Moscow
Business School
Leadership Energy

Управление ключевыми клиентами (Key Account Management)

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 2 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Дата начала: 01.12.2025

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

День 1

Стратегия и тактика управления ключевыми клиентами

Профессиональные компетенции KAM

- Профиль должности: что должен знать и уметь менеджер по работе с ключевыми клиентами (KAM)?
- Показатели работы KAM. За что менеджер получает зарплату?
- Типовые ошибки в работе KAM и способы их нейтрализации

Практикум «Компетенции результативного менеджера по работе с ключевыми клиентами»

Анализ ключевых клиентов

- Экспресс-диагностика уровня работы с ключевыми клиентами
- Как определить какой клиент является ключевым? Сегментация клиентской базы. Матрица ключевых клиентов
- Чек-лист 33 вопроса о ключевом клиенте. Что самое важное должен знать KAM о своих клиентах?

Практикум «Картина мира» закупщика. Что хотят ваши клиенты?"

Стратегии развития ключевых клиентов

- Как разработать стратегический план сотрудничества с ключевыми клиентами?
- Финансовая модель работы с ключевыми клиентами. Как сделать работу прибыльной?
- Как снизить риски при работе с ключевыми клиентами?

Практикум «Цели работы с ключевыми клиентами»

Тактика работы с ключевыми клиентами

- Как подготовить коммерческое предложение, которое действительно продает?
- Практика ценообразования с ключевыми клиентами
- Как визуализировать процесс принятия решений ключевым клиентом?

Практикум «Подготовка ценностного предложения»

Домашнее задание. Ответы на вопросы

День 2

Практические инструменты взаимодействия с ключевыми клиентами

Картотека техник продаж ключевым клиентам

- 50 инструментов продаж ключевым клиентам: лучшие практики
- Как продать и заработать больше? Рекомендации опытных менеджеров по продажам
- Техники работы с возражениями. Как ответить на вопросы клиента?

Практикум «Продажа ценности»

Коммуникации с ключевыми клиентами

- Особенности подготовки и проведения переговоров с ключевыми клиентами
- Как увеличить шансы договориться?
- 15 уловок профессиональных переговорщиков. Как не попасть в ловушку?
- Что делать в ситуациях, когда закупщик говорит: «нет»? Как говорить «нет» ключевому клиенту?

Практикум «Переговоры со сложным клиентом»

Коммуникации внутри компании

- Организация кросс-функционального взаимодействия. Как выстроить эффективную работу с коллегами?
- 30 рекомендаций по взаимодействию с внутренними клиентами
- Приемы эффективного общения с коллегами. Как усилить свою аргументацию?

Практикум «Координация работы различных структурных подразделений компании»

Организация работы КАМ

- Приемы самоорганизации в работе КАМ. Как эффективно распределить свое время и все успеть?
- Практические приемы работы в стрессовых ситуациях. Как работать под «давлением»?
- Профилактика профессионального выгорания КАМ

Практикум «Разбор кейсов участников»

Ответы на вопросы