

## Lite tankar runt Key Account Management

### Key Account Management och affärsmannaskap

- att kunna hantera kunder och leverera enligt kundens förväntningar med lönsamhet
- en aktörs förmåga att kunna sin marknad och veta vad den vill ha
- kunna kombinera detta med kunskap om vad det egna företaget kan prestera för att kunna skapa ett så attraktivt erbjudande som möjligt för båda parter
- att "bygga murar" runt de egna affärsrelationerna för att försvåra för konkurrenterna att ta sig in hos kunden.

### Utvecklingen från tidigare säljstrategier till dagens KAM

Då	Idag
- Inifrån och ut	- Kundcentrerat ledarskap
- Individuella prestationer	- Team
- Gör "åt" kunden	- Gör "tillsammans" med kunden
- Sälj- och sifferdriven	- Värde och relationsdriven
- Kortsiktigt fokus	- Kort och långsiktig balans
- Sökande efter kundomsättning	- Sökande efter kundlojalitet
- Rollen missförstådd av de flesta	- Rollen förstådd av de flesta
- Lite mätning	- Definierat objektiva / subjektiva mål
- Dåligt stöd från ledningen	- Ledningsstöd

### En Key Account Managers arbetsuppgifter:

- Ansvarar för att upprätta ett team
- Ansvarar för att informationen fungerar inom teamet
- Att hela tiden utveckla nya kontaktytor hos kunden
  
- Att utveckla nya affärsmöjligheter tillsammans med kunden
- Att ta fram dokumenterade årliga kundplaner
- Utarbetandet av kortsiktiga mål tillsammans med teamet
  
- Göra egna säljbesök hos egna kunder men se också till att kunden totalt sett får de kontakter som krävs
- Utarbeta nya förslag på lösningar inkl avtalsförslag
  
- Presentation av förslag och avtal på alla nivåer hos kunden
- Presentation/demonstration av företag, produkter och tjänster hos kunden vid kundträffar, mässor eller andra evenemang seminarier
  
- Uppföljning av genomförda aktiviteter för hela teamet
- Att leda och styra teamet

### Teamet ska ha kunskaper om:

- Vilken typ av affärer företaget bedriver
- Hur marknaden förändras för kunden och vilka planer kunden har för att möta dessa förändringar
  
- Vilka konkurrenter kunden har
- Företagets finansiella ställning
- Vilka nyckelpersonerna är hos kunden
  
- Kundens affärsidé och över gripande mål
- Vilka huvudaktiviteter som kunderna arbetar med just nu

### Varför Key Account Management?

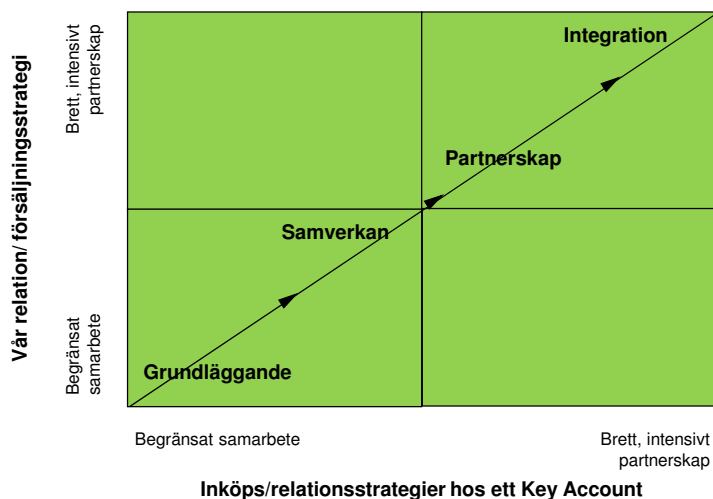
- Kunderna söker ett närmare samarbete med sina stora leverantörer
- Kunderna vill att det ska vara enkelt att göra affärer
- Kunderna är intresserade av att få nya idéer
  
- Kunderna söker nya kunskaper som kan skapa nya möjligheter och/eller undanröja problem
- Stora kunder arbetar gärna med stora leverantörer
- Kunderna förväntar sig att bli behandlade på ett likartat sett över hela Sverige eller över hela världen
  
- Ditt företag vill ha stora återkommande kunder
- Stora kunder = högre omsättning = högre lönsamhet
- Stora kunder ställer krav på ditt företag vilket ofta är både utvecklande och leder till bra referenser

## Risker med KAM:

- Dina konkurrenter vill ha dina kunder
- En tappad nyckelkund kan snabbt minska er omsättning/vinst
- Politiska beslut kan förändra relationen över en natt
  
- Relationens historia
- Lojalitetsnivå inom relationen
- Överensstämmelse i uppsatta mål
  
- Nyckelkunden grundkaraktär
- Omställningskostnader (om vi förlorar kunden)
- Längden på relationen förutspås vara begränsad
  
- Kunden är helt pridfokuserad
- Kunden byter ofta leverantör
- Kunden har osäker ekonomi
- Kunden har låg LTV och RFM

## Hur definierar vi en nyckelkund:

- Image, att ha avtal med vissa kunder ger ett stort uppmärksamhetsvärde
- Stora volymer och hög lönsamhet, ofta 80:20 regeln
- Det kan utgöra en nisch att vara duktig på att arbeta med vissa stora kunder
- Många av våra nyckelkunder ställer högre krav på oss och det skapar nya produkter eller tjänster
- Vissa kunder ger oss nya kunskaper
- Kund som köper många unika tjänster av oss
- Kunden önskar ett närmare samarbete
- Ny kund med stor potential
- Hög LTV och RFM



**Uppdatera kunddatabasen:**

- **Generell information**
- **Beslutsfattare och beslutsmönster**
- **Analys av konkurrensituationen**
  
- **Vilken vana har kunden av att arbeta med oss?**
- **Hur arbetar kunden med våra produkter?**
- **Vad värdesätter kunden mest hos oss?**
  
- **Vilka förändringar står kunden inför?**
- **Vilka planer har kunden 6-12 månader framåt?**

**Identifiera ditt KAM team:**

<b><u>Namn</u></b>	<b><u>Funktion i teamet</u></b>	<b><u>Huvudkontakt hos kunden</u></b>	<b><u>Expertområde</u></b>	<b><u>Övrigt</u></b>