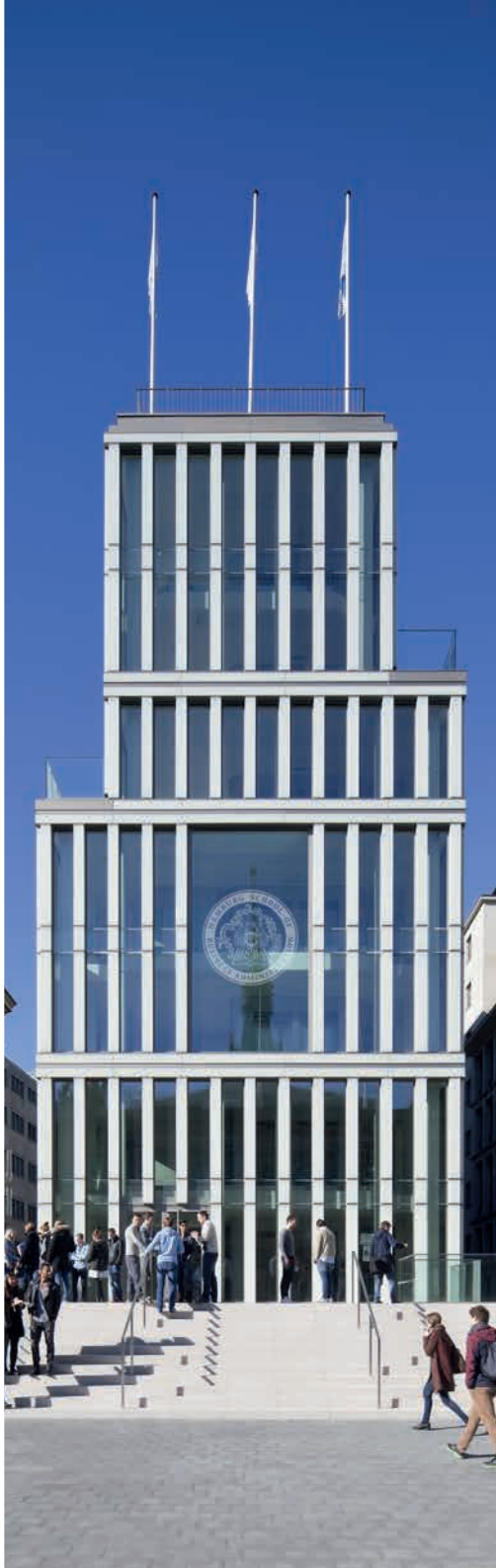


HSBA  
HAMBURG SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION

# Key Account Management

Executive Education | Fach- und Führungskräfte | Hamburg





## ÜBERSICHT

Weitgehend stagnierende Märkte, ein zunehmend konzentrierter Handel sowie ein hoher Ergebnisdruck auf allen Wertschöpfungsebenen – dies sind nur einige der Gründe, warum sich der Vertrieb schon heute mit nachhaltigen Strategien für die Zukunft wappnen sollte. Ein Blick auf die Vertriebsstrategien erfolgreicher Unternehmen macht deutlich, dass der Unternehmenserfolg eng mit einem hervorragenden Verkaufskonzept einhergeht. Dafür ist exzellentes Fachpersonal unerlässlich. Genau an diesem Punkt setzt der HSBA-Lehrgang Key Account Management an. Der Zertifikatslehrgang vermittelt mit hohem Praxisbezug in Kombination mit akademischer Theorie das nötige Vertriebs-Know-how.

### Zielgruppen

Key Account Manager mit mehr als zwei Jahren Berufserfahrung oder auch Manager aus angrenzenden Bereichen.

### Absolventen des Lehrgangs

- kennen die zentralen Prinzipien und Wirkungsmechanismen des Key Account Managements;
- können eloquent Jahresgespräche, Verkaufsbesuche, Kunden- sowie Preisverhandlungen führen;
- verstehen das Konsumentenverhalten und den Kaufentscheidungsprozess;
- nutzen handelsbezogene Steuergrößen, um verantwortliche Management-Entscheidungen zu treffen;
- kennen wichtige Verhandlungs- und Präsentationstechniken;
- können Investmentstrategien festlegen und implementieren sowie Monitoring- und Steuerungsinstrumente nutzen.

