

**TRUSTBORN consulting**

**KEY-ACCOUNT-MANAGER  
KARRIERE-ALGORITHMUS**

**Schritt für Schritt mit  
zufriedenen Kunden  
zum Erfolg.**



**[www.trustborn.de](http://www.trustborn.de)**

# WAS KANNST DU ERREICHEN? DEIN KAM TRAINER

Kaum eine Position ist so abwechslungsreich wie die des Key Account Managers. Neben einem hohen Gehalt bietet sie nahezu unbegrenzte Entwicklungsmöglichkeiten: Verhandeln, Präsentieren, Führen, Psychologie, Analytik, Projektmanagement und Vertrieb wollen gemeistert werden.



## DIE MESSLATTE LEGEN



### Zum Top Performer werden:

- > Gehalt steigern
- > Unverzichtbar werden



### Karriere im Vertrieb:

- > Next step: Teamleiter
- > Sichtbar werden



### Mehr (Frei)Zeit:

- > Struktur & Effizienz
- > Schlauer arbeiten, nicht härter



### Zufriedene Kunden:

- > Belastbare Beziehungen
- > Stabilere Umsätze



### Professionell Verhandeln:

- > Mit Kunden
- > Mit internen Stakeholdern



### Zahlen & Analysen meistern:

- > Vorgesetzte begeistern
- > Dem Wettbewerb einen Schritt voraus

## MEINE AUSBILDUNG

Regelmäßige Weiterbildung & Trainings

Zertifizierter LINC Personality Profiler

Zertifizierter Interim Manager

Zertifizierter Agile Leader

Master of Arts: European Studies

Bachelor of Arts: Wirtschaft, Literatur und Sozialpsychologie

## MEINE ERFAHRUNG:

16 Jahre Key Account Expertise in Start-Ups & internationalen Konzernen

8 Jahre Führungserfahrung als Leiter Key Account Management, Geschäftsführer und Area Vice President

Langjährige Tätigkeit im strategischen Management mit P&L Verantwortung

Spezialisiert auf Leadership, Vertrieb & Unternehmensführung

# DER KEY ACCOUNT MANAGEMENT KARRIERE ALGORITHMUS

Mit 16 Jahren Erfahrung im Key Account Management habe ich oft gesehen, dass Menschen eine falsche Vorstellung davon haben, was sie in dieser Rolle zu tun haben. Dies führt immer wieder zu Frustration und schlechten Ergebnissen. Dieser Karriere-Algorithmus soll dir helfen, strukturiert beeindruckende Ergebnisse mit maximal zufriedenen Kunden zu erzielen.

## WEIT VERBREITETE GLAUBENSsätze UNTER KEY ACCOUNT MANAGERN MEISTERN:

### Glaubenssatz:

**KEY ACCOUNT  
MANAGEMENT IST  
NUR VERTRIEB**

### Die Realität:

Der Vertrieb ist eine wichtige Komponente. Im Vordergrund steht jedoch nicht der kurzfristige Verkauf, sondern der Aufbau langfristiger strategischer Partnerschaften.

### Glaubenssatz:

**NUR HARTE ARBEIT  
FÜHRT ZUM ERFOLG**

### Die Realität:

*Sales ist a numbers game!*  
Natürlich spielt Fleiß eine große Rolle. Gute KAMs schaffen es, auch mit 8-Stunden-Tagen beeindruckende Umsätze zu generieren.

### Glaubenssatz:

**UMSÄTZE SCHWANKEN  
STARK UND SIND NICHT  
PLANBAR**

### Die Realität:

Kontinuität führt zu nachhaltigem Erfolg. Umsätze werden planbarer und nach Krisen kommt man schneller auf den Wachstumspfad zurück.

### Glaubenssatz:

**ZAHLEN UND  
ANALYSEN BRINGEN  
MICH NICHT WEITER**

### Die Realität:

Analyse und CRM werden oft als natürliche Feinde des KAM angesehen. Erfahrene KAMs nutzen alle möglichen Datenquellen, um Veränderungen zu erkennen.

# DIE ZIELE IM KEY ACCOUNT MANAGEMENT

Die Betreuung von Schlüsselkunden ist eine umfassende und breit gefächerte Rolle im B2B-Vertrieb. Als Bindeglied zwischen Großkunden und dem eigenen Unternehmen plant ein Key Account Manager (KAM) strategisch die Beratung und den Verkauf von Produkten und Dienstleistungen. Doch welche Ziele gilt es dabei im Auge zu behalten?

