NEW YORK COLLEGE
THE INTERNATIONAL COLLEGE OF GREECE

ΚΔΒΜ NEW YORK
ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ

PROFESSIONAL CERTIFICATE

KEY ACCOUNT MANAGEMENT

Strategic clients. Sustainable growth.



Από τη διαχείριση πελατών στη στρατηγική συνεργασία.

12 ΩΡΕΣ · 4 ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ

LIVE ONLINE & ON-DEMAND

Η ΦΙΛΟΣΟΦΊΑ

Η στρατηγική πίσω από κάθε σημαντικό πελάτη

Ένας μεγάλος πελάτης δεν είναι απλώς ένας πελάτης που αγοράζει μεγάλους όγκους. Είναι ένας αυτόνομος επιχειρηματικός οργανισμός που απαιτεί στρατηγική διοίκηση. Στην καθημερινή εμπορική πραγματικότητα, η διαχείριση συχνά αναλώνεται σε emails, προσφορές, forecasts, επίλυση προβλημάτων, ad-hoc διαπραγματεύσεις και επείγοντα αιτήματα. Ένας Key Account Manager μπορεί εύκολα να αφιερώσει όλο τον χρόνο του εξυπηρετώντας άψογα την καθημερινότητα, χωρίς ωστόσο να έχει κάνει το παραμικρό ουσιαστικό βήμα για τη στρατηγική ανάπτυξη του λογαριασμού.

Το Professional Certificate: Key Account Management του ΚΔΒΜ του New York College, μετατοπίζει το επίκεντρο από τη διεκπεραίωση του επόμενου αιτήματος στο επόμενο επίπεδο στρατηγικής συνεργασίας. Παρέχει τη δομή, τη μεθοδολογία και τα αναλυτικά εργαλεία ώστε τα στελέχη να χαρτογραφούν τα κέντρα επιρροής, να ευθυγραμμίζουν τους δικούς τους εμπορικούς στόχους με τις στρατηγικές προτεραιότητες του πελάτη και να μετατρέπουν τα Business Reviews σε συζητήσεις για το μέλλον και την κοινή δημιουργία αξίας (Joint Value Creation). Το αποτέλεσμα είναι η μετάβαση από το απλό account administration στο πραγματικό, αναπτυξιακό Key Account Management. Σκοπός του προγράμματος είναι η ανάπτυξη μιας στρατηγικής, δομημένης και μετρήσιμης προσέγγισης στη διοίκηση, τη θωράκιση και τη βιώσιμη κερδοφόρα ανάπτυξη των στρατηγικών πελατών μιας επιχείρησης.

ΜΑΘΗΣΙΑΚΆ ΑΠΟΤΕΛΈΣΜΑΤΑ

Τι θα μπορείτε να εφαρμόσετε

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:

Αξιολογούν και ιεραρχούν λογαριασμούς

Χρησιμοποιούν μοντέλα Account Attractiveness & Prioritisation για να κατανέμουν αποδοτικά τον χρόνο και τους πόρους τους.

Κατανοούν το επιχειρηματικό μοντέλο του πελάτη

Αναλύουν τη στρατηγική, τα οικονομικά δεδομένα και τις προκλήσεις της επιχείρησης του πελάτη (Customer Business Understanding).

Χαρτογραφούν κέντρα αποφάσεων

Προσδιορίζουν τους Decision Makers, τους Influencers και τους Gatekeepers μέσω μεθοδολογιών Stakeholder Mapping.

Δημιουργούν αμοιβαία αξία (Joint Value Creation)

Εντοπίζουν ανεκμετάλλευτες ευκαιρίες και συνδέουν τους εμπορικούς στόχους της εταιρείας τους με τις προτεραιότητες του πελάτη.

Διεξάγουν στρατηγικές διαπραγματεύσεις

Χειρίζονται τις πολυεπίπεδες διαπραγματεύσεις των μεγάλων λογαριασμών προστατεύοντας τα περιθώρια κέρδους.

Συντάσσουν λειτουργικό Key Account Plan

Δομούν ένα ολοκληρωμένο, εφαρμόσιμο πλάνο διαχείρισης με σαφή KPIs και οδηγούν ουσιαστικά, στρατηγικά Business Reviews.

ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΎΝΕΤΑΙ

Για στελέχη με στρατηγικούς πελάτες

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε στελέχη που διαχειρίζονται λογαριασμούς υψηλής οικονομικής σημασίας:

01 Key Account Managers (KAMs) & National Account Managers (NAMs)

02 Sales Managers, Commercial Directors & Trade Marketing Managers

03 Στελέχη από κλάδους με υψηλή εξάρτηση από στρατηγικούς πελάτες (FMCG, Pharmaceuticals, Τηλεπικοινωνίες, B2B Υπηρεσίες, Logistics, Τεχνολογία)

04 Business Development Executives και εμπορικούς συμβούλους

Ο σκοπός του προγράμματος

Σκοπός του προγράμματος είναι η ανάπτυξη μιας στρατηγικής, δομημένης και μετρήσιμης προσέγγισης στη διοίκηση, τη θωράκιση και τη βιώσιμη κερδοφόρα ανάπτυξη των στρατηγικών πελατών μιας επιχείρησης.

ΔΟΜΉ & ΠΕΡΙΕΧΌΜΕΝΑ

Από την αξιολόγηση στη δημιουργία αξίας

Το πρόγραμμα διαρθρώνεται σε 4 θεματικές ενότητες:

01 Ο Στρατηγικός Ρόλος του KAM & Αξιολόγηση Λογαριασμών

- **Από το Account Administration στο Strategic KAM**
  Αλλαγή οπτικής και ρόλου.
- **Account Attractiveness & Prioritisation**
  Μοντέλα κατηγοριοποίησης και ιεράρχησης χαρτοφυλακίου πελατών.
- **Customer Business Understanding**
  Ανάλυση της στρατηγικής κατεύθυνσης, των αναγκών και των μοχλών κερδοφορίας του πελάτη.

02 Stakeholder Mapping & Συν-δημιουργία Αξίας

- **Stakeholder Mapping & Influence Matrix**
  Ποιος αποφασίζει, ποιος επηρεάζει και ποιος μπλοκάρει τις πρωτοβουλίες.
- **Opportunity Identification**
  Εντοπισμός κρυμμένων εμπορικών ευκαιριών μέσα στον οργανισμό του πελάτη.
- **Joint Value Creation**
  Σχεδιασμός προτάσεων αξίας που επιλύουν προβλήματα του πελάτη ενώ εξυπηρετούν τους δικούς μας στόχους.

ΔΟΜΉ & ΠΕΡΙΕΧΌΜΕΝΑ

Από τη διαπραγμάτευση στα αποτελέσματα

Θεματικές Ενότητες 3 & 4

03 Key Account Negotiations & Στρατηγικός Σχεδιασμός

- **Key Account Negotiations**
  Διαπραγματευτική δυναμική, διαχείριση εμπορικών όρων και προστασία κερδοφορίας.
- **Account Objectives & Strategy Formulation**
  Καθορισμός μετρήσιμων στόχων (ποσοτικών και ποιοτικών) ανά λογαριασμό.
- **Building the Key Account Plan**
  Η ανατομία και η δομή ενός πλήρους, εφαρμόσιμου πλάνου ανάπτυξης.

04 KPIs, Governance & Strategic Business Reviews

- **Account KPIs & Measurement**
  Παρακολούθηση δεικτών απόδοσης, εξέλιξης σχέσης και περιθωρίων.
- **Executing the Strategic Business Review (QBR/ABR)**
  Μετάβαση από τον απολογισμό του παρελθόντος στον σχεδιασμό του μέλλοντος με τους Decision Makers.
- **Action Planning & Implementation**
  Εργαλεία άμεσης ενσωμάτωσης στην καθημερινή πρακτική.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΉ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΊΑ

Γνώση που εφαρμόζεται στην πράξη

Η προσέγγιση συνδυάζει σύγχρονα μεθοδολογικά εργαλεία με εφαρμοσμένη πρακτική:

Real-world Business Case Studies

Επεξεργασία πραγματικών περιπτώσεων από κλάδους B2B, Retail και FMCG.

Practical Frameworks & Exercises

Χαρτογράφηση πραγματικών λογαριασμών των συμμετεχόντων κατά τη διάρκεια του σεμιναρίου.

Key Account Executive Toolkit

Περιλαμβάνεται στο εκπαιδευτικό υλικό

Key Account Plan Template

Ολοκληρωμένο operational framework σχεδιασμού λογαριασμού.

Stakeholder Mapping Grid

Εργαλείο ανάλυσης επιρροής και σχέσεων εντός του οργανισμού του πελάτη.

Joint Value Matrix

Εργαλείο σύνδεσης των στόχων του προμηθευτή με τις προτεραιότητες του πελάτη.

Business Review Preparation Checklist

Οδηγός οργάνωσης και διεξαγωγής στρατηγικών συναντήσεων αξιολόγησης.

Ο ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Γιάννης Λαβδιώτης

25+ ΧΡΟΝΙΑ

ηγετικής εμπειρίας στην ελληνική και διεθνή αγορά

20.000+

στελέχη που έχει εκπαιδεύσει



Principal Consultant & Executive Educator | Senior Commercial Capability & Learning Leader | Head of Mercuri International Programs (Greece)

Ο Γιάννης Λαβδιώτης κινείται ανάμεσα σε δύο κόσμους που συχνά παραμένουν διαχωρισμένοι: την πραγματική επιχείρηση και την ανώτατη εκπαίδευση. Με περισσότερα από 25 χρόνια ηγετικής πορείας στην ελληνική και διεθνή αγορά, έχει διατελέσει ανώτερο διευθυντικό στέλεχος σε θέσεις Marketing και Εμπορικής Διεύθυνσης σε κορυφαίους πολυεθνικούς οργανισμούς, όπως η Johnson & Johnson και η Grant Thornton. Σήμερα δραστηριοποιείται ανεξάρτητα ως Principal Consultant & Executive Educator, συνεργαζόμενος με επιχειρήσεις, συμβουλευτικούς οργανισμούς και πανεπιστημιακά ιδρύματα για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση στρατηγικών παρεμβάσεων Commercial Excellence, εμπορικής αποτελεσματικότητας και executive learning.

Ο ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Εμπειρία & εκπαιδευτική προσέγγιση

Παράλληλα, διατελεί επικεφαλής των προγραμμάτων της Mercuri International στην Ελλάδα (Head of Mercuri Projects Greece). Διαθέτει περισσότερα από 23 χρόνια συνεχούς πανεπιστημιακής διδακτικής εμπειρίας σε προπτυχιακά και μεταπτυχιακά προγράμματα (New York College Athens & Prague σε συνεργασία με το State University of New York - Empire State University και το University of Greater Manchester), μεταφέροντας τη σύγχρονη επιστημονική γνώση με μεθοδολογική δομή και συνέπεια. Είναι υποψήφιος διδάκτωρ (Doctoral Researcher / Ph.D.) στο University of Greater Manchester με ερευνητικό αντικείμενο το Executive Learning Design, την αλλαγή συμπεριφοράς και τη μεταφορά της μάθησης στον χώρο εργασίας. Κατέχει Master of Arts in Marketing με διάκριση (Distinction) από το University of Central England in Birmingham, πτυχίο Marketing Management από το University of Westminster και Postgraduate Diploma από το Chartered Institute of Marketing (ACIM). Έχοντας εκπαιδεύσει περισσότερους από 25.000 επαγγελματίες και υλοποιήσει πάνω από 2.500 workshops και executive development programs για 500+ εταιρικούς πελάτες (μεταξύ των οποίων οι P&G, L'Oréal, Adidas, Vivartia, GlaxoSmithKline, ABB και Interamerican), εστιάζει στην ουσιαστική αναβάθμιση των εμπορικών ικανοτήτων και της οργανωσιακής αποτελεσματικότητας. Η εκπαιδευτική του φιλοσοφία συνοψίζεται στην αρχή ότι η μάθηση αποκτά ουσιαστική αξία μόνο όταν μετατρέπεται σε μετρήσιμη αλλαγή συμπεριφοράς και άμεση βελτίωση της απόδοσης στο περιβάλλον εργασίας. Απορρίπτοντας τη στείρα θεωρία και τις έτοιμες συνταγές, σχεδιάζει κάθε παρέμβαση με επίκεντρο τα απτά επιχειρηματικά αποτελέσματα, καθοδηγώντας τους συμμετέχοντες μέσα από ένα δομημένο βιωματικό μονοπάτι: διάγνωση αναγκών, κατανόηση, παρατήρηση, πρακτική εφαρμογή και εξατομικευμένη ανατροφοδότηση. Μέσα από ρεαλιστικές προκλήσεις, εξειδικευμένες προσομοιώσεις και εφαρμοσμένα εργαλεία, μετατρέπει τη στρατηγική γνώση σε εκτελεστική ετοιμότητα και υψηλή εμπορική επίδοση.

ΠΛΗΡΟΦΟΡΊΕΣ ΠΡΟΓΡΆΜΜΑΤΟΣ

Τέσσερις live συναντήσεις

Τετάρτη, 18:00–21:00 | Συνολική διάρκεια 12 ώρες

01 **27 Ιανουαρίου**

Ο Στρατηγικός Ρόλος του KAM & Αξιολόγηση Λογαριασμών

02 **3 Φεβρουαρίου**

Stakeholder Mapping, Επιρροή & Joint Value Creation

03 **10 Φεβρουαρίου**

Key Account Negotiations & Ανάπτυξη του Key Account Plan

04 **17 Φεβρουαρίου**

Account KPIs, Governance & Strategic Business Reviews

Διάρκεια & παρακολούθηση

Συνολική Διάρκεια: 12 ώρες (4 συναντήσεις x 3 ώρες)

Ώρες Διεξαγωγής: Τετάρτη, 18:00 – 21:00

ΣΥΜΜΕΤΟΧΉ & ΠΙΣΤΟΠΟΊΗΣΗ

Όσα χρειάζεται να γνωρίζετε

LIVE ONLINE + ON-DEMAND

Σύγχρονη (Online / Live Streaming): Ζωντανή αλληλεπίδραση, Q&A και ανάλυση σε πραγματικό χρόνο & Ασύγχρονη (On-Demand): Πλήρης πρόσβαση στις βιντεοσκοπήσεις και το εκπαιδευτικό υλικό μέσω MS Teams.

Πιστοποίηση

Professional Certificate in Key Account Management από το ΚΔΒΜ του New York College.

ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

300 €

250 €
φοιτητές & άνεργοι

Εγγραφές & πληροφορίες

210 3225961 | info@nyc.gr

www.nyc.gr

NEW YORK COLLEGE
THE INTERNATIONAL COLLEGE OF GREECE

ΚΔΒΜ NEW YORK
ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ

PROFESSIONAL CERTIFICATE

KEY ACCOUNT MANAGEMENT

Αναπτύξτε στρατηγικές συνεργασίες
με κοινή δημιουργία αξίας.

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ & ΕΓΓΡΑΦΕΣ

210 3225961

info@nyc.gr · www.nyc.gr