

Büyük Müşteri (Key Account) Yönetimi Eğitimi

SP2505

Eğitim Amacı

Katılımcıların, şirket için kritik öneme sahip büyük müşterilerle (Key Accounts) stratejik ortaklık kurarak, müşteri yaşam boyu değerini artırma ve uzun vadeli, karşılıklı kârlı büyüme sağlama yetkinliğini kazandırmaktır.

Eğitim Detayları

 Kurumsal Eğitim
 Kapalı Grup / Bire-bir
 Online  Yüz Yüze

 Eğitim Süresi: 1 Gün / 6 Saat
 Sertifika: Katılım Sertifikası
 Eğitim Takvimi: Hİ / HS

Eğitim İçeriği

- **Büyük Müşteri (KAM) Kavramı ve Önemi**
 - Anahtar Müşteri Tanımı ve Seçim Kriterleri
 - Büyük Müşteri Yönetiminin Geleneksel Satıştan Farkları
 - KAM'ın Kurumsal Karlılığa ve Büyümeye Etkisi
- **Stratejik Hesap Planlaması (Strategic Account Planning)**
 - Müşterinin Örgütsel Yapısını ve Karar Alma Mekanizmasını Analiz Etme
 - Hesap İçindeki Fırsatları Belirleme ve Pazar Payını Genişletme
 - Çok Yıllı Hesap Hedefleri Oluşturma ve Bütçeleme
- **İlişki Derinleştirme ve Paydaş Yönetimi**
 - Müşterinin C-Level (Üst Düzey Yönetici) Düzeyiyle Güven İnşası
 - Hesap İçindeki Etki Çevresini Haritalama ve İlişki Stratejisi Belirleme
 - Karşılıklı Değer Yaratma Odaklı Ortaklık Geliştirme
- **Değer Teklifi ve Çözüm Entegrasyonu**
 - Müşterinin Stratejik İş Hedeflerine Uygun Çözümler Sunma
 - Büyük Anlaşmalarda İç Kaynakların (Teknik, Ürün, Finans) Yönetimi
 - Yenileme (Renewal) ve Çapraz Satış (Cross-Sell) Fırsatlarını Planlama
- **Performans Takibi ve Risk Yönetimi**
 - Anahtar Performans Göstergeleri (KPI) ve Düzenli Değerlendirme Toplantıları
 - Hesap Kaybı (Churn) Risklerini Erken Belirleme ve Önleme Stratejileri
 - Müşteri Geri Bildirimini Kurumsal Gelişime Entegre Etme.

Hedef Kitle

Anahtar Müşteri Yöneticileri (KAM), kıdemli hesap yöneticileri ve üst düzey kurumsal satış profesyonelleridir.