### Unsere Leistungen

- Fünf zweitägige Module vermittelt von Top-Referenten
- Maximal 20 Teilnehmer pro Gruppe
- Umfangreiche Unterlagen
- Lounge-Abende mit Vertriebsexperten

**4.900 Euro**

# INHALTE

## Grundlagen des Key Account Managements

- Rahmenbedingungen
- Aufgaben und Schnittstellen
- Kundenverständnis und -kennziffern
- Kundenprofil und -dossier
- Kundenbedürfnishierarchie
- Einkäufermesskriterien und Vergütungssysteme
- Produkteigenschaften und Nutzenargumentation
- Einwandbehandlung
- Besuchsplanung und Vorbereitung
- Vertriebskompetenz für Key Account Management (individuelle Online-Analyse)

# 1

## Planung und Durchführung von Preisverhandlungen

- Pricing-Ansätze und Konsumentenverhalten
- Preisanalysen
- Preiselastizitätsanalysen
- Preis-Planungs-Prozess inkl. „Share of the Cake“ Analysen
- Umsetzung von Preis-erhöhungen
- Durchführung einer Preisverhandlung

# 4

## Praxisaufgaben

### Kernelemente der Kundenplanung

- Unternehmensplanungsprozess
- Absatzkanal- und Kundenpotenzialbewertung
- Entwicklungsschritte Kundenstrategie
- SWOT-Analyse
- Ableitung von strategischen Optionen
- Operative Kundenplanung
- Berücksichtigung der Kunden-DNA
- Struktur und Aufbau von Kundenpräsentationen
- Zeiteinteilung und Präsentationslogistik

# 2

## Praxisaufgaben

### Verhandlungsrollenspiele

- Vorbereitung der Kundenverhandlung
- Durchführung des Verhandlungs-Rollenspiels
- Präsentation der JBP
- Feedback
- Key Learnings & To Dos
- Direktdialoge mit Einkäufer (Gastsprecher)

# 5

## Praxisaufgaben

### Jahresgespräche erfolgreich führen

- Vorbereitung und Planung von Kundenverhandlungen
- Festlegung der Investitionsstrategie
- Durchführung der Kundenverhandlung
- Monitoring und Kontrolle
- Standardisierte Jahresgesprächsbestätigung
- Joint Business Planning (JBP)

# 3

## Praxisaufgaben

### Abschlussprüfung (optional)

- Schriftliche Prüfung
- Case Study

# 6

# TOP-REFERENTEN



**Prof. Dr. Henrik Meyer-Hoeven**

Professor für Leadership und strategisches Management im Department Strategy and Leadership

- Grundlagen des Key Account Managements
- Kernelemente der Kundenplanung



**Gerd Wolf**

Gründer der Rhein-Main Consulting Group (RMCG)

- Verhandlungstechniken
- Aufbau und Umsetzung von Preis- und Konditionen-Systemen



**Prof. Dr. Inga Schmidt-Ross**

Vizepräsidentin der HSBA für Lehre, Weiterbildung und Qualitätsmanagement

- Wertschöpfungsorientiertes Kundenmanagement



**Dr. Harald Mitterlehner**

Unternehmensberater und Managementtrainer

- Erfahrungen als Director Business Development und Sales Director in verschiedenen internationalen Unternehmen

## Teilnehmerprofil

Regionale, nationale und internationale Key Account Manager, Sales Einsteiger, Kundenberater, Vertriebsmanager aus unterschiedlichsten Branchen z. B. Industrie und Handel sowie Absolventen, die ihre Ausbildung um die Disziplinen Vertrieb, Kundenverhalten, Category Management und Preisstrategien erweitern oder vertiefen wollen.

## Referenzen

*„Der Markt und die Kunden entwickeln sich rasend schnell. Ohne das entsprechende Handwerkszeug ist es unmöglich, auf Entwicklungen strategisch und operativ adäquat zu reagieren. Im Lehrgang Key Account Management der HSBA wurde mir diese Kompetenz sehr effizient vermittelt.“*

Mladan Cvijanovic, Absolvent KAM & Sales Manager/Projektleiter, Wulf Gaertner Autoparts AG

*„Ich bin seit Jahren als Key Account Managerin in verschiedenen namhaften internationalen Konsumgüterunternehmen tätig. An der HSBA konnte ich mithilfe von Experten aus der Praxis und flankierender Theorie viele wertvolle Erkenntnisse für meine tägliche Arbeit gewinnen.“*

Simone Daun, Absolventin KAM & National Key Account Manager, Coca-Cola Erfrischungsgetränke GmbH

# WEITERE INFORMATIONEN

---

## Hochschulzertifikat

Das erfolgreiche Bestehen der Lehrgangsprüfungen führt zu einem Hochschulzertifikat der HSBA mit 12 Credit Points (ECTS).

## Anrechnung

Bei Erwerb des Hochschulzertifikats ist eine Anrechnung der Credit Points auf Master-Studiengänge der HSBA möglich. Die konkreten Anrechnungsmodalitäten erfahren Sie bei Ihrem Ansprechpartner an der HSBA.

## Teilnahmebestätigung

Seminar Teilnehmer, die keine Abschlussprüfung absolvieren, erhalten eine Teilnahmebestätigung.

## Termine

Die Lehrveranstaltungen sind wie folgt geplant:

Modul 1: Do, 7. und Fr, 8. Februar 2019

Modul 2: Do, 7. und Fr, 8. März 2019

Modul 3: Do, 4. und Fr, 5. April 2019

Modul 4: Do, 9. und Fr, 10. Mai 2019

Modul 5: Do, 6. und Fr, 7. Juni 2019

Die Prüfung wird am 5. Juli 2019 durchgeführt.

Für individuelle Beratungsgespräche steht Ihnen unser Executive Education Management gerne zur Verfügung. Bitte nehmen Sie zwecks Terminabsprache Kontakt mit Paulien Staal auf.

## Anmeldeverfahren

Die Zulassung zum Zertifikatslehrgang Key Account Management erfolgt auf Grundlage des HSBA-Bewerbungsbogens mit Angaben zur Person, der bisherigen Ausbildung, des beruflichen Werdegangs und Erfahrungshintergrunds, zur aktuellen beruflichen Position, den Beweggründen für den Besuch des Lehrgangs und den mittelfristigen Berufszielen.

Die eingehenden Bewerbungen werden hinsichtlich der beruflichen und wissenschaftlichen Voraussetzungen der Bewerber geprüft. Zusätzlich wird ein Vertrag zwischen der HSBA und dem Lehrgangsteilnehmer geschlossen.

Für den Zertifikatslehrgang gibt es eine begrenzte Teilnehmerzahl. Um eine möglichst frühzeitige Anmeldung wird gebeten.

## Teilnahmeentgelt

Das Teilnahmeentgelt beträgt 4.900 Euro. In diesem Entgelt sind die Teilnahme an sämtlichen Lehrveranstaltungen, umfangreiche Unterlagen und Kursdokumentationen sowie Pausengetränke enthalten. Zahlungsbedingungen und Stornierungen richten sich nach den Teilnahmebedingungen der HSBA.

## Anmeldung und Information

Paulien Staal  
HSBA Hamburg School of  
Business Administration  
Alter Wall 38 | 20457 Hamburg  
Tel.: +49 (0) 40 36138-955  
Fax: +49 (0) 40 36138-61-955  
E-Mail: [Paulien.Staal@hsba.de](mailto:Paulien.Staal@hsba.de)





## HSBA HAMBURG SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION

Die HSBA ist die Business School der Hamburger Wirtschaft. Unser Auftrag ist es, Unternehmen bei der Qualifizierung ihrer Mitarbeiter und Rekrutierung vielversprechender Talente zu unterstützen. Zugleich bieten wir Studierenden aller Karrierestufen unabhängig von ihrem finanziellen Hintergrund hervorragende Bildungsmöglichkeiten. Aktuell ist die HSBA akademischer Partner von mehr als 1.000 Studierenden und über 250 Unternehmen. Mit unserem Ansatz wollen wir die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen und damit die Zukunftsfähigkeit Hamburgs im Zeitalter des digitalen Wandels stärken. Den Schwerpunkt unserer Angebote bilden international ausgerichtete duale Bachelor- und Masterstudiengänge. Anspruchsvolle Weiterbildung, ein Promotionsprogramm und anwendungsorientierte Forschung ergänzen unser Portfolio.

### **Bachelor-Studiengänge**

BSc Business Administration  
BSc Business Informatics  
BSc Logistics Management  
BSc Maritime Management  
BSc Media Management & Communication  
BA Versicherungsmanagement

### **Master-Studiengänge**

MSc Business Development  
MSc Digital Transformation & Sustainability  
MSc Finance  
MSc Global Management & Governance  
MSc Real Estate & Leadership  
MBA Corporate Management  
MBA Shipping  
Executive MBA (EMBA)

### **Weitere Angebote**

DI-Lab @ HSBA & Digital Toolbox  
Executive Education  
Kooperative Promotionsprogramme (PhD / DBA)

*Learn. Innovate. Apply.*

HSBA Hamburg School of Business Administration | Alter Wall 38 | 20457 Hamburg  
T: +49 (0) 40 36138-700 | F: +49 (0) 40 36138-751 | E: [info@hsba.de](mailto:info@hsba.de)  
[www.hsba.de](http://www.hsba.de) | [facebook.com/hsba.hamburg](https://facebook.com/hsba.hamburg) | [xing.to/hsba](https://xing.to/hsba)