



**Продажи – это наука
со своими правилами и закономерностями**

Эффективное управление отношениями с ключевыми клиентами

Целевая группа

Тренинг предназначен для руководителей и менеджеров, которые отвечают за взаимодействие с ключевыми клиентами компании, или имеют отношение к развитию отношений с ними.

Цели курса

- Систематизировать подход сотрудников к управлению отношений с ключевыми клиентами.
- Развить навыки планирования, построения отношений, сбора и анализа информации о ключевом клиенте.
- Ознакомить с широко распространенными методами работы с ключевыми клиентами компании.
- Создать индивидуальный планы работы с ключевыми клиентами для каждого участника тренинга.

Длительность программы

2 дня, 16 часов

Методика

Теоретическая часть включает авторские модели работы с ключевыми клиентами (КК). Практическая часть дает участнику навыки планирования отношений с КК на основе предложенной модели.

Участники курса принимают активное участие в групповых работах/обсуждениях, выполняют индивидуальные задания, анализируют свои действия с целью повышения эффективности взаимоотношений со своими ключевыми клиентами.

Проводится детальный анализ текущих отношений с КК участников обучения и вырабатываются способы их развития.

Назаров Алексей

Бизнес-тренер и консультант в области управления продажами и развития навыков продаж

Nazarov.nvision@gmail.com

+7 916 522 16 45

www.anazarov.org



Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

Содержание

Роль ключевых клиентов в деятельности промышленного предприятия

- Текущая рыночная ситуация и задачи, которые решает компания, работая с ключевыми клиентами
- Цели и задачи построения системы КАМ
- Особенности работы с ключевыми клиентами
- Требования, предъявляемые к менеджерам по работе с КК
- Основные этапы планирования работы с ключевыми клиентами
- Модель работы с ключевыми клиентами

Выбор стратегии работы с ключевыми клиентами

- Конкурентные преимущества вашей компании
- Стратегия вашей компании по работе с КК
- Отличие предложения компании от предложения конкурентов
- Признаки компании - потенциального ключевого клиента
- Определение критериев привлекательности потенциальных КК
- Сегментация КК. Правила и методики
- SWOT-анализ стратегии по работе с КК компании
- Необходимая информация о клиенте и ее использование в процессе планирования
- Анализ и оценка имеющихся в компании ресурсов.

Цель практических заданий, проводимых в данном блоке – анализ стратегии собственной компании по работе с КК.

Решения, предлагаемые нашей компанией Ключевым Клиентам

- Анализ и оценка покупаемых клиентом товаров и услуг
- Чем заинтересованы клиенты
- Что покупают клиенты
- Что мы продаем КК
- Как можно дифференцировать наше предложение для КК
- Ценность, создаваемая нами для клиентов

Назаров Алексей

Бизнес-тренер и консультант в области управления продажами и развития навыков продаж

Nazarov.nvision@gmail.com

+7 916 522 16 45

www.anazarov.org



Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

- Анализ нашего предложения
- Анализ предложений конкурентов
- Постановка целей на взаимодействие с КК
- Анализ собственных КРІ

Цель практических заданий, проводимых в данном блоке – анализ стратегии собственной компании по работе с КК.

Группа, влияющая на принятие решений у ключевого клиента

- Определение Группы, влияющей на принятие решения (ГВПР)
- Характеристика ГВПР ключевого клиента
- Анализ группы принятия решения у КК
- Функциональный анализ ГВПР:
 - структура
 - роли
 - уровень власти
 - лояльность к компании поставщику
 - КРІ
 - мотивы корпоративные и личные
 - политические особенности
 - Системный, межфункциональный подход к построению отношений с КК на основании анализа ГВПР
 - Основные методы взаимодействия с различными представителями ГВПР
 - Основные факторы, влияющие на расширение сотрудничества с ключевым клиентом
 - Формирование предложения для КК, исходя из интересов/выгод сотрудников ГВПР

Цель практических заданий, проводимых в данном блоке – отработка навыков проведения анализа ГВПР КК

Управление взаимодействием с ключевыми клиентами

- Методики и приемы повышения эффективности
- Анализ приемов и методов управления КК, принятых в компании
- Основные процессы продаж и переговоров, используемые компанией
- Маркетинговая поддержка взаимоотношений
- Различные модели построения команд по работе с КК
- Распределение функций и власти в команде

Назаров Алексей

Бизнес-тренер и консультант в области управления продажами и развития навыков продаж

Nazarov.nvision@gmail.com

+7 916 522 16 45

www.anazarov.org



Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

- Построение кросс-функциональных команд, распределение обязанностей и контроль потоков информации
- Управленческая функция КАМ
- Проведение переговоров внутри собственной компании

Цель всех практических заданий, проводимых в данном блоке – анализ методов управления отношениями с КК, принятых в компании, и адаптация собственных ожиданий к возможностям компании. Помимо этого, участники тренинга получают опыт проведения «внутренних» переговоров с коллегами.

Оценка эффективности работы и планирование развития ключевых клиентов

- Часто применяемые показатели эффективности работы КК
 - Анализ эффективности функционирования КК:
- методики
- плюсы и минусы
- Основные меры по улучшению работы с ключевыми клиентами
 - Составление основных и альтернативных планов работы с ключевым клиентом
 - Составление плана развития ключевых клиентов компании

Цель практических заданий, проводимых в данном блоке – отработка навыка анализа показателей эффективности работы клиента и составление его плана развития.

Результат обучения

- Участники курса получают системные навыки управления отношениями с ключевыми клиентами
- Проанализируют имеющуюся о КК информацию и наметят шаги по ее дальнейшему сбору и анализу
- Участники смогут уверенно чувствовать себя в переговорной ситуации, оперируя значимыми для ГВПР аргументами
- Получат модели анализа планов и намерений клиентов
- Разовьют свои навыки анализа и построения команд для работы с КК
- Получат опыт составления плана развития отношений с ключевым клиентом

Назаров Алексей

Бизнес-тренер и консультант в области управления продажами и развития навыков продаж

Nazarov.nvision@gmail.com

+7 916 522 16 45

www.anazarov.org