begränsar dig i din strävan att nå de uppsatta målen – kompetens, produktion, FOU, logistik, pengar och inte minst dina medarbetare.



## Teori och praktik

Målet är att du ska få del av ett antal användbara verktyg som du har direkt nytta av i din försäljning. Givetvis kommer du att möta en hel del teorier men också arbeta praktiskt med dessa. Det praktiska arbetet ger dig en erfarenhet av hur du kan använda de modeller, teorier och principer du möter i utbildningen.

## För vem?

- Dig som har erfarenhet av försäljning och vill fördjupa dina säljkunskaper.
- Dig som idag arbetar som säljare och vill öka din förståelse och färdighet som KAM-säljare.
- Dig som är storkundssäljare eller säljchef med eget försäljningsansvar idag och vill förstå och kunna coacha andra att arbeta mer KAM-inriktat.
- Företag som vill utveckla kompetensen hos ledande medarbetare i syfte att säkra företagets lönsamhet och utveckling på lång sikt genom att lägga rätt kraft på rätt kund.

## Du får lära dig...

- Strategier för komplex försäljning.
- Planering av kundbearbetning - Key account management.
- Genomföra avancerade behovsanalyser tillsammans med kunden.
- Nå kundföretagets nyckelpersoner.
- Förstå kundens mål och strategier.
- Analysera kundpotentialen.
- Planera, driva och leda ett säljprojekt.
- Bygga och vårda långsiktiga kundrelationer.
- Förhandlingsteknik.

## Utbildare



Patrik Wohlfeil

Är idag konsult i utbildningsbranschen med försäljning och marknadsföring som specialitet.

Patrik har tidigare arbetat som utbildningsansvarig för två av Eniros varumärken, Din Del och Emfas, där han ansvarade för företagets samtliga säljare/säljchefer och dess kompetens inom försäljning. Har även 20 års erfarenhet av reklam/sponsring och marknadsföringsbranschen.



Bengt Dahl

Bengt är civilingenjör och har tidigare arbetat i flera företag både små och stora, bland annat Fläkt Svenska AB och Byggnads AB LE Lundberg. Drivit eget företag sedan 1992. Ägde och drev tidigare ett företag som utbildade blivande företagare. Numera arbetar han i egen konsultfirma bl.a. som utbildare inom företagsekonomi hos Nercia. Hos Nercia har det både varit företagsekonomi som en del i en större utbildning men också skräddarsydda utbildning hos företag.



Christer Skoog

Arbetar på PAR och har lång erfarenhet av segmentering inom en rad olika branscher. Christer har även utifrån sitt arbete på PAR mött en rad olika CRM-system.

## Innehåll

### Traditionell försäljning och KAM-försäljning

Vad är skillnaden mellan traditionell försäljning och KAM-försäljning? Vad innebär det egentligen att arbeta med KAM?

- Rollen som KAM och ansvarsområden
- Er säljmetodik. Hur gör ni idag?
- Komplex och konsultativ försäljning
- Att positionera sig som nyckelleverantör
- KAM-processen och de olika utvecklingsfaserna

### Marknaden och kunderna

Hur kategoriserar man kunder? Vad är egentligen en nyckelkund? Hur identifierar man inte bara dagens, utan även morgondagens nyckelkunder?

- Vad är en nyckelkund?
- Segmentering - Att identifiera nyckelkunder
- Konkurrensstrategi
- Köpbeteende
- Analys av kundpotentialen
- CRM - verktyg i säljarbetet
- Skapa synergieffekter mellan marknadsavdelningen och försäljningsavdelningen

### Erbjudandet och kundbehovet

Hur paketerar vi vårt erbjudande? Vad innebär egentligen att vara marknadsorienterad? Hur kommunicerar vi erbjudandet till kunden?

- Paketering av erbjudandet
- Att sätta fokus på kundnytta
- Kundvärdeanalys
- Relationsmarknadsföring
- Förhandlingsteknik

### KAM-ekonomi

Vad är rätt pris? Hur sätter man pris? Vilka nyckeltal har du som säljare nytta av i din försäljning och i en kundrelation?

- Prisstrategier
- Olika modeller för debitering
- Försäljningsekonomi och nyckeltal

## KAM-strategi – Projektarbete – Handlingsplan

Under utbildningen kommer du att arbeta individuellt med din eller ditt företags försäljning. Här får du omsätta teori till praktik. Nercias KAM-utbildning ger dig kompetens att framgångsrikt arbeta med nyckelkundsbearbetning samt förmåga att utveckla strategi och organisation för dessa typer av samarbeten. Utbildningen har en stark verklighetsförankring vilket gör att du med fördel kan använda din egen verksamhet som utgångspunkt för att bygga din egen handlingsplan under utbildningen. I detta arbete får du individuell handledning och coachning för att på bästa sätt kunna tillämpa och implementera dina nyvunna kunskaper i den verksamhet du verkar i idag.

Sista dagen ägnas åt en gemensam redovisning av de individuella arbetena. På så sätt får du även insyn i andra områden än det du själv valt att fokusera. Detta gör också att du har en färdig presentation med dig hem till ditt företag av det arbete du gjort.

### Efter utbildningen kan du

- Identifiera och prioritera nyckelkunder
- Utforma nyckelkundserbjudande
- Identifiera utvecklingsmöjligheter
- Organisera för en långsiktig relation
- Skapa lönsamma KAM-relationer

*En partner för utveckling*