## DIESE ZIELE SOLLTEST DU IM FOKUS HABEN

Ein Key Account Manager (KAM) ist für den Aufbau, die Pflege und den strategischen Ausbau der Beziehungen zu den wichtigsten Kunden eines Unternehmens verantwortlich.

### KUNDENBEZIEHUNGEN UND STRATEGISCHE ENTWICKLUNG

- ➔ Tiefes Verständnis der Kundenbedürfnisse und des Geschäftsumfelds
- ➔ Gemeinsame Identifizierung von Wachstums- und Innovationspotenzialen
- ➔ Regelmäßige Standortbestimmung und Anpassung der Strategie

### WIRTSCHAFTLICHE ZIELE UND WERTSTEIGERUNG

- ➔ Umsatz- und Margensteigerung durch gezielte Angebotsplatzierung
- ➔ Systematische Nutzung von Cross- und Upselling-Potenzialen
- ➔ Kontinuierliche Analyse von KPIs und Marktdaten

### INTERNE KOORDINATION UND RISIKOMANAGEMENT

- ➔ Enge Zusammenarbeit mit relevanten Fachabteilungen
- ➔ Frühzeitige Identifikation und Minimierung von Risiken
- ➔ Laufende Optimierung von Prozessen und Servicequalität

# KUNDENBEZIEHUNGEN UND STRATEGISCHE ENTWICKLUNG

Der Blick ist immer langfristig gerichtet. Viel Zeit solltest du in Aktivitäten investieren, die langfristig wirken und Vertrauen schaffen. Niemals darfst du eine langfristige Kundenbeziehung für einen kurzfristigen Gewinn aufs Spiel setzen.

### DOS



**Buying Center:** Kenne alle direkten und indirekten Entscheider bei deinem Kunden.

**Networking:** Nutze jede Gelegenheit für den Kontakt mit deinen Kunden. Jede noch so kleine Aktion zählt.

**Problemlöser:** Unterstütze deine Ansprechpartner wo immer Du kannst. Innovationsworkshops generieren neue Ideen.

**Kundeninterviews & Marktanalysen:** Mit strukturierten Interviews erhältst du tiefe Einblicke in die Kundenstrategie und den Markt.

**Roadmap:** Konsquent an neue Erkenntnisse anpassen und den Kunden informieren

### DONT'S



Nur auf Informationen aus der Vergangenheit verlassen.

Subtile Hinweise ignorieren.

Vermeintlich irrelevante Personen ignorieren: Assistenzen, Empfang,...

Einseitige Produktideen vorstellen.

Nicht auf die Herausforderungen des Kunden eingehen.

### WAS DU KENNEN MUSST



**Deine Ansprechpartner:** Charakter, Erwartungen, Ängste, Probleme & Ziele.

**Dein Portfolio:** Finde die beste Lösung für deinen Kunden.

**Den Markt:** So sprichst du auf Augenhöhe und gewinnst Respekt.

**Den Wettbewerb:** Was ist dein USP?

**Dich Selbst:** Stärken, Schwächen, Charakter & Emotionen.

# WIRTSCHAFTLICHE ZIELE UND WERTSTEIGERUNG

Es gibt kaum einen Key Performance Indicator (KPI), dem so viel Aufmerksamkeit geschenkt wird, wie dem Umsatz. Es ist die Wertschöpfung, die du für das Unternehmen erbringst, die die Organisation zum Blühen bringt. Das beste Produkt ist zum Scheitern verurteilt, wenn es niemand verkauft. Welche KPIs du im Auge behalten solltest und wie du auf dem Laufenden bleibst, erfährst du auf dieser Seite.

## ANGEBOTE GEZIELT PLATZIEREN

**Profitabilitätslandkarte:** Liste aller Produkte, Services und Bundles nach Marge, Verkaufshistorie und Potenzial, um gezielt margenstarke Angebote zu machen.

**Micro-Trainings** mit Produktmanagement stellen sicher, dass du die neuesten Funktionen kennst und Mehrwerte anbietest.

Ein **Pricing Dashboard** zeigt dir den Effekt von Rabatten: Du verhandelst datenbasiert.

