

INSCRIPCIONES

CURSO:

GESTIÓN ESTRATÉGICA DE

CUENTAS CLAVES

(Key Accounts Management) (16 hrs.)

¿Está su empresa preparada para crecer de la mano con sus clientes?, ¿Mantiene usted bloqueada a su competencia? ¿Cuenta su empresa con un modelo de gestión diferenciado para sus cuentas claves?

Hoy se sabe que los clientes permanentes generan los mayores retornos y existe un boom en el mercado de herramientas computacionales para administrarlos. Pero, las personas del área comercial no reciben ningún estímulo para mantener al cliente, únicamente se le reconocen las ventas nuevas. Y, lamentablemente, muchas empresas -una vez que ya cierran la venta- trasladan a sus clientes al área de soporte o post venta para que los administre.

Si su empresa no quiere ser reconocida como un proveedor reactivo y casual, entonces debe ser capaz de profundizar su relación con determinados clientes; es decir, clientes permanentes a los que se les debe entregar valor en forma consistente y perseverante. Clientes que se desea que conformen parte de una cadena de valor permanente y creciente. La gestión estratégica de cuentas claves (Key Accounts Management) es la herramienta clave para lograr el fortalecimiento, crecimiento y desarrollo de relaciones estratégicas de largo plazo.

1. OBJETIVOS

Al término de este curso los participantes serán capaces de utilizar un conjunto relevante y distintivo de herramientas conceptuales y prácticas para ayudar a sus áreas comerciales a crear y administrar con éxito las relaciones estratégicas con sus clientes claves.

2. TEMARIO

- Visión estratégica de la gestión comercial de los clientes claves
- Diseño y desarrollo de una estrategia de creación de valor
- Fuentes de creación del valor único
- Impulsores de la fidelización de clientes
- La Gerencia Estratégica de Cuentas en el contexto de la venta consultiva
 - Diferencia entre gestionar una cuenta y vender
 - El rol del Gerente de Cuentas
 - La Planificación y Pronóstico de Ventas
 - Manejo de los indicadores y Sistemas de Administración de Fuerzas de Ventas
- Gestión del cambio y de riesgos
- Gestión de la demanda y acoplamiento estructural cliente-proveedor
- Rol y competencias del gerente o administrador de cuentas claves
- Herramientas computacionales para la administración de cuentas

3. METODOLOGÍA

- La metodología de trabajo combina exposiciones con discusiones guiadas por el relator, exponiendo casos reales y trabajando sobre las problemáticas e inquietudes de los asistentes.
- Los participantes tendrán un seguimiento remoto (vía teléfono y web) durante 3 meses por parte de un profesional capacitado (tutor) que lo/la acompañará en contactos quincenales para facilitar la instalación de las habilidades desarrolladas.
- Los participantes tendrán evaluaciones antes y después del curso en base a las competencias relevantes del mismo.

4. POBLACIÓN OBJETIVO

Dirigido a empresarios, gerentes, ejecutivos, profesionales y vendedores especializados en general.

5. RELATOR

World Class se reserva el derecho de asignar a otro relator con perfil y experiencia equivalente, si alguno de los relatores propuestos no estuviera disponible en la fecha programada.

Sr. Rodrigo Castro Cordero

Ingeniero y Master of Sciences de la Universidad de Maryland, USA. Socio-Fundador de Metanoia. Consultor y conferencista internacional especializado en Gestión comercial, Procesos y Eficiencia Operacional. Posee una importante experiencia ejecutiva en empresas multinacionales, destacando Internacional Data Corporation, donde fue Director y Unysis Corporation, donde se desempeñó como Gerente de Ventas, Administrador de Cuentas y Marketing Manager para Latinoamérica y el Caribe. Como Marketing Manager de Unysis le correspondió dirigir a nivel regional el entrenamiento y asistencia a la Planificación Estratégica de Clientes y al proceso de Venta Consultiva. Ha dictado conferencias en el taller de Ingeniería de Sistemas de la Universidad de Chile y en la Conferencia Usuaria de Buenos Aires Argentina. Ha sido profesor en el MBA de la National University of San Diego y en el Post Título de Gestión Informática de la Universidad Católica de Chile.

6. ANTECEDENTES GENERALES

Actividad:	Gestión Estratégica de Cuentas Claves
Duración:	16 horas
Lugar:	Por confirmar (Hotel sector oriente de Santiago)
Otros:	La inscripción incluye: materiales, certificado, coffee break y almuerzo para los dos días.
Mínimo Participantes:	Este curso se impartirá con un mínimo de 12 participantes
Código SENCE:	12-37-7599-46

IMPORTANTE: Toda anulación debe hacerse 5 días hábiles antes del curso, de lo contrario se dará por confirmada su inscripción para todos los efectos. World Class Capacitación Limitada provee el código SENCE, pero la inscripción la realiza la empresa del participante.