



SMELT

ACADEMY

MODULES

ACCOUNT MANAGEMENT

FEB 2024 | Hilversum

ACCOUNT MANAGEMENT: HOT TOPIC EN/OF HEET HANGIJZER?

Externe drivers

- Klanten zijn (nog) meer en meer georganiseerd in samenwerkingsverbanden
- De betrokken stakeholders zijn toegenomen in aantal en complexiteit
- Klanten zijn op zoek naar toegevoegde waarde

Interne drivers

- Organisaties zijn in toenemende mate ingericht met kleine cross-functionele teams
- De hoeveelheid producten voor de intramurale setting nemen verhoudingsgewijs toe
- Er ontstaan nieuwe functies naast/in plaats van de traditionele posities



UITDAGINGEN ACCOUNT MANAGEMENT

VIJF VEEL VOORKOMENDE HOOFDDOMEINEN

1. Cross-functionele samenwerking

- Verschillende doelen binnen één centrum waarbij verschillende rollen betrokken zijn
- Onduidelijke rollen & verantwoordelijkheden (intern)
- Global verwachtingen niet in lijn met lokale situatie

2. Plannen maken

- Gebrek aan richting en focus in de plannen
- Einddoel helder maar stappen om daar te komen niet
- Het vaststellen van (cross-functionele) KPIs is moeizaam of ontbreekt

3. Verkrijgen en gebruiken inzichten

- Men heeft geen idee welke informatie nodig is om verder te komen
- Beperkte access verplicht tot keuzes maken in verkrijgen inzichten
- Gebrek aan overzicht over de inzichten heen voor patroon en daarop volgende aanpak

4. Uitvoering en monitoring van plannen

- Veel plannen worden niet gevolgd en volgt men zijn eigen agenda
- