



# De accountmanager als waarde-regisseur



## Vierdaagse training.

### **Doel**

Alle commercieel succes is het gevolg van de relevante waarde die de beslissers van uw klanten ervaren. Deze waarde perceptie is het domein van de accountmanager als regisseur van de waarde.

Na afloop van de training ben je in staat om regie te voeren over die activiteiten die bijdragen aan behoud en groei van grote klanten in een managed service omgeving. Je leert wat de werkelijke drijvers van behoud en groei zijn, hoe klanten beslissingen nemen op basis van de waarde die zij ervaren en hoe jij deze ervaring effectief kunt beïnvloeden.

### **Werkwijze**

De training is opgebouwd uit vier afzonderlijke dagen met één tot twee weken ertussen. In de training gaan de deelnemers aan de slag met eigen casussen en na iedere trainingsdag wordt via individuele praktijkopdrachten op deze ervaring voortgebouwd. Leren door doen staat daarmee centraal.

## Doelgroep

(Key) Accountmanagers die verantwoording dragen voor grote klanten in dienstverlenende organisaties.

## Onderwerpen

- Accountmanagement principes
- Service Life Cycle
- Managen van relevante waarde
- Het belang en ontstaan van verwachtingen
- Communiceren van waarde
- Proactief leveren van technische expertise
- Bouwen en managen van een Web of Influence
- Retentie en groei als proces
- Accountplanning: Accountplan en Retentieplan



## Interne analyse

De trainingen hebben een heel praktische opzet. Accountmanagers gaan daadwerkelijk aan de slag om direct het geleerde in praktijk te brengen. Als gevolg krijgt de trainer veel praktisch inzicht in de huidige processen, systemen, instrumenten en strategie van de organisatie. Deze inzichten worden na afronding van de in-company accountmanagement trainingen geanalyseerd. De uitkomst van deze analyse geeft inzicht in de structurele mogelijkheden om de organisatie te ontwikkelen. Wij delen deze in een presentatie met het senior management.

### Praktische informatie

Organisatie: In-company (max. 10 deelnemers)

Trainingsdagen van 9:30 uur tot 17:00 uur.

Maatwerk op basis van intakegesprek

Alle deelnemers ontvangen de boeken:

1. 'Wat uw klanten u niet vertellen... en uw managers niet weten'
2. 'Hoe verliest u een tevreden klant'



[info@tenacity.nl](mailto:info@tenacity.nl)