

## Key Account Management & Leadership

Transformation von Kundenbeziehungen in strategische Allianzen

CO-CREATION



## Weiterbildungsprogramm

# KEY ACCOUNT MANAGEMENT & LEADERSHIP

### Ziele:

Als vertrauensvoller Ansprechpartner der Key Accounts sind Key Account Manager prädestiniert, die Potenziale zur ko-kreativen Entwicklung von Produkten, Anlagen und Dienstleistungen zu sondieren und bei einem Match der Interessen die Prozesse zu managen und die Teams zu führen.

Das Weiterbildungsprogramm ist darauf ausgerichtet, die Kompetenzen der Key Account Manager mit Blick auf die erweiterten Verantwortungsbereiche zu ergänzen und sie mit dem notwendigen Wissen und Praktiken auszurüsten.

Das strategische Ziel ist die Ausrichtung des Unternehmens auf Ko-Kreation mit den aktuell wichtigsten Kunden sowie neuen Marktpotenzialen, den Strategic Accounts. Dies erfordert die strategische Weitsicht und die Fähigkeit, auf der Management-Ebene zu kommunizieren, Peer-to-Peer-Netzwerke aufzubauen, die Teams zur Collaboration zu führen und auf der strategischen und kaufmännischen Entscheiderebene zu verhandeln.

### Nutzen:

Der Nutzen für das Unternehmen besteht in dem enormen Wachstumspotenzial, das sich durch die Synergien der Ko-Kreation, insbesondere aus der Vernetzung von Erfahrungen, Wissen und Bündelung der Ressourcen ergibt:

- Entwicklung passgenauer innovativer Produkte, Investitionsgüter und Services
- Digitalisierung von Wertschöpfungsketten
- Zusammenarbeit auf verschiedenen Wertschöpfungsstufen innerhalb einer Wertschöpfungskette

Darüber hinaus kann sich durch die Zusammenführung der Teams ein enges Vertrauensverhältnis bilden, das als permanenter Wettbewerbsvorteil angesehen werden kann.

## Weiterbildungsprogramm

# KEY ACCOUNT MANAGEMENT & LEADERSHIP

## Inhalte:

Das Weiterbildungsprogramm umfasst vier Ebenen:

1. STRATEGIE-ENTWICKLUNG
2. CO-CREATION & LEADERSHIP
3. PROZESSE & VERHANDLUNGEN
4. SKILLS & MINDSET

*Eine detaillierte Beschreibung finden Sie auf den folgenden Seiten*

## Die Teilnehmenden erhalten fundamentalen Kenntnisse und Fähigkeiten:

- Positionierung als strategischer Partner auf allen vier Entscheider-Ebenen
- Leadership der ko-kreativen Zusammenarbeit zur Entwicklung passgenauer und innovativer Lösungen
- Strategien zur Erhöhung des Umsatzpotenzials (Share of Wallet)
- Transformation vertrauensvoller Kundenbeziehungen in strategische Allianzen.

## Didaktisches Konzept

Damit das Bündel aus neuen Kompetenzen in der Praxis verankern kann, ist das Weiterbildungsprogramm auf eine schrittweise Umsetzung konzipiert:

- Interaktive UseCase Labs - 2h pro Woche
- Arbeit an konkreten Projekten und unmittelbarer Umsetzung in der Praxis.
- Begleitendes Coaching als permanenter Erlebnisfaktor für kontinuierliches Lernen und Reflektion

UseCase Coaching ist ein wissenschaftlich fundiertes Format.

# STRATEGIE

## Strategieentwicklung zur Positionierung als strategischer Partner

Eine strategische Partnerschaft kann die Asymmetrie der Positionen und Zielen zwischen den Key Accounts und den Produzenten mindern. Produzenten erhalten die Möglichkeit zur Nutzung der Kundenerfahrungen und des Know-hows zur Entwicklung passgenauer und innovativer Lösungen. Key Accounts profitieren durch auf ihre Wünsche und spezifische Anforderungen bedarfsorientierte Produkte, Lösungen und Services. Durch die ko-kreative Zusammenarbeit lassen sich die Kosten und die Time-to-Market reduzieren, wobei der Kosten- und Wettbewerbsvorteil an die Key Accounts anteilig weitergegeben werden kann.

Aufgrund positiver Erfahrungen bei der kooperativen Entwicklung kundenspezifischer Lösungen eröffnen sich die Möglichkeit einer **Allianz** zur horizontalen oder vertikalen Integration gemeinsamer Wertschöpfungsketten.

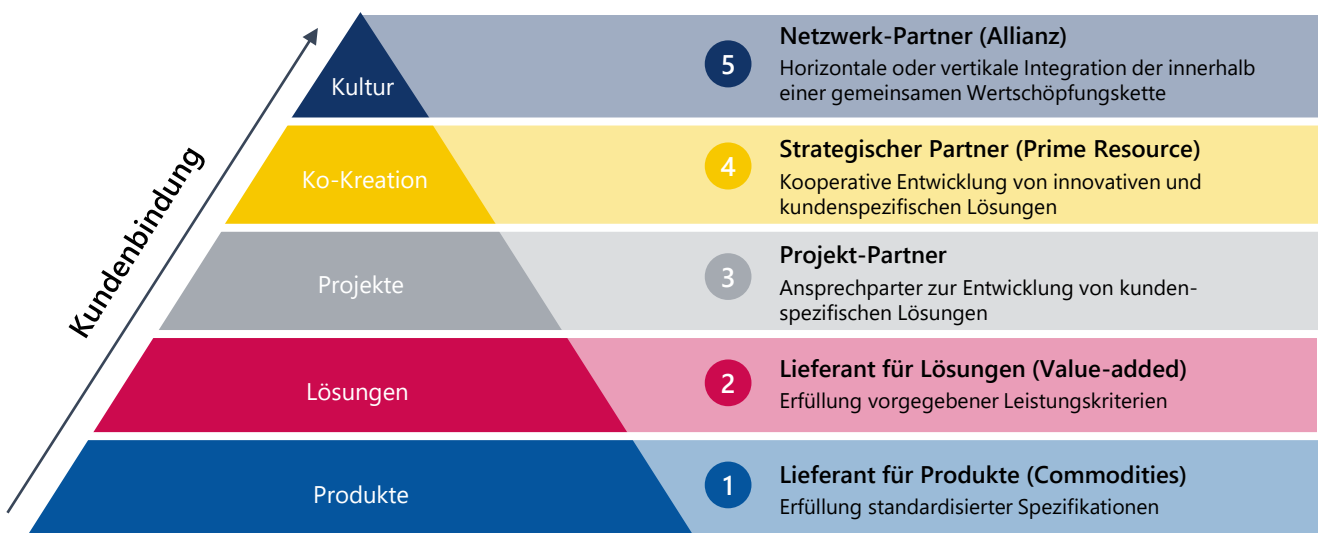


Bild 1: Die fünf Ebenen der Geschäftsbeziehung im KAM

# CO-CREATION

## Aufbau und Pflege von Peer-to-Peer-Netzwerken auf allen Ebenen

Das Netzwerk-Management zur ko-kreativen Zusammenarbeit umfasst fünf Schritte:

1. **Networking** zu allen relevanten Stakeholdern auf strategischer, kaufmännischer, operativer und technischer Ebene
2. **Selektion** der potenziellen Partner, die sowohl kulturell als auch in Bezug auf gemeinsame Ziele und Eignung die größte Schnittmenge aufweisen
3. **Allokation** von Ressourcen, Zuständigkeiten und Aufgaben. Diese Verteilung sollte entsprechend der jeweiligen Kompetenzen und Vorteile erfolgen.
4. **Regulation** zur Ausarbeitung von informellen und formellen Regeln der Zusammenarbeit und Erledigung der aufeinander abgestimmter Aufgaben
5. **Evaluation** zur Ermittlung der Kosten und des Nutzens im Zusammenhang der Kooperation.

Entscheidend ist die gesunde Ausbalancierung der Positionen und Interessen.

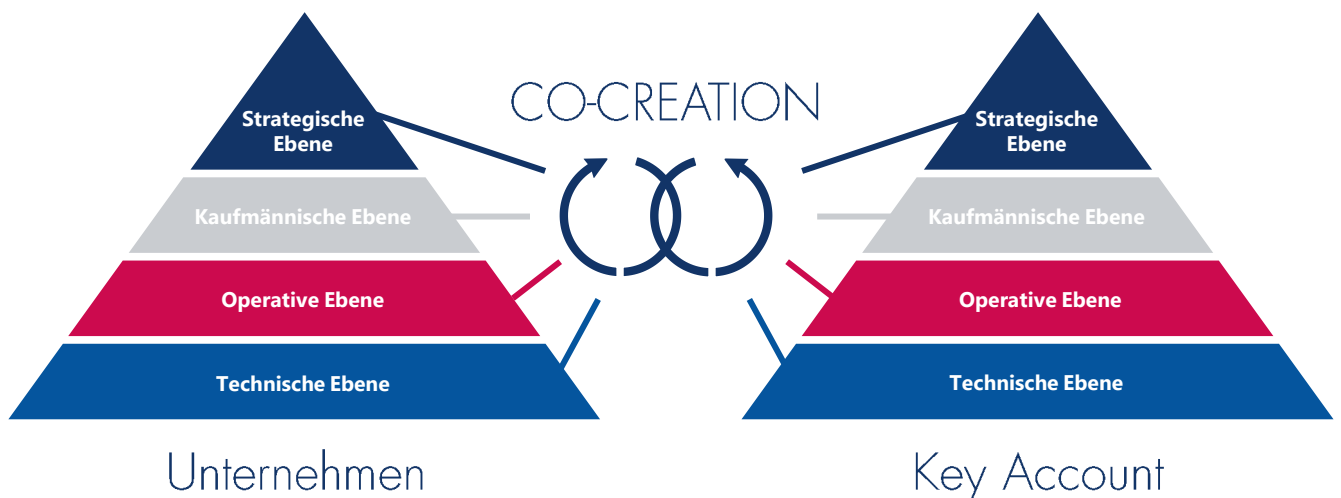


Bild 2: Die vier Ebenen der Netzwerkbeziehung im Netzwerk-Management

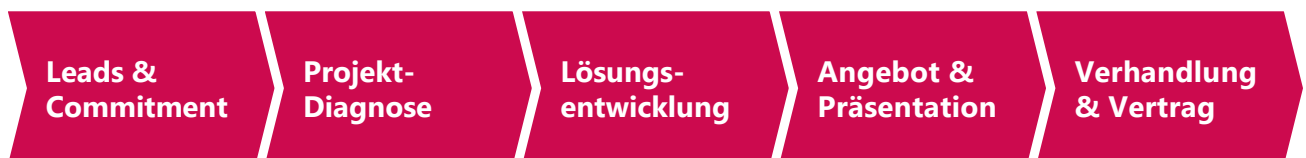
# PROZESSE

## **Innovation der Sales-Prozesse und Vorbereitung der Verhandlungen mit dem Ziel, Win-Win-Resultate zu erzielen.**

Zu den größten Risiken im Key Account Management zählt die stagnierende oder negative Umsatzentwicklung aufgrund der Wettbewerber, die ein vergleichbares Ziel verfolgen, ihre Position zu verbessern, Projekte zu gewinnen und den Share-of-Wallet kontinuierlich zu erhöhen. Wer als Key Account Manager sich auf die technisch/operative Ebene fokussiert und die Sales-Prozesse darauf optimiert, muss immer damit rechnen, dass durch neue Strategien und Initiativen der Wettbewerber einige wichtige Projekte „völlig unerwartet“ verloren gehen.

