

2012/2013

sawi ✓
WO PRAXIS SCHULE MACHT.

Key Account Management

Mit SAWI-Zertifikat und Diplom Key Account Manager/in SAWI

Vorteile am SAWI

Diese Faktoren sprechen für eine Weiterbildung am SAWI:

- ✓ über 40 Jahre Erfahrung im Weiterbildungsbereich in den Branchen Marketing, Werbung und Verkauf
- ✓ überdurchschnittlich hohe Erfolgsquoten bei den eidg. Fachausweisen und Höheren Fachprüfungen
- ✓ über 20'000 Studenten seit der Gründung
- ✓ begrenzte Klassengrössen und dadurch hoher Interaktionsgrad zwischen Dozenten und Studenten
- ✓ hochkarätige Dozenten von Universitäten und Fachhochschulen sowie praxiserprobte Profis von führenden Unternehmen
- ✓ individuelle und persönliche Betreuung der Klassen
- ✓ grosse und helle Schulräume mit leistungsfähigem WLAN-Zugang
- ✓ 18 PC-Workstations mit Gratis-Internetzugang
- ✓ diverse Räume für Gruppen- oder Einzelarbeiten
- ✓ Lounge mit Automatenverpflegung, Kühlschrank und Kochmöglichkeit
- ✓ Kantine mit warmer Küche
- ✓ Tiefgarage mit diversen Parkplatzmöglichkeiten (gebührenpflichtig)

Die wichtigsten Lehrgangs-Fakten in Kürze:

Gesamtdauer:	5 Monate
Anzahl Lektionen:	112 Lektionen
Abschluss:	SAWI-Diplom



Inhaltsverzeichnis

Berufsbild	5
Lehrgangskonzept / Unterrichtsinhalt	6
Zielgruppen und Lernziele	7
Zulassungsbedingungen / Abschluss	8
Lehrgangsaufbau / Methodik / Lehrgangsdokumentation	9
Kursorte / Unterrichtszeiten / Anmeldung	10
Organisation	11
SAWI Weiterbildungsprogramm	12

Hinweis zur Lesbarkeit

Wir verwenden der leichteren Lesbarkeit halber die männliche Form bei Personenbezeichnungen; die weibliche Form ist integriert.



Ausbildungsstandorte in der deutschen Schweiz

SAWI in Zürich

Schweizerisches Ausbildungszentrum
für Marketing, Werbung und Kommunikation
Stettbachstrasse 6
8600 Dübendorf/Zürich

Telefon 044 802 25 00
Telefax 044 802 25 25
info@sawi.com
www.sawi.com

SAWI in Bern

Vatter Business-Center
Bärenplatz 2
3011 Bern

Telefon 044 802 25 00
Telefax 044 802 25 25
info@sawi.com
www.sawi.com

Berufsbild Key Account Management (KAM)

Der Key Account Manager als Schlüsselfigur in der Verkaufsorganisation.

Zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit in globalisierten Märkten, bei Rationalisierungsdruck und steter Kürzung der Produkt- und Marktzyklen benutzen die Unternehmen das Schlüsselkundenmanagement als Instrument der Unternehmensstrategie. Unternehmen sind zunehmend von ihren Kunden und Kooperationspartnern abhängig. Key Account Manager pflegen diese strategisch wichtigen Beziehungen – im Bereich Investitionsgüter ebenso wie in den Bereichen Konsumgüter und Dienstleistungen. Eine wesentliche Aufgabe des Key Account Managers ist es, kundenspezifische Marketing- und Verkaufsstrategien zu erarbeiten. Im Mittelpunkt steht dabei die optimale Wertschöpfung der angebotenen Leistungen für den Kunden und das eigene Unternehmen. Der Key Account Manager hat eine gute Allgemeinbildung, sehr gute Fachkenntnisse und eine hohe Sozialkompetenz, die ihm zu leichtem Zugang zu anderen Menschen verhilft.

Key Account Manager sind die Schnittstelle zwischen allen Abteilungen in ihrem Unternehmen und den Schlüsselkunden. Ein breites betriebswirtschaftliches Wissen sowie verkäuferische Fähigkeiten sind für diese anspruchsvolle Tätigkeit ein Muss, damit die Kunden in jedem Bereich einen kompetenten Verhandlungs- und Gesprächs-

partner haben. Der Key Account Manager muss in der Lage sein zwischen seiner Unternehmung und dem Kunden eine Beratungs- und Koordinationsfunktion zu übernehmen. Konkret bedeutet dies, dass er seinen Schlüsselkunden Lösungen für meist komplexe Investitionsprojekte anbieten und diese dann konsequent betreuen kann. Waren früher Key Account Manager reine Verkäufer, sind die Anforderungen in den vergangenen Jahren gestiegen. Branchen- und Produktwissen sowie strategisch richtiges Agieren sind gefordert.

