

LAMP® – Large Account Management Process

Der Prozess

LAMP® basiert auf der Erfahrung, dass erfolgreiches Großkundenmanagement Ergebnis von guter Teamarbeit ist. Die Teilnehmer lernen, wie Teams und deren Mitglieder mit ihren übergreifenden Funktionen so gemanagt werden können, dass Funktionen und Zuständigkeiten klar geregelt sind, die Zusammenarbeit deutlich verbessert wird, die Wirksamkeit gesteigert und die Verantwortungsbereiche sichergestellt werden. Dadurch kann Folgendes erreicht werden:

- Den eigenen Aktivitäten-Fokus um 180° verlagern im Sinne einer Käufer-Orientierung
- Pläne zur Kunden- und Verkaufsentwicklung auf der Basis von Kundenbedürfnissen machen
- Messbare Ziele festlegen, die den Zielsetzungen des Kunden entsprechen
- Die Bedeutung und Qualität der Lieferantenbeziehung aus der Sicht des Kunden festlegen
- Ein einheitliches Verständnis vom Verkaufsprozess erreichen miteinander gemeinsamen „Verkaufssprache“, um die Effizienz von Kundenbetreuungs-Teams zu erhöhen
- Die Investitionen festlegen, die den Zielsetzungen eines konkreten Kunden am besten dienen
- Strategien festlegen, die wirkungsvoll sind und gemanagt werden können

Was lernen Sie?

Die Teilnehmer können urheberrechtlich geschützte Techniken und Werkzeuge nutzen, deren Wert immer wieder unter Beweis gestellt wurde. Beispiele (aus der Miller Heiman Methodik) sind u.a.:

- Das Aktionsfeld
- Die Käufer-Verkäufer-Beziehungshierarchie
- Strategische Situationsanalyse und -bewertung
- Das konkrete Einzelverkaufsziel als Ableitung aus der Kundenentwicklungsplanung
- Die Ermittlung von Fokus- und Stopp-Investitionen
- Planung und Realisierung von konkreten Umsatzzielsetzungen
- Strategische Kundenanalyse nach Miller Heiman (Gold Sheet)

An wen richten sich die Veranstaltungen?

- Mitarbeiter und Führungskräfte mit Verantwortung für nationale und internationale Großkunden und deren Weiterentwicklung
- Strategische Kundenmanager/ (Key) Account Manager
- Führungskräfte auf Top-Niveau, die auch vertriebliche Verantwortung für Schlüsselkunden (i.S.v. Geschäftsführungskunden) haben
- funktionsübergreifende und strategisch arbeitende Bereiche
- Kundenbetreuungsteams, einschließlich leitender Mitarbeiter im Support, in der Technik und der Forschung, Produktmanager und Entwickler, Projektleiter
- Führungskräfte in der Kundenbetreuung

„Das LAMP®-Programm liefert einen wichtigen Orientierungsrahmen, der unsere Verkäufer dabei unterstützt, die Bereiche der Gewinnoptimierung zu ermitteln, kreative Lösungen zu entwickeln und kosteneffiziente Pläne umzusetzen.“

Verkaufsstrategien für die Praxis

Situationen aus der Verkaufspraxis der Teilnehmer und nicht theoretische Fallstudien dienen als Grundlage für die Umsetzungssequenzen in den Veranstaltungen. Auf diese Weise werden Sie in die Lage versetzt, detaillierte Maßnahmenpläne für ihre eigenen Kunden zu erstellen, die Folgendes umfassen:

- Auswahl eines konkreten, wirkungsvollen „Aktionsfeldes“.
- Bestimmung der eigenen Position auf der „Käufer-Verkäufer-Beziehungshierarchie“ und Konsequenzen für die weitere Kundenbearbeitung.
- Entwicklung einer Situationsanalyse und -bewertung.
- Entwurf einer Zulassungsaussage.
- Festlegung von realistischen Zielsetzungen für die konkrete Kundenbearbeitung und -weiterentwicklung.
- Ermittlung von sog. „Fokus- und Stopp-Investitionsaktivitäten“.
- Festlegung von Einzelverkaufszielen und Maßnahmen zur Realisierung.

- Festlegung von Umsatzzielsetzungen.
- Erarbeitung von Vertriebs- und Unterstützungsprogrammen.
- Erstellung einer strategischen Schlüssel-Kunden-Analyse (Key-Account Analyse) für einen Planungszeitraum von ein bis zwei Jahren (Gold Sheet).

Der Nutzen des Large Account Management ProcessSM

Die meisten Unternehmen erzielen mit 5% der Kunden, ihren sog. strategischen „Top-Kunden“, mehr als 50% des Umsatzes. Mit der LAMP®-Methodik erhalten Führungskräfte mit Vertriebsverantwortung eine vertriebliche Systematik, die Sie dabei unterstützen kann, Großkunden gezielt und konzentriert zu betreuen und weiter zu entwickeln, sprich erfolgreich zu managen. Dies geschieht mit LAMP® vor allem unter Einbeziehung der Erfolgsziele des Kunden.

LAMP® hat damit Vertriebsorganisationen in aller Welt geholfen, sich erfolgreich kundenorientiert weiterzuentwickeln.

LAMP® erfordert Konzentration, Engagement und Professionalität. Wie alle Angebote von Miller Heiman ist dieses Programm konsequent und anspruchsvoll... denn diese Eigenschaften braucht es, wenn man heute erfolgreich verkaufen will. Weitere Informationen zum LAMP®-Programm von Miller Heiman erhalten Sie von Miller Heiman Deutschland. Die Kontaktdaten finden Sie unten.