

Certifierad Key Account Manager

UTBILDNINGSPLAN

Modul 1: KAM-rollens grund, affärsmannaskap och strategiska kundrelationer

- Key Account Manager som yrkesroll
- Affärsmannaskap och kundvärde
- Identifiering och segmentering av nyckelkunder
- Kundens organisation, inköpsprocess och beslutsfattande
- Strategisk relationsutveckling
- Övningsuppgifter
- Inlämningsuppgift

Modul 2: KAM-strategi, kundplanering och affärsutveckling

- KAM-processen från analys till utveckling
- Strategisk kundplan och account plan
- Kundbehov, lösningsförsäljning och värdepaketering
- Affärsutveckling hos befintlig kund
- Konkurrentanalys, positionering och affärsstrategi
- Intern samverkan och ledning utan formellt mandat
- Övningsuppgifter
- Inlämningsuppgift

Modul 3: Ekonomi, nyckeltal, CRM, digital KAM och kunduppföljning

- Affärsekonomi för Key Account Managers
- Nyckeltal, uppföljning och rapportering
- CRM och datadrivet KAM-arbete
- Digital KAM, social selling och AI
- Customer Success och långsiktig kundnytta
- Avtalsuppföljning, kvalitet och leveranssäkring
- Övningsuppgifter
- Inlämningsuppgift

Modul 4: Förhandling, offentlig sektor, juridik, internationella relationer och certifiering

- Förhandlingsteknik för Key Account Managers
- Att sälja till offentlig sektor och upphandlade kunder
- Affärsjuridik, avtal och riskhantering
- Internationella kundrelationer och affärsengelska
- Personligt ledarskap, etik och hållbar prestation
- Certifieringscase och komplett KAM-plan
- Övningsuppgifter
- Inlämningsuppgift



Målet med utbildningen

Målet med utbildningen är att studenten efter fullgjord utbildning tillägnat sig de kunskaper och färdigheter som krävs för ett kvalificerat och självständigt arbete som Key Account Manager.

Behörighetskrav

Inga

Bedömningskriterier

Efter genomförd utbildning, med godkänt resultat på samtliga inlämningsuppgifter och prov, erhåller studenten ett certifikat. Huvudläraren för utbildningen är den som examinerar studenten.

Examensbenämning

Key Account Manager