



PROGRAM SEMINARA

„Vještine upravljanja ključnim kupcima – Key Account Management“ Banja Luka, 30.03.2017.

Vrijeme	Sadržaj
10 ⁰⁰ – 10 ¹⁵	<ul style="list-style-type: none">• Pozdravna riječ• Predstavljanje• Uvodno obraćanje
10 ¹⁵ – 11 ¹⁵	<ul style="list-style-type: none">• Uvod u prodaju i prodajni menadžment• Menadžment ključnih kupaca – pojam uloga i značaj• Proces upravljanja ključnim kupcima – analiza, strategije i programi/rješenja
11 ¹⁵ – 11 ³⁰	Pauza
11 ³⁰ – 13 ⁰⁰	<ul style="list-style-type: none">• Proces upravljanja ključnim kupcima – vještine, struktura i evaluacija• Analiza slučaja iz prakse: Upravljanje ključnim kupcima iz sektora trgovine
13 ⁰⁰ – 13 ³⁰	Pauza
13 ³⁰ – 14 ³⁰	<ul style="list-style-type: none">• Faze razvoja KAM – tranzicija od transakcijske ka strateškoj prodaji• Primjena koncepta KAM u zemljama u tranziciji – empirijski aspekti
14 ³⁰ – 14 ⁴⁵	Pauza
14 ⁴⁵ – 16 ⁰⁰	<ul style="list-style-type: none">• Razvoj KAM orijentacije (KAMO model)• Analiza slučaja iz prakse: Prodaja skupe opreme ključnom kupcu• Pitanja učesnika / Diskusija• Dodjela certifikata o učešću• Zaključak