### **Innovativer Sales-Prozess**

Ein bisher nicht erschlossener Wettbewerbsvorteil liegt in der Neugestaltung traditioneller KAM-Prozesse, die durch die Verhandlungsmacht und Preisdirektion des Einkaufs Deckungsbeiträge oder Projekte verlieren. Mit einem innovativen Sales-Prozess kann zwar ein Abschluss nicht garantiert, jedoch die Wahrscheinlichkeit eines Auftrags signifikant gesteigert werden. Im Kern geht es darum, die ersten zu sein, die von neuen Projekten erfahren (und nicht erst bei der Anfrage) und ein belastbares Commitment zur ko-kreativen Lösungsentwicklung und zugleich eine Verhandlungsführung nach dem Harvard-Konzept vereinbaren. Damit sinkt das Risiko, Projekte aufgrund zu geringer Passgenauigkeit und Überschreitung des Budgets zu verlieren.



*Bild 3: Innovativer Sales Prozess zur Steigerung der Abschlusswahrscheinlichkeit*

# EXZELLEENZ

## Exzellenz-Modell zur Verifizierung der Ko-Kreation und Collaboration.

Ein Exzellenz-Modell unterstützt das Sales Management, die Key Account Manager und Stakeholder, die richtigen Hebel zu identifizieren und einzusetzen, um die vereinbarten Ziele effizient und effektiv zu erreichen. Hierbei ist es zentral, die Metriken transparent zu kommunizieren und partizipativ zu vereinbaren. Da die ursprüngliche Intention eines Sales-Exzellenz-Modells sich auf die kontinuierliche Steigerung der Sales Performance fokussierte, muss das Modell im Kontext der Ko-Kreation durch neue Dimensionen erweitert werden. Die Metriken der folgenden Grafik sind beispielgebend für die Transformation von Kundenbeziehungen zu strategischen Allianzen.

