



# Zukunft

## Trainingskonzept Key Account Manager

Analysieren. Verhandeln. Perspektiven öffnen.  
Strategischer Weitblick öffnet den Weg zum Erfolg.  
Und den Weg zu erfolgreichen Kundenbeziehungen.



HEITSCH & PARTNER

# Trainingskonzept

---

## Key Account Manager





MIT  
ERFOLG  
ZUKUNFT  
GESTALTEN

**Beziehungen aufbauen und pflegen, Weitblick entwickeln, zielorientiert verhandeln – ein erfolgsorientierter Key Account Manager ist mehr als „nur“ ein Verkäufer. Er betreut die umsatz- und ertragsreichsten Kunden und übernimmt damit einen beträchtlichen Teil der Verantwortung für den Erfolg seines Unternehmens.**

Modernes Key Account Management erfordert Kommunikationsstärke, hohe Sozialkompetenz, und ein breites Spektrum fachlicher Qualifikationen. Um die wirklich wichtigen Kunden nachhaltig zu binden und nach Möglichkeit auch weiter auszubauen, müssen individuelle Strategien entwickelt werden. Eine elementare Voraussetzung ist die Fähigkeit zum Perspektivenwechsel. Nur wer die Welt durch die Brille seines Verhandlungspartners sehen kann, ist in der Lage, kundenorientiert und situationsgerecht zu argumentieren.

Im Idealfall sind Sie Ihrem Kunden immer einen Schritt voraus und unterstützen ihn dabei, sich in seinem Wettbewerb zu behaupten. Denn: Ein erfolgreicher Kunde ist die beste Basis für eine erfolgreiche Kundenbeziehung.

Erkennen Sie die Potenziale? Modernes Key Account Management heißt, Kunden individuell weiterzuentwickeln.

Von der Marktanalyse und strategischen Konzeption über die Optimierung der Kommunikationskompetenz und Verhandlungsführung bis zur zielgerichteten Planung und Durchführung von Präsentationen – in insgesamt vier Trainingsbausteinen vermittelt Heitsch & Partner alle erforderlichen Qualifikationen für zukunftsorientierte Key Account Manager.

# Die Bausteine für Ihren Erfolg

## 1.....

### Analyse, Planung, Strategie Vom Verkäufer zum strategischen Berater

Am besten, Sie kennen den Wettbewerb Ihres Kunden besser als er selbst. Wenn Sie mit präzisen Analysen Ihre Marktkenntnis beweisen und mit einer fundierten Argumentation Szenarios entwickeln und Perspektiven aufzeigen können, stärken Sie Ihre Verhandlungsposition und werden vom Verkäufer zum strategischen Berater. Mit dieser neuen Rollendefinition schaffen Sie das perfekte Fundament für eine – an Ihren Zielen orientierte – erfolgreiche Kundenbetreuung.

Der Trainingsbaustein konzentriert sich auf alle Tools, die für die Analyse und die strategische Planung wichtig sind: Sie optimieren Ihre Kompetenzen zur Erarbeitung professioneller Portfolio- und Potenzial-Analysen und zur Erstellung detaillierter, kundenorientierter Entwicklungspläne mit der Definition von Zielen, Maßnahmen und Investitionen.

## 2.....

### Ziel- und Partnerorientierung Vom Gespräch zum erfolgreichen Überzeugungsprozess

Wie gut kennen Sie die Motive und Ziele Ihrer Kunden? Wie schnell identifizieren Sie die Taktik kaufmännischer Entscheider? Wie präzise nehmen Sie verbale und non-verbale Botschaften wahr? Wie bewusst nutzen Sie diese Signale für Ihre Gesprächsführung und den Aufbau der Beziehungsebene? Wie weit denken Sie – auch für Ihren Gesprächspartner – voraus?

Beziehungsaufbau und das Erreichen von Gesprächszielen sind das Ergebnis von Kommunikationsprozessen, die Sie steuern und für einen erfolgreichen Überzeugungsprozess nutzen können. Baustein 2 vermittelt Strategien, um Reiz-/Reaktionssignale zu analysieren und zu bewerten, Informationen zu gewinnen, eine partnerorientierte Argumentation aufzubauen und Widerstände zu reduzieren. Sie lernen, mit typischen Denkmustern und Vorgehensweisen kaufmännischer Entscheider besser umzugehen und gezielt Abschlusshilfen einzusetzen.



