

1. Kundkort och kundkortsanalys

Kundens Fysiska Tillstånd

- Generell Bolagsinformation
- Typ av produkter
- Årsomsättning
- Antal anställda
- RAM avtal
- Konkurrenter
- Kundens kunder
- Verktyg
- Plattform
- Framtida projekt

Kundpersoner att bearbeta löpande

- VD
- Sälj o marknadschef
- Utvecklingschef
- Avdelningschefer
- Produktchefer (info om projektlägen)
- Projektledare (info om resursbehov)
- Inköps C
- Beslutspåverkare
- Avdelningar etc

Kundhistorik

- Fästa alla offerter, avtal och viktiga dokument på kundkortet (CRM systemet)
- Beskrivning på alla personer
- Varje telefonsamtal med anteckning
- Varje möte med anteckning
- Nästa bokade kontakt

Analys för att få fram Aktivitetsplan

- Vad har vi gjort med kunden hittills?
- Vad har vi INTE gjort med kunden hittills?
- Vad köper kunden av oss idag?
- Vad köper kunden INTE av oss idag?
- Kundens beslutprocess och köpstil?
- Hur stor del av kundens omsättning/budget har vi (vår betydelse idag)?
- Hur arbetar kunden med våra produkter?
- Vilka kontaktpersoner har vi inte bra kontakt med?
- Vilka medarbetare ska ingå i vårt KAM team?
- Hur arbetar våra konkurrenter mot våra nyckelkunder?
- Vilka är kundens konkurrenter och hur arbetar de mot vår kunds marknad?

Säljplan med potential analys

- I dokument som kopplas till kundkortet (CRM systemet)

2. Klassificering av befintliga kunder

VIP Kunder

- Som A kund fast med speciella arrangemang

A-kunder Kriterier

- Personlig bedömning

Aktiviteter A-kunder

- Mötesbokning / telefonkontakt = 2 – 4 st / kundperson / år
- KAM möten – antal enl övk med resp kund
- Proaktiva säljmöten / hitta nästa offert = 2 st / kundperson / år
- Möte med den egna ledningen
- Omvärldsbevakning
- Nyhetsbrevet
- Mail erbjudanden / utskick
- Inbjudan till kurser
- Lunchmöte / relation = 2 / kundperson / år
- Golfen / segling
- Inbjudan till Mässor
- Presenter
- Säsongskort fotboll / ishockey etc
- Högtidsdagar

B-kunder

- Personlig bedömning eller
- Spann årsomsättning
- Spann antal anställda
-

Aktiviteter B-kunder

- Mötesbokning / telefonkontakt = 1- 2 st / kundperson / år
- KAM möten – antal enl övk med resp kund
- Proaktiva säljmöten / hitta nästa offert = 1-2 st / kundperson / år
- Omvärldsbevakning
- Nyhetsbrevet
- Mail erbjudanden / utskick
- Inbjudan till kurser
- Lunchmöte / relation = 1 / kundperson / år
- Inbjudan till mässor
- Säsongskort

C-kunder

- Personlig bedömning
- Årsomsättning
- Antal anställda

Aktiviteter C-kunder

- Mötesbokning / telefonkontakt = 2 st / kundperson / år
- KAM möten – antal enl övk med resp kund
- Proaktiva säljsamtal – hitta nästa offert = 1-3 st / kundperson / år
- Nyhetsbrevet
- Inbjudan till kurser

