

Best

Key Account Management

O desenvolvimento de relações estratégicas na gestão de clientes-chave

 Online



14 horas

Preço : 950,00 € + IVA

Intra empresa : (desde) 3.900,00 € + IVA

Referência: 8577

Um cliente estratégico mal-acompanhado e mal gerido será sempre uma presa fácil para concorrentes que estejam mais atentos e preparados.

Este programa foi concebido para ajudar profissionais com responsabilidades comerciais a repensar o modelo de abordagem e relacionamento enquanto gestores de clientes estratégicos.

Prevê facilitar a implementação de metodologias de gestão - interna e externa - desses clientes mediante a análise da dinâmica complexa dos seus ambientes de negócios bem como criar e implementar Planos de Negócio para esses clientes (key accounts).

Além disso, vai aprimorar a sua capacidade de gerir com destreza, as relações com stakeholders internos e externos, garantindo uma colaboração fluída e um sucesso mútuo.

Desde a gestão de projetos e equipas até ao alinhamento dos esforços comerciais com os objetivos de vendas, cada módulo é cuidadosamente elaborado para facilitar o desenvolvimento de competências práticas que se traduzem diretamente no aperfeiçoamento da performance.

Destinatários



Para quem?

- Responsáveis comerciais que assumiram recentemente funções como key account managers (KAMs), transitando de outras funções - comerciais ou de marketing.
- KAMs já em funções, que pretendam aperfeiçoar as suas competências e melhorar o seu desempenho.
- Diretores Comerciais, responsáveis por KAMs e que pretendam desenvolver uma metodologia de gestão integrada bem como as suas boas-práticas.



Pré-requisitos:

- Não aplicável.

Percorso de aprendizagem

O Papel do Key Account Manager

- Clarificar o propósito do Key Account Management no contexto da estratégia comercial da sua empresa.
- Identificar as missões chave, tarefas, atribuições e competências críticas de um Key Account Manager.
- Analisar a evolução dos relacionamentos entre fornecedores e clientes através das quatro fases.

Gerir o Seu Conhecimento

- Avaliar a importância dos clientes sob a sua responsabilidade.
- Realizar uma análise abrangente, eficiente e eficaz do ambiente de negócios com o seu cliente, em conjunto com o/s interlocutor/es respetivo/s.

Gerir o Seu Negócio

- Planear o seu negócio com uma conta específica.
- Construir uma visão para o futuro.
- Estabelecer uma estratégia para gerir contas.
- Desenvolver ações prioritárias

Gerir as Suas Relações

- Utilizar uma abordagem para melhorar relacionamentos.
- Medir a eficácia e eficiência dos relacionamentos.
- Agir para aumentar a eficácia e eficiência dos relacionamentos a longo prazo.

Gerir os Seus Projetos e Equipas

- Identificar as competências necessárias para implementar planos com clientes
- Compreender como gerir a sua implementação: cronograma do projeto, Qualidade, controle de
- custos e comunicação multilateral.

Alinhar os Seus Esforços Comerciais com os Objetivos de Vendas

- Ajustar os seus esforços comerciais com os seus objetivos de vendas para desenvolver um plano de ação.
- Elaborar o seu Plano de Ação Individual.



Objetivos

No final da formação os participantes deverão ser capazes de:

- Enquadrar o Key Account Management na estratégia da sua empresa.
- Analisar os ambientes empresariais dos seus clientes estratégicos – e logo o da sua empresa;
- Elaborar e implementar com sucesso account business plans;
- Melhorar a eficácia e eficiência na gestão de relacionamentos com stakeholders internos e, sobretudo, nos clientes estratégicos;
- Compreender as competências-chave de um key account manager enquanto gestor de projetos;
- Definir e implementar individualmente o seu Plano de Ação com o propósito de alinhar:
- clientes estratégicos,
- ações táticas e relacionamentos interpessoais com os objetivos corporativos.



Métodos pedagógicos

- Breves exposições seguidas de exercícios práticos, para apoiar a transferência da formação para o dia-a-dia do formando;
- Os formandos são convidados a trabalhar sobre um dos seus clientes reais ao longo dos exercícios práticos individuais;
- Utilização de um *Case Study* de apoio para trabalhos de grupo;
- Utilização de um *KAM Toolbox* com ferramentas em excel para apoiar a construção do seu *Account Plan*.



Pontos fortes

- Esta formação foca-se na aplicação de competências em situações do dia a dia, combinando os benefícios da formação em grupo com atividades de aprendizagem digital individual para uma maior eficácia.
- Avaliação pré e pós-formação para personalizar o programa e medir o progresso.



Datas 2026 - Référence 8577



Últimas inscrições  Realização garantida

De 22 jan a 28 jan

De 15 set a 18 set

De 11 mai a 14 mai

De 13 out a 16 out