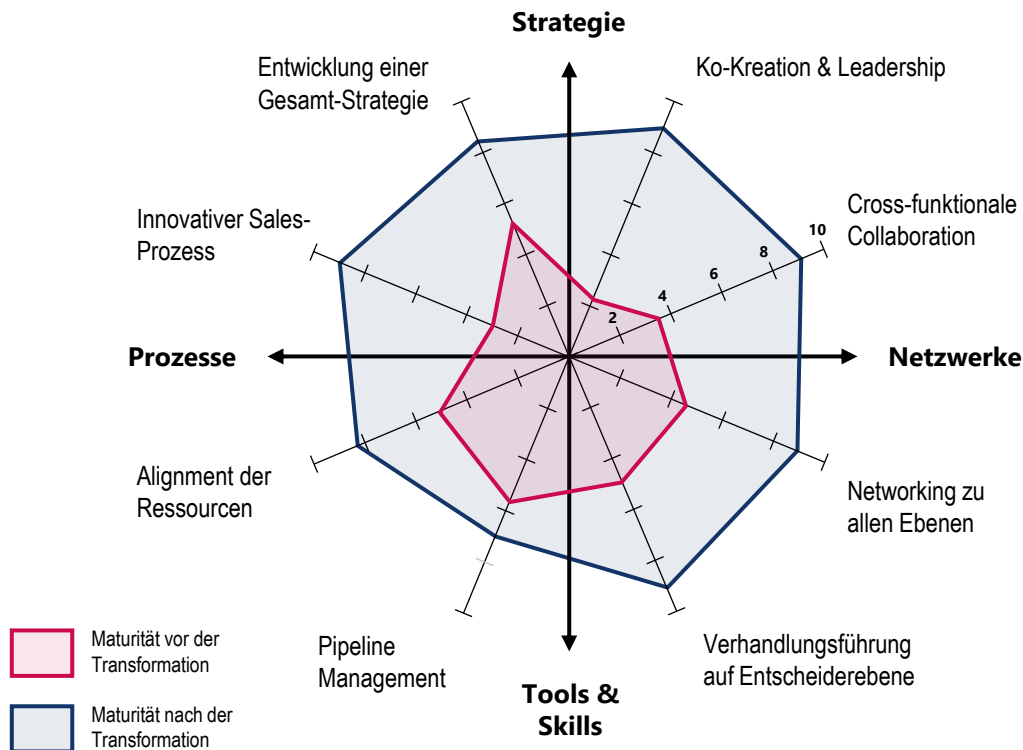


Bild 4: Ko-Kreation Exzellenz Modell

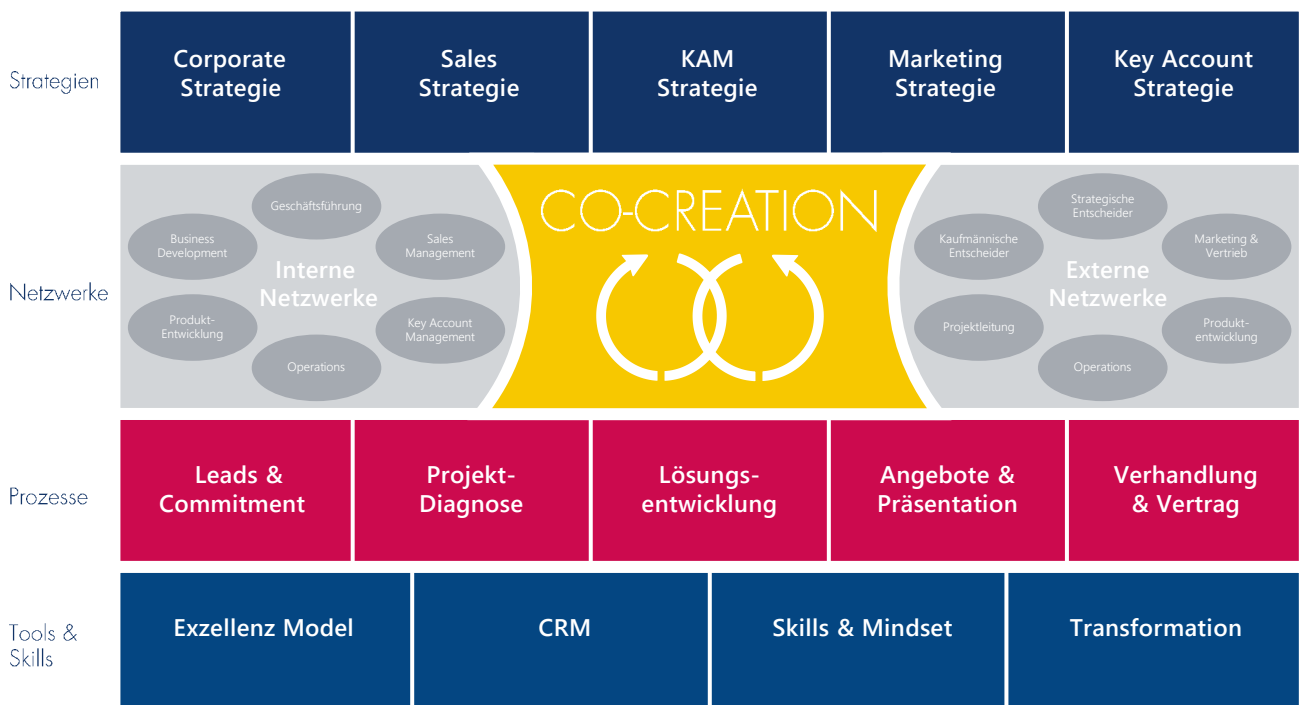
# KLARHEIT

## Klarheit über die Komplexität des Key Account Managements.

Die Potenziale des Key Account Managements sind in vielen Unternehmen nicht voll ausgeschöpft. Oft werden Umsatzverluste der Key Accounts mit „zu hohen Preisen“ begründet, anstatt die wahren Ursachen zu identifizieren und mit gezielten Maßnahmen gegenzusteuern. Mit der Ko-Kreation steht allen Key Account Managern ein neuer Hebel zu Verfügung, Wachstumsziele effektiv zu erreichen. Dazu benötigen sie neue Skills, um die Strategien, Netzwerke und Prozesse nahtlos aufeinander abzustimmen und ein cross-funktionales Team zu führen. Das folgende KAM-Modell zeigt die grundlegenden Dimensionen zur Transformation von Kundenbeziehungen in strategische Allianzen, die einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil bieten.

## Key Account Management & Leadership

TRANSFORMATION VON KUNDENBEZIEHUNGEN IN STRATEGISCHE ALLIANZEN





Weiterbildungsprogramm

# KEY ACCOUNT MANAGEMENT & LEADERSHIP

Das Programm beinhaltet:

- 16 Module á 2h
- 16 Coachings á 1h
- 1 Dokumentation
- 1 Abschlussarbeit 2h
- 1 Zertifikat

Summe: 48 Stunden – vergleichbar mit 6 Tagen á 8h

Das Programm wird durch Videos ergänzt, um Basiswissen zu vermitteln.

Dauer: 3 Monate

Training, Moderation & Coaching:

Klaus Schein, Dipl.-Ing. (FH)

*Offene Weiterbildung:*

Beginn: 18.03.2022 und 16.09.2022

Zeiten: freitags, 16:00 Uhr bis 18:00 Uhr; Coaching nach Vereinbarung.

Format: Online

**Preis: 48 Stunden Weiterbildung 2.400,00 € (pro Teilnehmer)**

*Inhouse-Weiterbildung:*

Zeiten: nach Vereinbarung

Format: Online oder Hybrid

**Preis: auf Anfrage**

## Trainer, Moderator & Coach

Klaus Schein ist Experte für Sales, Innovation und Nachhaltigkeit. Er unterstützt Konzerne, Mittelstand, KMUs und Startups bei der Konzeption innovativer Sales-Strategien für Global Account Management und Key Account Management und einer nachhaltigen kulturellen Transformation. Die von ihm entwickelten Konzepte UseCase Coaching (UCC) und UseCase Innovation (UCI) ermöglichen:

1. Eine **Transformation in kleinen Schritten** entlang konkreter Anwendungsfälle.
2. Einen effizienten und effektiven **Know-how-Transfer** aus Best Practices, wissenschaftlich fundierten Methoden und langjährigen Erfahrungen, um innovative Strategien, Strukturen und disruptive Lösungen zu entwickeln.
3. Eine **hohe Innovationsfähigkeit**, damit Kreativität, Neudenken und rechtzeitige Korrekturen während der Transformation aufrecht erhalten bleiben und die Veränderungen schnellen Return on Investment (ROI) bringen.



**Klaus Schein, Dipl.-Ing. (FH)**

CEO von Agility Work GmbH

E-Mail: [klaus.schein@agilitywork.com](mailto:klaus.schein@agilitywork.com)

Mobil: +49 173 2549448



[linkedin.com/in/klaus-schein/](https://www.linkedin.com/in/klaus-schein/)

## Kontakt & Impressum

Agility Work GmbH  
c/o Factory Berlin  
Rheinsberger Str. 76/77  
D-10115 Berlin

E-Mail: [info@agilitywork.com](mailto:info@agilitywork.com)  
Web: [www.agilitywork.com](http://www.agilitywork.com)

Tel.: +49 3334 4918250

Veröffentlicht am 08.02.2022

© 2021 Agility Work®

Alle Rechte der Inhalte und Grafiken vorbehalten.