



[www.zfu.ch](http://www.zfu.ch)

# Professionelles Key Account Management für mehr Profit

*Schlüsselkunden gewinnen und profitable Beziehungen aufbauen*

## Themenschwerpunkte

- **Strategien, Tools und Methoden für die Praxis**  
Erfolgsbausteine zur systematischen Erschließung von Erfolgs-Potenzialen und Wettbewerbsvorteilen
- **Organisation und Steuerung: Die entscheidende Basis für künftige Erfolge schaffen**  
Mit einer optimalen Organisationsstruktur und durchdachten Anreizen Spitzenleistungen erzielen
- **Beziehungs-Management: Mehrwert für den Kunden erkennen und effizient nutzen**  
Schlüsselentscheider im Hinblick auf langfristige gemeinsame Wertschöpfung effektiv betreuen
- **Best Practice: Key Account Management bei Swisscom**  
Mit professionellem Team-Selling und intelligentem Knowledge Management zu mehr Umsatz

## Ihr Nutzen

- Sie steigern Ihre Umsätze und Erträge durch Professionalität und Systematik in Ihrem Key Account Management.
- Sie eignen sich die neuesten Instrumente, Methoden und Arbeitsweisen erfolgreicher Key Account Manager an.
- Sie erlernen das Rüstzeug, um mit Ihren Schlüsselkunden eine langfristige gemeinsame Wertschöpfung zu erzielen.
- Sie erfahren, wie Sie die Tugenden der Samurai gezielt für die Stärkung Ihrer Verkaufskompetenz einsetzen.

## Teilnehmer

Geschäftsführer, Vertriebs- und Marketingleiter, Verkaufs-Führungskräfte, Key Account Manager und Key Account Leiter, welche das vorhandene Potenzial bei Ihren Kunden erschliessen möchten.

Am Seminar profitieren Sie nicht nur von den Inputs der ZfU Referenten, sondern auch von den Erfahrungen der anderen Teilnehmer und erweitern so Ihr berufliches Beziehungsnetz.



Melden Sie sich provisorisch und unverbindlich für Ihren Wunschtermin an. Wir überwachen die Teilnehmerzahl und melden uns bei Ihnen, wenn die Plätze knapp werden.

## Tag 1

09.00 – 21.00 Uhr

### Erfolgsbausteine eines professionellen Key Account Managements

- Zentrale Gestaltungsfelder zur systematischen Erschließung der Potenziale • Leitfragen und Checklisten zur Identifikation von Defiziten in Ihrem Unternehmen

### Strategische Weichenstellung

- Wie wählen Sie Ihre Schlüsselkunden aus? • Wie wird die Kundenbeziehungs-Profitabilität ermittelt? • Wie viel ungenutztes Potenzial besteht beim Kunden? • Welches sind Ihre strategischen Wettbewerbsvorteile? • Wie viele Ressourcen investieren Sie in die einzelnen Key Accounts?

### Organisation und systematische Steuerung

- Wie stellen Sie die interne Organisationsstruktur optimal auf? • Was sind die Anforderungen an einen Key Account Manager? • Welche Anreizsysteme motivieren Key Account Teams zur Spitzenleistung? • Wie werden abteilungs- und bereichsübergreifende Schnittstellen und Prozesse gemanagt?

*Hansjörg Stephan*

### Sales-Training: „Verkaufen wie ein Samurai“

- Persönliche Verkaufs-Exzellenz: Klarheit, Kraft und Konsequenz • Die 7 Wege: Samurai-Salesmaxime • Handeln wie ein Samurai: Strategie, Taktik, Training und mentales Mindset • Samurai's Mission: Wie kann ich am besten meinem Kunden dienen? • Samurai's Erfolg: Respekt, Ehre, Kraft, Ruhm, Wohlstand und Glück

*André Daiyû Steiner*

Empfehlenswertes Intensiv-Seminar für alle, die die Potenziale in Ihrem Vertrieb nicht mehr länger schlummern lassen wollen.

Hubert Andrejewski, Geschäfts- und Vertriebsleitung, Alutronic Kühlkörper, D-Halver

**Leistungsmanagement sicherstellen**

• Wie wird der Key Account dazu gebracht, für den generierten Mehrwert zu bezahlen? • Wie setzen Sie ein leistungsorientiertes Konditionensystem durch? • Wie führen Sie Schlüsselgespräche und schliessen Rahmenvereinbarungen ab? • Mit welchen Methoden wird der Fokus weg vom Preis verlagert? • Wie erstellen Sie einen handlungsorientierten Kundenentwicklungsplan?

*Hansjörg Stephan*

**Best-Practice:**

**Key Account Management bei Swisscom**

• Die Rolle des Key Account Managers: Herausforderungen und Lösungsansätze • Team Selling und Knowledge-Management: Mit gebündeltem Wissen Kundenbeziehungen effektiver gestalten, um gemeinsame Wertschöpfung zu erzielen

*Fredy Portmann*

**Aktive Beziehungspflege**

• Wo stehen Sie bei den einzelnen Schlüsselentscheidern? • Wie können Entscheidungen im Buying-Center des Key Accounts beeinflusst werden? • Welchen persönlichen Nutzen generieren Sie für die einzelnen Schlüsselentscheider? • Wie wird der Informationsfluss zum Key Account organisiert? • Wie gestalten Sie die Beziehung im Hinblick auf eine langfristige gemeinsame Wertschöpfung?

