



# UPRAVLJANJE KLJUČNIM KUPCIMA

## OPIS PROGRAMA



### CILJANA SKUPINA

Svi prodajni menadžeri i prodajni predstavnici koji žele ovladati učinkovitim pristupom koji je usmjeren razvoju osnosa sa svojim postojećim kupcima.

Veliki je broj kupaca s kojima radite, međutim nisu svi kupci isti. Svaki od njih ima svoje specifičnosti i samim tim utjecaj na razvoj poslovanja vaše organizacije. Potrebno je znati pravilno kategorizirati kupce s kojima radite i učinkovito odrediti strategiju razvoja poslovanja sa svakim od njih. Kupce od kojih najviše ovisi poslovanje vaše organizacije zovemo “Ključni kupci”. Odnos s njima treba razvijati i njegovati što iziskuje sistematski i strukturiran pristup. Periodički sastanci s ključnim kupcima trebaju biti vođeni na učinkovit i pravilan način. Isto tako od ključnog značaja je i rješavanje problema i zapreka koji se pojavljuju i staju na put razvoju suradnje.

## TEME

- Strateški pristup kupcima
- Uparivanje prodajne strategije s organizacijom strategijom
- Alati za analizu postojećih kupaca
- Osnovne četiri kategorije kupaca
- Definiranje prodajnih ciljeva i ciljeva razvoja pojedinih kupaca
- Definiranje aktivnosti koje će vas dovesti do ostvarenja postavljenih ciljeva
- Periodički sastanci s postojećim kupcima i struktura vođenja sastanaka
- Vođenje sastanaka s kupcima - simulacija uloga
- Učinkovito pristupanje rješavanju problema u poslovanju koji stoje na putu razvoja odnosa s kupcima

## CILJEVI

Po završetku ovog treninga polaznici će:

- Znati odrediti strateške ciljeve usmjerene razvoju poslovanja s ključnim kupcima
- Naučiti analizirati svoje sadašnje kupce temeljem zadanih kriterija koji su temelj za daljnje aktivnosti
- Biti sposobni odrediti specifične ciljeve za pojedine kupce sukladno generalnoj strategiji organizacije
- Znati voditi učinkovite periodičke sastanke s kupcima koji za cilj imaju ostvarenje postavljenih ciljeva
- Učinkovito pristupiti i rješavanju problema koji ometaju razvoj odnosa s kupcima

## PRISTUP

Trening je intenzivan, interaktivan i vrlo iskustven, s nizom vježbi, simulacija, diskusija i igranja uloga temeljenih na stvarnim situacijama.

Trajanje treninga je 2 uzastopna dana.

**DOOR**<sup>®</sup>

TRAINING & CONSULTING  
HRVATSKA

Vrata Znanja d.o.o.

Dugoselska 10

10000 Zagreb

tel: 01/ 230-8061

[info@doortraining.hr](mailto:info@doortraining.hr)

[www.doortraining.hr](http://www.doortraining.hr)