Auf Grund dieser Ausgangssituation, gekoppelt mit einer langjährigen Erfahrung im Bereich Key Account Management, hat das SAWI eine neue, den heutigen Verhältnissen angepasste, Ausbildung entwickelt. Die Ausbildung beinhaltet alle wesentlichen Aspekte, die für den Umgang mit den strategisch bedeutsamsten Kunden eines Unternehmens eine tragende Rolle spielen.

Dieser Lehrgang wird den Teilnehmenden die wichtigsten Lerninhalte, welche für ein zeitgemässes Key Account Management wichtig sind, vermitteln. Sie werden befähigt, das Erlernte auf Ihre tägliche Arbeit zu übertragen und dort erfolgreich anzuwenden. Dozenten mit einschlägiger Erfahrung in ihren Fachgebieten (u.a. Universitäten) lehren in modernsten Schulungsräumen. Mit dem Ausarbeiten einer Diplomarbeit, welche einen Bezug zur Praxis haben muss, entsteht für das Unternehmen ein direkter Mehrwert.



Lehrgangskonzept / Unterrichtsinhalt

Konzept des Lehrgangs

Der Unterricht stellt eine Kombination aus wissenschaftlich fundierten Erkenntnissen, Best-Practice-Beispielen sowie hilfreichen Tools für den Arbeitsalltag dar.

Die Lehrgangabsolventen erhalten bei Kursbeginn ein Lehrbuch das bereits jetzt als Standardwerk in der Literatur zum Thema Key Account Management angesehen wird: «Spitzenleistungen im Key-Account-Management».

Unterrichtsinhalt und

Lektionenzahl

- / Das Key Account Management-Konzept
- / Basis Marketing und Vertrieb
- / Integrierte Vertriebskommunikation
- / Grundlagen des Key Account Managements
- / Vertriebs- und Verkaufsplanung
- / Projektmanagement und Organisation
- / Rhetorik und Präsentationstechnik
- / Leadership
- / Key-Account-Management-Praxistag

Total Lektion 112

Zielgruppen und Lernziele

Zielgruppen

Die Ausbildung richtet sich an bestehende Key Account Manager und/oder Verkaufsleiter, welche diesen Bereich aufbauen oder forcieren wollen. Eine gute Grundlage bietet die Ausbildung Marketing- und Verkaufsfachleute, aber auch Geschäftsführern von KMU wird dieser Lehrgang zusätzliches Know-how in der optimierten Schlüsselkundenbetreuung verleihen.

Der Lehrgang ist auch bestens für Wieder- und/oder Quereinsteiger geeignet, welche sich einen soliden Wissensstand im Key Account erarbeiten möchten. Die wesentlichen Zielgruppen noch einmal zusammengefasst:

- ✓ Aussen- und Innendienstmitarbeiter mit Aufgaben im Key Account Management
- ✓ Verkaufsleiter
- ✓ GL-Mitglieder und KMU-Inhaber, die Key Account Management betreiben oder es ausbauen wollen

Lernziele und Nutzen für die Teilnehmenden

Das Erarbeiten und Gewinnen von soliden Fach- und Methodenkompetenzen für eine erfolgreiche Funktionsausübung im Key Account Management.

Nach Abschluss dieser Ausbildung sind die Teilnehmer befähigt:

- ✓ mit den Kunden auf einer breiteren Basis zu kommunizieren und mit modernsten Kommunikationsmitteln spezifisch auf wichtige Kunden einzugehen
- ✓ zielstrebig und kundenorientiert den Verkaufsprozess zu steuern
- ✓ Tools anzuwenden, die es erlauben, zu den richtigen Entscheidungsträgern vorzudringen
- ✓ sicher und gezielt zu argumentieren und zu präsentieren
- ✓ souverän und überzeugend Preisverhandlungen zu führen
- ✓ Verkaufsvorgänge richtig zu bewerten
- ✓ den persönlichen und geschäftlichen Erfolg wesentlich zu steigern (Umsatz, DB)
- ✓ theoretische Inhalte im Rahmen einer Diplomarbeit erfolgreich auf die Praxis übertragen