## 3..... Verhandlungsführung Vom Dialog zur effizienten Verhandlungsstrategie

Wenn Ihr Kunde nicht nur reagiert, sondern seinerseits eine klare Gesprächsstrategie verfolgt, wird aus einem Verkaufsgespräch eine echte Verhandlung. Es entsteht ein komplexes Gebilde aus Geben und Nehmen, Leistungen und Gegenleistungen.

Hier sind Sie gefordert, den Verhandlungsprozess aktiv mitzugestalten.

Dafür ist wichtig, zwischen formulierten Positionen und den wahren Interessen zu differenzieren, Verhandlungsspielräume genau zu kennen und zu nutzen und auch auf „schwierige“ Forderungen der Gegenseite richtig zu reagieren. Im Baustein „Verhandlungsführung“ vertiefen Sie Ihre Kenntnis von Strukturen und Phasen einer Verhandlung und erweitern Ihre Fähigkeit, Ihre wesentlichen Ziele mit effizienten Vorgehens- und Verhaltensweisen erfolgreich durchzusetzen.

## 4..... Planung und Durchführung von Präsentationen Von den Fakten zur gewinnenden Inszenierung

Eine gute Präsentation kann so manche inhaltliche Schwäche kaschieren, eine schlechte Präsentation kann die besten sachlichen Fakten wirkungslos verpuffen lassen. Im Idealfall glänzen Sie mit beidem: Eine inhaltlich fundierte und zugleich auch überzeugend inszenierte Argumentation ist die ideale Grundlage, Ihre Verkaufsziele zu erreichen.

Der vierte Baustein optimiert Ihre Fertigkeiten, Präsentationen zielgruppen- und mediengerecht vorzubereiten, durchzuführen und zu moderieren. Darüber hinaus entwickeln Sie neue Strategien, auch mit heterogenen Publikumsstrukturen umzugehen, Störungen bereits im Vorfeld weitreichend zu verhindern und im Ernstfall situationsgerecht und souverän zu reagieren.

# Trainingskonzept

---

## Key Account Manager





**Über die klar definierten Trainingsinhalte und -ziele hinaus bietet das konzeptionelle Training allen Teilnehmern zusätzliche Gelegenheiten, den Blickwinkel und damit auch das eigene Verhaltensrepertoire zu erweitern.**

Mit professionell ausgebildeten Trainern, die selbst fundierte Erfahrungen als Key Account Manager haben, und Teilnehmern aus unterschiedlichen Unternehmen initiieren wir einen branchenübergreifenden Dialog. Sie gewinnen eine realistische Einschätzung, ob bestimmte Phänomene aus individuellen Hintergründen resultieren oder aber verbreitete Erfahrungen sind, die andere genauso kennen wie Sie. Durch den intensiven Austausch auch jenseits der ausgewiesenen Trainingssequenzen profitieren Sie von neuen „Einsichten“ und neuen Impulsen für Ihre Arbeit.

Dieser „Blick über den Tellerrand“ zeigt neue Perspektiven und gibt Ihnen die Möglichkeit, Erfahrungen zu sammeln und aus Fehlern zu lernen, ohne sie unbedingt selbst machen zu müssen.

Natürlich können Sie experimentieren.  
Oder Sie nutzen fundierte Erfahrungen für neue Perspektiven und gesundes Wachstum!

**Erfolg hat System:  
Konzeptionelles Training von  
Heitsch & Partner**

Heitsch & Partner betreut führende Unternehmen, die sich neue Ziele setzen und die Herausforderungen eines sich dynamisch verändernden Wettbewerbs als Chance sehen – und nutzen wollen. Mit verschiedenen Trainingsangeboten unterstützen wir Sie dabei, gewünschte Veränderungsprozesse in Ihrem Unternehmen und mit Ihren Mitarbeitern wirtschaftlich, zielgerichtet und erfolgreich zu gestalten.

Gern senden wir Ihnen auch ausführliche Informationen zu weiteren Heitsch & Partner-Trainingsthemen. Wir freuen uns auf Ihren Anruf: +49 (0) 7031 74 76-0

Training  
erfolgreich erleben.



HEITSCH & PARTNER

Gesellschaft für Verhaltenstraining, Trainingsberatung und Trainervermittlung

Tübinger Straße 126 · 71088 Holzgerlingen

Telefon +49 (0) 7031 7476-0 · Telefax +49 (0) 7031 7476-40

[www.heitsch-partner.de](http://www.heitsch-partner.de) · [info@heitsch-partner.de](mailto:info@heitsch-partner.de)