*Hansjörg Stephan*

Hansjörg Stephan geht sehr gut auf die individuellen Herausforderungen der Teilnehmer ein und überzeugt mit Kompetenz und Professionalität.

Sandra Graf, Head of Key Account Germany, Marc O’Polo International, D-Stephanskirchen

**Referenten / ZfU Faculty**



**Hansjörg Stephan;** ZfU Core Faculty, Vertriebsingenieur, Trainer & Business Coach. Lehrauftrag für Key Account Management und Neuro-Marketing & Neuro-Sales. Über 10 Jahre bei Beiersdorf (Marke NIVEA) sowie bei einer renommierten Unternehmensberatung für Marketing- & Sales-Excellence. Er trainierte und coachte u.a. Führungskräfte von BASF, Bosch, Daimler, IBM, Pfizer, Postbank, Credit Suisse, T-Online, WMF, DHL, Novartis.



**André Daiyû Steiner;** ZfU Core Faculty, Lehrauftrag für „Führen wie ein Samurai“; ZEN- und Management-Trainer für Führung und Verkauf. Studium der Wirtschaftsinformatik, Wirtschaftsphilosophie und Organisationspsychologie. Über 10 Jahre in Managementfunktionen bei grossen Konzernen sowie als Geschäftsführer in einer Unternehmensberatung tätig.



**Fredy Portmann;** ZfU Visiting Faculty, Head of Key Account Management, Swisscom (Schweiz) AG, Grossunternehmen. 20 Jahre Berufserfahrung in Projektmanagement, Key Account Management und Verkaufsführung.

**Arbeitsmethodik**

Sie lernen die Schritte zum Aufbau und zur Optimierung eines systematischen Key Account Managements interaktiv in einer Kombination aus Referaten, Workshops und Praxis-Inputs. Die Workshops werden in drei Gruppen aufgeteilt: B2B, Dienstleistungs- und Konsumgüterbranche.

**Zu beachten!**

Am 1. Seminartag erhalten Sie im Rahmen des Abend-Referats Einblick in die Weisheiten der Samurai. André Daiyû Steiner zeigt eindrücklich, wie selbst gestandene Verkäufer Ihre Verhandlungs- und Kommunikationskompetenz verbessern können. Dieser Workshop ist auch separat buchbar.

Mehr Infos unter: [www.zfu.ch/pdf/agk.pdf](http://www.zfu.ch/pdf/agk.pdf)

## Preise

ZfU-Mitglieder CHF 2860.–/EUR 2385.–  
Standardpreis CHF 3080.–/EUR 2570.–

Weiterbildungs-Credits: An dieser Veranstaltung werden bis zu 100 Weiterbildungs-Credits angerechnet (1 Credit = 1 CHF). Ihren Weiterbildungscredit-Saldo finden Sie auf [www.myzfu.ch](http://www.myzfu.ch)!

Im Seminarpreis inbegriffen sind die Mittagessen, Pausenverpflegungen, das Arbeitsheft sowie der unbeschränkte Zugang zur Seminardokumentation als E-Book.

Besuchen mehrere Personen des gleichen Unternehmens denselben Seminartermin, erhält jeder weitere Teilnehmer 15% Ermässigung.

Annullationsbedingungen: 45 Tage vor Termin 50%; 30 Tage vor Termin 100% ([www.zfu.ch/agb](http://www.zfu.ch/agb)). Änderungen von Preis, Umrechnungskurs und Seminarinhalten vorbehalten.

## Beratung / Kontakt



Lukas Schroth  
Program Manager  
Marketing & Sales Academy  
Tel. +41 44 722 85 06  
E-Mail: [lukas.schroth@zfu.ch](mailto:lukas.schroth@zfu.ch)

## Termine

18. – 19. November 2013  
07. – 08. April 2014

## Veranstaltungsort Schweiz

Hotel Sedartis \*\*\*\*  
Bahnhofstrasse 16, CH-8800 Thalwil am Zürichsee  
Tel. + 41 43 388 33 00; [www.sedartis.ch](http://www.sedartis.ch)

**Transfer:** PW: 10min. ab Zürich / ÖV: 30min. ab Zürich Airport  
**Einzelzimmerpreise:** ab CHF 195.–/EUR 163.–

Gerne reservieren wir für Sie ein Zimmer zu unseren Spezialkonditionen.

- Ich melde mich **definitiv** an.
- Ich melde mich **provisorisch und unverbindlich** für meinen unten angekreuzten Wunschtermin an. Das ZfU Customer Care Center überwacht die Teilnehmerzahl und meldet sich bei mir, wenn die Plätze knapp werden.

## Anmeldung

Fax: Talon ausfüllen oder **Visitenkarte** anheften & faxen an **+41 44 722 85 86**  
Telefon: Customer Care Center **+41 44 722 85 01**

**Internet:** [www.zfu.ch/pdf/key.pdf](http://www.zfu.ch/pdf/key.pdf)

<input type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Frau	Name/Vorname
Firma	<input type="checkbox"/> Firmenadresse <input type="checkbox"/> Privatadresse
Telefon/Mobile/Fax	
E-Mail	
Funktion/Abteilung	
Strasse/Postfach/Ort	
Datum	<input type="checkbox"/> 18. – 19. November 2013 <input type="checkbox"/> 07. – 08. April 2014
Ja, ich möchte ein <b>Hotelzimmer reservieren:</b> <input type="checkbox"/> Einzelzimmer <input type="checkbox"/> Doppelzimmer von _____ bis _____	