



UNEGOCIOS
FEN-UCHILE
DIPLOMADOS & CURSOS

CURSO DE EXTENSIÓN EN

KEY ACCOUNT MANAGEMENT

QUÉ SON LOS

CURSOS UNEGOCIOS

Unegocios, de la Universidad de Chile pone a disposición de los alumnos sus CURSOS. El objetivo es que el alumno pueda elegir un tema específico, que desarrollado en corto tiempo y a un menor precio, permita tener una visión valiosa en lo conceptual y práctico, del mundo de los negocios, con el sello de nuestra prestigiosa casa de estudios.

DESCRIPCIÓN

La mayoría de las empresas en el mundo B2B ya están aplicando algún tipo de programa de KAM. Es una consecuencia de la situación reinante en todos los mercados: la necesidad de concentrarse en pocos clientes, debido a la tendencia de reducir el número de proveedores y de las fusiones y adquisiciones que se dan continuamente como estrategia de crecimiento o defensa de liderazgo.

En este curso revisaremos la estrategia del Key Account Management que nos aportarán una nueva perspectiva de analizar, entender y aplicar la venta ante clientes que demandan un mejor entendimiento de sus necesidades.

A quién está dirigido:

- Key Account Managers, Trade marketing managers, planners, product managers
- Personas que quieran tener una formación en ventas profesionales.

Objetivos:

- Comprender el rol que desempeña el KAM en una empresa moderna.
- Proporcionar a los participantes los conocimientos necesarios para comprender las características, funciones y ventajas más importantes del Strategic Account Manager dentro de su organización.
- Desarrollar los criterios necesarios para planificar la implementación del enfoque anteriormente mencionado en su empresa, conocer las habilidades o perfil que deben reunir las personas que manejen esta función, así como las herramientas y recursos que harán falta para ello.
- Criterios para definir una cuenta clave.
- Dar a conocer y desarrollar habilidades gerenciales de planeamiento, organización, desarrollo del KAM
- Desarrollo de Estrategias para captar y retener a los Clientes Claves.

CONTENIDO DEL CURSO

1.- Contexto actual del mundo comercial (3hrs.)

- Definiciones y Perspectivas.
- Por qué son importantes las fuerzas de ventas.
- Tendencias que impactan a las áreas de ventas.
- Algunos datos interesantes.
- Creación de valor.

2.- Gestión de cuentas clave (6hrs.)

- Características de los clientes industriales.
- La Cuenta Clave: Definición, proceso para su determinación e importancia.
- El KAM: evolución, responsabilidades y funciones.

3.- Métricas para KAM (3hrs.)

- ¿Cuáles son las métricas que conviene usar?
- Métricas financieras y comerciales
- Tubo de negocios
- Plan de cuentas

4.- Habilidades críticas para la venta (3hrs.)

- ¿Cuáles son las habilidades críticas para la venta?
- Desarrollo actitud, escucha activa, inteligencia emocional.
- Generación de confianza.
- Uso del tiempo.
- Conectándose con las necesidades del cliente.

5.- Modelo decisional del cliente (3hrs.)

- ¿Cómo deciden los clientes?
- Etapas del modelo, y qué hacer en cada etapa.

6.- Técnicas de ventas consultivas (6hrs.)

- Psicología de la persuasión.
- Protocolos de preguntas para ventas consultivas.
- Manejo de objeciones.
- Cierres de ventas.

PROFESORES



Martín Cook Rojas

Ingeniero Comercial, Universidad de Chile, Chile. Magíster en Finanzas, Universidad de Chile, Chile

Con 15 años de experiencia en área comercial, liderando el desarrollo de productos y canales de comercialización en Telecomunicaciones y Servicios Financieros. Dedico parte de mi tiempo a trabajar con Emprendedores y Gerentes que quieren Desarrollar Negocios, Investigar Mercados o Evaluar Proyectos con alto potencial de creación de valor.

INFORMACIÓN GENERAL

Valor:18 UF

Horas:24

Inicio: por definir - Término: por definir

Horario: por definir