Zulassungsbedingungen / Abschluss

Beim Besuch des SAWI-Lehrgangs Key Account Management profitieren Sie von folgenden Vorteilen:

- / Hervorragende Grundausbildung in effizientem Key Account Management
- / Top-Referenten aus der Praxis
- / Wissenschaftliche Vermittlung
- / neue Geschäftskontakte, Netzwerke
- / Umfassendes Umsetzungs-Know-how für die Praxis
- / Informationsquellen gezielt nutzen können

Zulassungsbedingungen zum Lehrgang Key Account Management (KAM)

Zum Lehrgang und zur Prüfung wird zugelassen, wer eine oder mehrere der nachstehenden Anforderungen erfüllt:

- / Aktive Aufgaben in der Kundenbetreuung
- / Erfahrung in der Kundenbearbeitung
- / Abschluss als Verkaufsleiter
- / Abschluss als Marketing- oder Verkaufsfachmann

Abschluss/Titel

Die Ausbildung wird mit dem SAWI-Zertifikat «Key Account Manager» abgeschlossen.

Freiwillig kann anschliessend eine Diplomarbeit geschrieben werden, welche nach erfolgreicher Abnahme den Titel «Diplom Key Account Manager SAWI» verleiht.

Zertifikat und Attest

Zum Abschluss des Lehrganges werden den erfolgreichen Lehrgangsteilnehmern nebst dem SAWI-Zertifikat ein Fächernachweis und ein Attest über die besuchte Lektionenzahl ausgestellt.

Das Kursattest erhalten Teilnehmer, die mindestens 80 Prozent der Unterrichtsstunden im Ausbildungslehrgang besucht haben. Das Erreichen des Kursattestes ist Bedingung zur Erlangung des SAWI-Zertifikats und des SAWI-Diploms.



Lehrgangsaufbau / Methodik / Lehrgangsdokumentation

Der Lehrgang ist in verschiedenen Bereichen aufgebaut

Die einzelnen Themen werden unter drei Aspekten behandelt:

- / Wissen
- / Verstehen
- / Anwenden/Umsetzen

Hierbei gilt es zunächst, das wissenschaftlich fundierte Wissen von den Dozenten erläutert zu bekommen. Anschliessend geht es darum, dieses Wissen anhand von praktischen Beispielen zu verstehen, um es abschliessend auf das eigene Tagesgeschäft übertragen und dort erfolgreich anwenden zu können.

Unterrichtsmethoden

Der Unterricht wird vorwiegend als Frontalunterricht gestaltet und mit erweiterten Lehr- und Lernformen ergänzt. Die vermittelten Fachkompetenzen in Verkauf, Marketing, Kommunikation, Vertriebscontrolling, BWL, Projektmanagement und Rhetorik werden komplettiert durch Methodenkompetenzen wie Arbeitstechnik und Selbstmanagement.

Lehrgangsdokumentation

Die Teilnehmer erhalten eine umfassende Lehrgangsdokumentation:

- / Literatur «Spitzenleistungen im Key-Account-Management»
- / Lehrtext/Skripte
- / Kompendium
- / Zusammenfassungen
- / Arbeitsformulare für die Praxis



Kursorte / Unterrichtszeiten / Anmeldung

Kursort

Der Lehrgang findet im SAWI Ausbildungszentrum in Dübendorf statt. Mit der S-Bahn bequem erreichbar in acht Minuten ab Hauptbahnhof Zürich. Drei Fahrminuten ab Autobahnausfahrt Dübendorf. Im Gebäude des Ausbildungszentrums befindet sich ein grosses öffentliches Parkhaus. Den Teilnehmern stehen unsere Internet-Stationen, sowie gratis W-Lan zur privaten Nutzung kostenlos zur Verfügung.

Unterrichtszeiten

16 Kurstage mit Unterricht am:

Freitag von 13.30 – 17.20 Uhr

18.10 – 21.00 Uhr

Samstag von 08.30 – 12.20 Uhr

13.10 – 16.00 Uhr

Die genauen Kurstage entnehmen Sie bitte dem beigelegten Anmeldeformular.

Anmeldung

Ihr Weg zum Key Account Manager erfolgt via Anmeldung mit beiliegendem Formular. Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Die definitive Aufnahme erfolgt unter Berücksichtigung der individuellen Beurteilung der Bewerbungsunterlagen und gegebenenfalls aufgrund eines Eignungsgesprächs. Die Lehrgangsleitung entscheidet über die Zulassung zum Key Account Management Lehrgang.

Informationsabende

Die aktuellen Infoveranstaltungen finden Sie auf www.sawi.com

Organisation

Lehrgangsleitung



MICHAEL BROGLIN
Leiter Lehrgänge & Verkauf
m.broglin@sawi.com

Der Lehrgangsleiter ist für die fachlich einwandfreie Durchführung der Ausbildung verantwortlich.

Wissenschaftliche Begleitung



DR. MICHAEL BETZ
Senior Consultant & Management Trainer
michael.betz@marketing-auditorium.com

Marketing Auditorium St.Gallen AG
CH-9000 St.Gallen

Lehrgangsbetreuung



ISABELLA MEHNER
Lehrgangsbetreuerin
i.mehner@sawi.com

Die Lehrgangsbetreuerin ist administrativ und organisatorisch für die einwandfreie Durchführung der Ausbildung verantwortlich.

SAWI

Schweizerisches Ausbildungszentrum für
Marketing, Werbung und Kommunikation
Telefon 044 802 25 00
Telefax 044 802 25 25
info@sawi.com
www.sawi.com



SAWI Weiterbildungsprogramm

Höhere Fachprüfung mit eidg. Diplom

- / Marketingleiter
- / Kommunikationsleiter
- / Verkaufsleiter
- / Web Project Manager

Höhere Fachschule

- / Dipl. Marketingmanager HF

Berufsprüfung mit eidg. Fachausweis

- / Marketingfachleute
- / Kommunikationsplaner
- / Verkaufsfachleute
- / Public Relations Fachleute
- / Texter

Bachelor-Studiengang Unternehmens- und Marketingkommunikation

1 ½-jähriges Vollzeitstudium mit Abschluss als Berater Unternehmens- und Marketingkommunikation und direktem Einstieg in die Praxis oder Anschluss an das verkürzte Bachelor-Studium «Media-engineering».

Lehrgänge mit SAWI-Diplom

- / Projektleiter Events/Messen/
Sponsoring
- / Key Account Management
- / Product Manager
- / Kulturmanager
- / Hochzeitsplaner

Kompaktkurse

- / Direct Marketing
- / Eventmarketing

Vorkurse

- / Rechnungswesen
- / Statistik

MarKom Zulassungsprüfung

Basislehrgang MarKom zur Vorbereitung auf die Zulassungsprüfung

Vollzeitausbildung Kommunikationsplaner CAS

2-jähriges Vollzeitstudium mit CAS-Abschluss in Advertising & New Media und garantiertem Praxiseinstieg in die Werbebranche.

Trägerschaft



1



2



3



4



5



6



7



8



9



10



11

1. Allianz Schweizer Werbeagenturen ASW 2. BSW leading swiss agencies 3. Vereinigung für Werbekommunikation comm-on 4. Publicité romande
5. Gesellschaft für Marketing GfM 6. Verband Schweizer Medien 7. Script Schweizer Texterinnen- und Texterverband 8. Schweizer Werbeauftraggeberverband SWA
9. Schweizerischer Public Relations Verband SPRV 10. Verband Schweizer Werbegesellschaften VSW 11. Verband Schweizer Werbung SW

Sponsoren



1



2



3



4



5



6



7



8

1. APG Allgemeine Gesellschaft 2. iSource 3. Keystone 4. M+K Marketing & Kommunikation 5. NZZ Media 6. Publicitas 7. PubliGroupe SA 8. Publisuisse SA

Kooperationspartner



1



2



3



4



5



6



7



8



9

1. Universität St.Gallen 2. Swiss Marketing 3. IAA International Advertising Association 4. HTW Chur 5. Schweizer Direktmarketing Verband SDV 6. Verkauf Schweiz
7. Ecole de création en communication 8. Fachhochschule Nordwestschweiz 9. Verband Unabhängiger Schweizerischer Hochzeitsplaner VUSH



SAWI Schweizerisches Ausbildungszentrum für Marketing, Werbung und Kommunikation,
Stettbachstrasse 6, 8600 Dübendorf/Zürich. Tel. 044 802 25 00, Fax 044 802 25 25.
Ausbildungszentren in Zürich, Bern, Lausanne und Genf.

SAWI Centre suisse d'enseignement du marketing, de la publicité et de la communication,
Maison de la Communication, Av. Florimont 1, 1006 Lausanne. Tél. 021 343 40 60, Fax 021 343 40 61.
Centres de formation à Lausanne, Genève, Zurich et Berne.
www.sawi.com, info@sawi.com