

# WIFI-Lehrgang Key Account Management

Schlüsselkundinnen/Schlüsselkunden professionell betreuen



# WIFI-LEHRGANG KEY ACCOUNT MANAGEMENT

## DIE AUSGANGSSITUATION

Traditionelle Kundenbetreuung nach dem Gießkannenprinzip ist im Zeitalter der Globalisierung nicht mehr up to date: Konzentrations-, Fusions-, Zentralisierungs- und Internationalisierungsbewegungen sowie zum Teil dramatische Änderungen im Verbraucherverhalten haben zur Folge, dass ein immer größerer Umsatzteil auf die marktstarken Großabnehmer/innen fällt. Längst sorgen 20 Prozent der Kundinnen und Kunden für 80 Prozent des Umsatzes – und die Relation verschiebt sich in Richtung 10:90. Deshalb gewinnt die professionelle Betreuung der Schlüsselkundinnen und Schlüsselkunden (Key Accounts) immer stärker an Bedeutung. Hier ist der/die Key Account Manager/in gefordert, als Vermittler/in zwischen Unternehmen und Kundinnen/Kunden vorhandene Marktpotenziale in beiderseitigem Interesse optimal auszuschöpfen.

## DAS BERUFSBILD

Key Account Manager/innen analysieren die Geschäftsprozesse und Bedürfnisse von Schlüsselkundinnen und Schlüsselkunden, die in einem großen Ausmaß zum Umsatz des eigenen Unternehmens beitragen. Der/die ideale Key Account Manager/in ist ein Multitalent: Ausgestattet mit Fach- und hoher sozialer Kompetenz, Methodenwissen und unternehmerischem Denken sind Sie im Grunde enge/r Berater/in und Partner/in der Kundin/des Kunden auf der permanenten Suche nach erfolgreichen Individuallösungen.

## DIE LEHRGANGSZIELE

Dieser berufs begleitende Lehrgang vermittelt Ihnen alle gängigen Werkzeuge, Prozesse und Fähigkeiten des professionellen Key Account Managements. Auf dem Weg vom rein absatzorientierten Verkauf zum „Beziehungsmanagement“ lernen Sie die Prinzipien des Key Account Managements und den Nutzen für Ihr Unternehmen kennen, können die Voraussetzungen für dieses System schaffen und es im eigenen Unternehmen einführen oder verbessern.

Sie lernen, die Geschäftsprozesse und Bedürfnisse Ihrer Schlüsselkundinnen und Schlüsselkunden richtig zu analysieren, individuelle Kundenstrategien planvoll umzusetzen, systematisch mit der eigenen Unternehmensstrategie abzustimmen und die nötige Infrastruktur zu schaffen. Diese Verknüpfung des Kundennutzens mit dem eigenen unternehmerischen Vorteil sichert Ihre Geschäftsbeziehungen langfristig ab und steigert beiderseitige Erträge.

## DIE ZIELGRUPPE

- Mitarbeiter/innen im Außen- oder Innendienst, im verkaufsorientierten Umfeld und aus dem Marketingbereich mit Kundenkontakt
- Unternehmer/innen, Geschäftsführer/innen, kaufmännische Leiter/innen sowie Marketing- und Verkaufsleiter/innen
- Key Account Manager/innen und solche, die es werden wollen

## DIE VORAUSSETZUNGEN

- Praxis im Verkauf und/oder Marketing
- Eine starke Verkaufsorientierung
- Die Bereitschaft, sich auf Neues einzulassen und wesentliche Schritte in Richtung Top-professionalität zu gehen



## DIE VORTEILE

- Wenn Sie mit den Methoden des Key Account Managements erstmals in Berührung kommen, können Sie die in der fundierten Theorieausbildung erlernten Lösungsmodelle in Praxisübungen „ausprobieren“.
- Sind Sie mit den Konzepten des Key Account Managements vertraut oder schon in diesem Bereich tätig, können Sie neben der Auffrischung der theoretischen Hintergründe neue Kommunikationsvarianten erarbeiten, um noch authentischer Ihren eigenen Key Account Management-Stil zu entwickeln.
- Als Absolvent/in erhalten Sie erfahrungsgemäß sehr rasch Anerkennung in der Praxis, denn professionelle Problemlösungskompetenz ist in diesem Bereich gefragter denn je.

## DIE METHODIK

Als Teilnehmer/in haben Sie die Möglichkeit, alle Inhalte in der „geschützten Lehrgangsumgebung“ zu trainieren und so Gelerntes sofort umzusetzen. Die Mischung aus Vorträgen, Rollenspielen, Präsentationen und Verkaufsverhandlungen sowie das Feedback von Teilnehmerinnen/Teilnehmern und der Trainer/innen gewährleistet eine abwechslungsreiche, interessante und hochgradig praxisorientierte Ausbildung. Auch alle Trainer/innen kommen aus der Praxis und haben langjährige fachliche und didaktische Erfahrung.



Der Lehrgang wird berufsbegleitend durchgeführt. Die Gesamtdauer beträgt 52 Stunden.

**Q** Dieser Kurs wurde gem. den Richtlinien der ISO 9001 sowie der ISO 29990 im WIFI Verbund entwickelt.

## IHR/E ANSPRECHPARTNER/IN

**Haben Sie Interesse und möchten sich anmelden? Oder benötigen Sie mehr Informationen?  
Dann kontaktieren Sie bitte unsere Mitarbeiter/innen in den Landes-WIFIs.**

### **WIFI Oberösterreich GmbH Kundencenter**

Wiener Straße 150, 4021 Linz  
T 05 7000-77, F 05 7000-7609  
E kundenservice@wifi-ooe.at  
www.wifi.at/ooe

### **WIFI Salzburg Kundencenter**

Julius-Raab-Platz 2, 5027 Salzburg  
T 0662 88 88-411, F 0662 88 88-600  
E info@wifisalzburg.at  
www.wifi.at/salzburg

### **WIFI Vorarlberg**

DI (FH) Christian Konzett MSc  
Bahnhofstraße 24, 6850 Dornbirn  
T 05572 3894-477, F 05572 3894  
E konzett.christian@vlbg.wifi.at  
www.wifi.at/vlbg

### **WIFI Wien Kundencenter**

wko campus wien, Währinger Gürtel 97, 1180 Wien  
T 01 476 77-5555, F 01 476 77-5588  
E www.wifiwien.at/kontakt  
www.wifi.at/wien

### **WIFI Österreich**

Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien  
F 05 90 900-3156  
E wifi.info@wko.at  
www.wifi.at

### **WIFI International**

Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien  
T 05 90 900-3454  
F 05 90 900-3066  
E win@wko.at  
www.wifi.eu