

# IHM KEY ACCOUNT MANAGEMENT

För dig som vill skapa  
långsiktiga och lönsamma affärs-  
relationer med rätt kunder.

# IHM KEY ACCOUNT MANAGEMENT



Nyckelkundsbearbetning är en avgörande framgångsfaktor i affärsutvecklingsarbetet för många företag inom business to business (B2B). IHM Key Account Management ger en plattform för att effektivt bygga långsiktiga och lönsamma affärsrelationer med rätt kunder.

Undervisningen har en stark verklighetsförankring vilket gör att du kan använda din nuvarande organisations förutsättningar som utgångspunkt för arbetet med ditt egna affärsprojekt under utbildningen. I det arbetet får du individuell handledning för att på bästa sätt kunna tillämpa dina nyvunna kunskaper i den egna verksamheten.

## **VÅR LÄRANDEMODELL**

IHM Key Account Management ger dig kompetens att arbeta framgångsrikt med nyckelkundsbearbetning och ökar din förmåga att utveckla strategi och organisation för dessa typer av samarbeten.

Parallellt med träffarna på IHM jobbar du med ett skarpt affärsprojekt, där du får individuell handledning. Du kan med fördel använda din egen verksamhet som utgångspunkt för projektet eller välja att göra arbetet för en extern uppdragsgivare. Vi kommer att arbeta mycket aktivitetsbaserat med diskussioner, praktikfall och erfarenhetsutbyte. Mellan passen vill vi att du förbereder dig genom att läsa den angivna litteraturen. Som deltagare examineras du genom ett projekt som berör hur din organisation arbetar med Key Account Management idag

och i framtiden. Via litteraturstudier kan du sedan fördjupa din kunskap inom området. De praktiska sammanhangen är valda för att skildra verkligheten i olika typer av företag och branscher, både B2B och B2C.

IHM:s lärandemodell är utformad för att underlätta för dig så att du, trots heltidsarbete och familj, kan få djup förståelse för hur en affärsverksamhet fungerar och utveckla dina färdigheter för att du självständigt ska kunna komma fram till affärsmissiga beslut i olika situationer.

## **UTBILDNINGENS OLIKA KURSMOMENT**

Utbildningen IHM Key Account Management omfattar en läranderesor som integrerar marknadsföring, ledarskap och organisation i sammanhanget av hur kund och leverantör tillsammans skapar nya affärer. Det är en form av affärsutveckling som identifierar volymer, vinster och värden som kunden och leverantören gemensamt kan skapa genom ett partnerskap. Affärer som de inte skulle ha gjort var och en för sig i en traditionell marknadsrelation.

### **Del 1 - Analys och Strategi**

Utbildningen IHM Key Account Management handlar om hur kund och leverantör tillsammans skapar nya affärer. Det är en form av affärsutveckling som identifierar volymer, vinster och värden som kunden och leverantören gemensamt kan skapa genom ett partnerskap. Genom att förstå din roll i försörjningskedjan kommer du få en bättre förståelse för vilka kunder som med leverantörens hjälp skulle kunna utveckla en stor affärspotential i framtiden. Det här arbetet underbyggs med både finansiella och marknadsmässiga bedömningar, vilket sedan ligger till grund för din segmentering av kunderna och ditt slutliga val av vilka kunder som ska bearbetas som nyckelkunder, din KAM-strategi. Blocket omfattar följande pass:

→ Varför behövs KAM?

→ Varför vill leverantören ha KAM?

→ Varför vill kunden ha KAM?

→ Hur ser affären ut för båda parter?

## **Del 2 - Taktik och genomförande**

I den andra delen av programmet får du utveckla din förmåga att skapa en process där du och leverantör kan arbeta fram en gemensam målbild tillsammans med kunden. KAM är inte någon kortsiktig säljinsats. Därför får du lära dig att genomföra en KAM-strategi som innebär ett långsiktigt arbete och som omfattar flera avdelningar och personer i leverantörens såväl som kundens organisation. Du får också jobba med kontinuerlig uppföljning av den gemensamma affären så att svårigheter snabbt kan hanteras och relationen successivt kan fördjupas på flera önskvärda områden.

→ Hur få till en relation?

→ Hur förhandla om ett samarbete?

→ Hur utveckla relationen?

## **Del 3 - Tillämpning i den egna verksamheten**

I den här delen av utbildningen kommer du att individuellt jobba med ett affärsprojekt som löper under hela programmet. Arbetet genomförs vid sidan av den schemalagda undervisningen och du kommer att få stöd av en handledare under arbetets gång. Arbetet är en tillämpning av utbildningens innehåll som genomförs som ett uppdrag från ditt företag. Tonvikten i arbetet kan vara på strategi, eller taktik, beroende på din organisations förutsättningar i nuläget, och här får du och ditt företag möjlighet att både utveckla och pröva era tankar kring nyckelkundssamarbete.

→ Vilken omfattning och inriktning har affärsprojektet?

→ Vilka interna och externa faktorer påverkar projektet?

→ Hur ska nyckelkundssamarbetet genomföras?

*Vi reserverar oss för förändringar i utbildningsinnehållet.*

## RESULTAT EFTER PROGRAMMET

Utbildningen IHM Key Account Management (KAM) ger en helhetssyn för hur du utvecklar strategi och organisation för dina strategiskt viktiga kunder samt hur du framgångsrikt arbetar med nyckelkundsbearbetning. Efter utbildningen har du kompetens att:

- Kunna välja rätt nyckelkunder
- Veta hur du sätter mål för utvecklingen av en KAM-relation
- Kunna identifiera vilka områden som kan utvecklas tillsammans med kunden
- Veta hur du skapar lönsamhet för bägge parter i nyckelkundssamarbete
- Veta hur du bör arbeta och organisera dig för att utveckla relationen till nyckelkunden, både internt och externt
- Veta hur du driver och säkerställer att affären utvecklas positivt för båda parter

## FÖRKUNSKAPER

Minst tre års praktisk arbetslivserfarenhet.

Om du är osäker boka ett personligt möte för rådgivning.

## OMFATTNING

En termin parallellt med ordinarie arbete. Utöver schemalagd tid tillkommer tid för självstudier och projektarbete. Innehållet kan även skraddarsys och utvecklas för företagsanpassat genomförande.



# LÄR DIG VÄLJA RÄTT KUNDER INOM B2B OCH UTVECKLA LÖNSAMMA AFFÄRSRELATIONER ÖVER TID

## ANMÄLAN

Anmäl dig på [ihm.se/utbildningar](https://ihm.se/utbildningar)

För priser samt betalningsvillkor se [ihm.se](https://ihm.se)

## VILL DU VETA MER?

Kom och få ett smakprov och känn på atmosfären på någon av våra träffar.

Du kan också boka rådgivning för att diskutera dina eller dina medarbetares behov och de möjligheter en utbildning på IHM kan ge.

Ring 0200-24 00 24 eller boka rådgivning på [ihm.se](https://ihm.se)

**IHM**  
**BUSINESS**  
**SCHOOL**