

## **Projektbeispiel Aufbau eines Key Account Managements**

### **Ausgangssituation**

Ein Unternehmen erfuhr Beschwerden ausgerechnet von einigen seiner größten Kunden. Daneben stagnierte der Umsatz und die Angebote bei potenziellen neuen Kunden konzentrierten sich auf den unteren Mittelstand. Diese meist kleinvolumigen Angebote und Projekte drückten das Ergebnis zunehmend.

### **Leistungen opus vendendi**

Zunächst wurde das Key Account Management konzipiert, d.h. Bestimmung von

- Auswahlkriterien an Key Accounts
  - o Kenngrößen
  - o Zusammenarbeit
- Anforderungen und Rollenspiel der künftigen Key Account Manager
- Betreuungskonzept
- Dokumentation
- Erfolgsfaktoren und Monitoring

Anschließend wurden gemeinsam mit dem Kunden die künftigen Key Accounts ausgewählt und Zielvorgaben für alle erstellt.

### **Ergebnis**

Zuallererst sanken die Kundenbeschwerden der Key Accounts auf nahezu Null. Im Verlauf von zwei Jahren steigerte sich der Umsatz mit diesen Kunden um ca. 10 %, insbesondere wurden zusätzliche Produkte bei den Großkunden vermarktet.