## CROSS- UND UPSELLING

Modulpakete segmentieren, die sich logisch ergänzen. Mit **Standard Cross-Sell Kits** hast du die passende Erweiterung an der Hand.

**Automatisierte Alerts** im CRM weisen dich auf verändertes Nutzungsverhalten oder Vertragsverlängerungen hin

Eine **Upsell-Story-Map** mit Best Practices für Add-ons zeigt, wie Kunden ihre Ziele schneller erreichen.

## ANALYSE: KPIs & MARKTDATEN

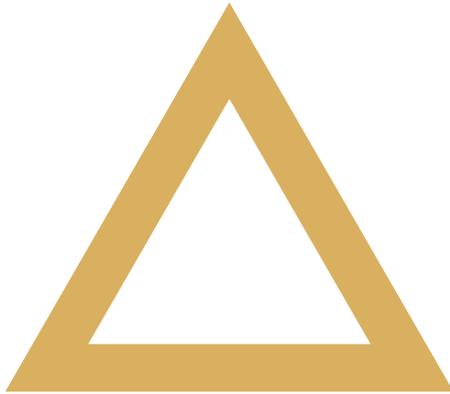
**Predictive-Analytics-Tools** prognostizieren Umsatz- und Margenentwicklungen, bevor Probleme / Chancen sichtbar werden.

**Controlling Deep-Dives** zeigen dir unbekannte Muster und Potenziale. Steige hinter die oberflächlichen KPIs.

Wöchentliche **Review-Meetings** (15 Min.) mit Marketing, Produktmanagement & Finance sichern den Informationsfluss und ermöglichen eine schnelle Reaktion auf Top-Performing Angebote oder Ergebnisschwankungen.

# VERKAUFSMETHODEN IM KEY ACCOUNT MANAGEMENT

## Consultative & Solution Selling



SPIN Selling

Emotional Selling

### SPIN SELLING

#### Mit Fragen führen:

**S**ituationsfragen - „Können Sie mir kurz erläutern, wie Sie...“

**P**roblemfragen - „Welche Herausforderungen begegnen Ihnen mit...“

**I**mplikationsfragen - “Wenn ... passiert, wie wirkt sich das auf ... aus?“

**N**utzenfragen - Wenn wir eine Lösung für ... finden, wie würde das ... stärken?“

### CONSULTATIVE / SOLUTION SELLING

- KAM als Berater nicht Verkäufer.
- Herausforderungen, Ziele und Prozesse genau verstehen.
- Partnerschaftliche Entwicklung passender Lösungskonzepte.
- Kosten-Nutzen-Analysen für Kunden.

### EMOTIONAL SELLING

- KAM als Berater nicht Verkäufer.
- Herausforderungen, Ziele und Prozesse genau verstehen.
- Partnerschaftliche Entwicklung passender Lösungskonzepte.
- Kosten-Nutzen-Analysen für Kunden.

### TOP 3 SKILLS

**1** Strategisches Denkvermögen

**2** Werteorientierte Kommunikation

**3** Konflikt- und Problemlösungsfähigkeiten

# INTERNE KOORDINATION UND RISIKOMANAGEMENT

Key Account Manager sind keine Einzelkämpfer. Die Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen und Spezialisten ist entscheidend für deinen Erfolg. Zu deinen Aufgaben gehört es auch, den Informationsfluss zu koordinieren, damit der Kunde immer den besten Service bekommt und Risiken schnell erkannt werden. Die nächste Krise lauert schon hinter der nächsten Ecke. Sei besser vorbereitet!

## DREH- & ANGELPUNKT

Wöchentliche **Abstimmung** mit Produkt, Logistik & Kundenservice: Besprechung konkreter Kundenfälle, Kundenfeedback und Verbesserungspotenziale.

Ein **Kunden-Service-Canvas** gibt den Teams einen Überblick über relevante Bereiche & Schnittstellen, die die Performance beeinflussen.

**Shadowing-Programm:** Mitarbeiter aus anderen Abteilungen begleiten den KAM im Alltag, um ein besseres Gespür für Kunden & Prioritäten zu erhalten.

## RISIKOMINIMIERUNG

**Frühwarnsystem** aus Forecast, Kunden-Kommunikationsmustern & Branchennews.

Simuliere mit den Fachabteilungen **Risikoszenarien** und lege präventive Maßnahmen fest.

Damit alle Beteiligten wissen, was im Falle einer Eskalation zu tun ist entwickle ein **Risk-Playbook**.

## KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG

**Continuous Improvement Day:** Jede Abteilung kann Verbesserungs- oder Automatisierungsvorschläge einbringen, die speziell auf die Bedürfnisse der Key Accounts zugeschnitten sind.

Verschaffe dir einen Überblick, um zu erkennen, wenn Bearbeitungszeiten, **Qualitätsstandards** oder Reaktionszeiten nicht eingehalten werden.



## DER KAM KARRIERE-ALGORITHMUS

# DEIN KARRIEREPFAD

Strebst du eine Karriere im Key Account Management an, reicht es nicht aus, einen guten Job zu machen. Egal, ob du eine Führungsposition oder eine Fachkarriere anstrebst: Initiative, Eigenverantwortung und Sichtbarkeit sind für deinen Erfolg unerlässlich.

### **Opfer vs. Eigenverantwortung**

Macher werden gesehen und gewinnen Vertrauen, also: Raus aus der Beschwerdehaltung und die Dinge selbst in die Hand nehmen - auch wenn es nicht dein Job ist.

### **Sichtbarkeit**

Nutze Gelegenheiten, um dich vorzustellen. Dabei ist es wichtig, dass du authentisch und bescheiden bleibst. Bleibe ein Teamplayer.

### **Mitarbeitergespräche**

Sind eine wichtige Plattform dich mit deinem Chef auszutauschen. Bereite dich gut vor, berichte von deinen Ergebnissen (Zahlen & Fakten) und artikuliere exakt deine Erwartungen, was deinen Karrierepfad angeht.

### **Regelmäßige Fortbildung**

Bilde dich gezielt in den Bereichen weiter, in denen du dich weiterentwickeln möchtest, z.B. Leadership. *Wissen ist Macht.*

### **Mentoren & Sponsoren**

Finde Senior Manager innerhalb oder außerhalb deines Unternehmens, mit denen du deine Themen diskutieren kannst und die dich in deiner Karriere unterstützen.

### **Macht verstehen**

Vor allem in großen Unternehmen können informelle Machtstrukturen über dein Fortkommen entscheiden. Finde heraus, wer in der Organisation welchen Einfluss hat und gehe offen auf die Menschen zu.

### **Ergebnisse liefern**

Mache deinen Job besser als alle anderen.

**Mache dich heute an die Umsetzung und Du wirst erleben, wie du jeden Tag kleine Erfolge erzielst.**

**Der Karriereaufstieg folgt dann fast von selbst.**

# DU HAST DIE WAHL

## OHNE TRAINING



- ⊗ **Unklarheit beim Vorgehen:** Erlebst du oft Frustration bei der Suche nach der richtigen Strategie durch Trail-and-Error?
- ⊗ **Verpasste Chancen:** Wie viel Umsatz & Provision kosten dich verpasste Gelegenheiten?
- ⊗ **Fehlende Klarheit:** Lässt der Alltag es zu, dass du dich strukturiert fortbildest? Ohne Struktur und Verbindlichkeit entwickelst Du Dich nicht kontinuierlich weiter.

## MIT TRAINING



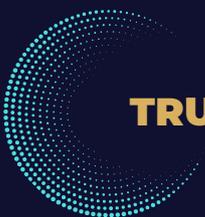
- ✓ **Strategische Expertise:** Willst du von Erfahrung und langjährigem Wissen profitieren?
- ✓ **Chancen erkennen:** Ein 360° rundum Blick zu allen relevanten KAM Themen, hilft Dir Potentiale zu erkennen.
- ✓ **Strukturierte Fortbildung:** Helfen dir klare Themenfelder und ein regelmäßiger Austausch, an Deiner Entwicklung dran zu bleiben?

# KEY-ACCOUNT-MANAGER EXPERTEN KURS

**Alles lernen, was du brauchst um  
im Key Account Management  
richtig durchzustarten:**

- ✓ **Top Performer werden**
- ✓ **Professionell verhandeln**
- ✓ **Zahlen & Analysen meistern**
- ✓ **Richtig präsentieren &  
kommunizieren**

**BERATUNGSGESPRÄCH  
BUCHEN**



**TRUSTBORN consulting**  
[www.trustborn.de](http://www.trustborn.de)