



Klantbehoud en groei



Tweedaagse training.

Doel

De training is een inleiding op de principes die klantbehoud en -groei drijven. Je leert hoe klanten beslissingen nemen op basis van de waarde die zij ervaren en hoe jij deze ervaring effectief kunt beïnvloeden.

Na afloop ben je in staat om je positie in een samenwerking te analyseren en acties te formuleren om deze positie verder te versterken en uit te bouwen.

Werkwijze

Deze training is een verkorte versie van de vierdaagse training 'De accountmanager als waarde-regisseur'. De nadruk ligt op kennis en begrijpen. De onderwerpen relatiemanagement en accountplanning worden minder diepgaand behandeld. Deze worden verder uitgewerkt in de trainingen 'Stakeholder management' en 'Account planning'.

In de training gaan de deelnemers aan de slag met eigen casussen en na iedere trainingsdag wordt op het geleerde voortgebouwd door toepassing in de praktijk via opdrachten.

Doelgroep

(Key) Accountmanagers met verantwoordelijkheid voor 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
- Stakeholder management principes
- Retentie en groei als proces

Praktische informatie

Organisatie: In-company (max. 10 deelnemers)

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

Maatwerk op basis van intakegesprek



info@tenacity.nl

Management feedback

Na afloop analyseren wij op een gestructureerde wijze de opgedane kennis over de werkwijze van uw organisatie. In een feedback-sessie laten wij u zien welke veranderingen een grote impact kunnen hebben op de effectiviteit van uw organisatie.

