

CURSO DE GERENCIAMENTO DE CONTAS ESPECIAIS

KAM - KEY ACCOUNT MANAGEMENT

GARANTINDO A EFICÁCIA DA ESTRATÉGIA COMERCIAL E DE MERCADO

B2B - BENS E SERVIÇOS

APRESENTAÇÃO

O processo gerencial e comercial das empresas tem sido impactado, positiva ou negativamente, por uma multiplicidade de fatores externos, caracterizados pela velocidade de mudança e por sua natureza incontrolável.

Com referência ao potencial de mercado, observa-se a "Lei de Pareto" - 80% dos negócios concentrados em 20% dos clientes -, a qual reflete sistematicamente a realidade da composição da carteira de clientes no ambiente B2B.

Além disso, empresas pertencentes ao mesmo segmento de mercado apresentam um perfil estratégico e comercial diversificado, devendo ser atendidas diferenciadamente na mesma medida e intensidade com que se diferenciam, demandando uma nova forma de classificação e de desenvolvimento das relações com os clientes estratégicos.

O modelo de Gerenciamento de Contas Especiais (*Key Account Management - KAM*) visa a orientar os gestores da carteira de clientes na sistematização do processo de gerenciamento, proporcionando instrumentos e formas inovadoras de trabalho. Sua aplicação torna mais eficiente e eficaz a gestão competitiva e comercial do mercado, tendo por resultado a eliminação ou, ao menos, a redução do *GAP* competitivo entre o potencial de compra e a lucratividade do cliente e seu desempenho real nos mesmos quesitos.

Com a implantação do Projeto KAM, os sistemas gerenciais de interação com os clientes figuram como um diferencial de sucesso nas atividades das equipes de atendimento às contas especiais, equacionando o dilema representado pela questão: "O gestor está gerenciando vendas e resultados, ou está sendo "gerenciado" pelos Clientes?".



OBJETIVOS

O curso tem por objetivo apresentar conceitos, técnicas e instrumentos gerenciais aplicáveis ao processo de gestão do cliente, em conformidade com o modelo de Gerenciamento de Contas Especiais (*Key Account Management - KAM*).

O conteúdo e o método de ensino enfatizam o processo de integração da equipe comercial com o ambiente competitivo da empresa, integrando por clientes ativos e potenciais, a cadeia de valor e os principais concorrentes.

PÚBLICO ALVO

Executivos, gerentes e assessores das áreas de marketing, comercial, gerentes de contas e gerentes de vendas de empresas de bens e serviços em especial as que operam no B2B.

BENEFÍCIOS ESPERADOS

O participante terá como benefício o entendimento claro da amplitude, abrangência e importância do modelo de gerenciamento de contas especiais, conhecendo sua forma de implantação e sua aplicação na organização em geral e na área de vendas em particular, e ainda as atividades e papéis exercidos pelo Gerente de Contas Especiais.

Ao término do curso, o participante estará habilitado a programar novas formas de identificação de valor dos clientes, de atendimento ao cliente, de modo a contribuir para a implantação do modelo na organização.

O curso permitirá estabelecer um plano de ações a serem executadas e elaborar um plano detalhado com as etapas necessárias para a implantação em toda a equipe comercial.

Os participantes poderão aplicar os conceitos em sua realidade e terão orientação para testar os instrumentos apresentados.



CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

MÓDULO I - Gestão Estratégica no B2B

8h

- Conceito de gestão estratégica
- Especificidades dos negócios no B2B
- Perspectiva de valor
- Posicionamento da empresa
- Estratégias no B2B

MÓDULO II - Gerenciamento de Contas Especiais Key Account Management - KAM

16h

- Evolução dos conceitos de marketing e vendas
- Relações de negociação entre as empresas
- O conceito de Gerência de Contas Especiais - KAM
- Características e competências necessárias ao gestor de contas especiais
- Gestão da carteira de clientes sob a ótica do modelo KAM
- Sistema de informações para desenvolvimento do Gerente de Contas Especiais
- O processo de negociação do modelo KAM
- A precificação a partir do valor gerado x valor percebido
- Apresentação de um caso prático

MÓDULO III - Instrumentos da Gestão Competitiva de Clientes

12h

- Modalidades de relacionamento empresa - clientes especiais
- Seleção de contas especiais e posicionamento
- Potencial de lucratividade no ambiente competitivo
- Elaboração do plano comercial
- Etapas da Simulação da Gestão da Competitividade

MÓDULO IV - Simulação: Aplicação do projeto de Gestão da Competitividade em dois clientes especiais e solução do caso

16h

MÓDULO V - Apresentação: planos elaborados ou solução do caso

8h

INFORMAÇÕES GERAIS

Carga horária: O curso terá carga horária total de 60 horas, com 8 horas semanais.

Dias e horário de aulas: terças e quintas-feiras, das 19:00h - 23:00h.

Época de realização do curso: início previsto: 1º de setembro de 2009.

Duração do curso: oito semanas.

Número máximo de participantes por turma: 35

Local de realização: nas dependências da FIA, Vila Olímpia, Rua do Rocio, 109.

Certificado: a FIA expedirá certificado aos alunos que obtiverem aproveitamento segundo critérios de avaliação previamente estabelecidos e pelo menos 75% (setenta e cinco por cento) de frequência nos cursos presenciais.

Material didático: O material didático a ser distribuído aos participantes estará a cargo da FIA.

Metodologia: o curso terá três etapas distintas e complementares:

- **Apresentação dos conceitos relativos à gestão competitiva e comercial e ao Modelo KAM.**
- **Simulação de aplicação dos conceitos em clientes selecionados.**
- **“Coaching” (acompanhamento e avaliação) da aplicação nos clientes selecionados.**

Coordenação: professores Dr. Geraldo Luciano Toledo, Dr. Lino Nogueira Rodrigues Filho. Adjuntos/orientadores: os professores Dr. Francisco Javier Sebastian Mendizábal Alvarez e Luciano Mazza.

Documentos para inscrição/matricula: A inscrição será efetuada pelo candidato ou por seu procurador, com a apresentação dos seguintes documentos:

- I) Uma cópia do diploma de Curso Superior de Graduação, se houver.
- II) Uma cópia, frente e verso, da carteira de identidade.
- III) Uma cópia, frente e verso, do Cadastro de Pessoa Física (CPF).

Inscrição:

1. Acesse www.fia.com.br
2. Clicar **Agenda de Cursos**
3. Clicar **Gerenciamento de Contas Especiais**
(1º de setembro)

Contato: fone/fax: 3818-4038 e-mail: promark@fia.com.br

INVESTIMENTO

O custo do programa corresponde a R\$ 3.500,00 por participante.

Tel: 3818-4038 ou
e-mail: promark@fia.com.br



PROGRAMA DE MARKETING
E DE SERVIÇOS



FUNDAÇÃO INSTITUTO
DE ADMINISTRAÇÃO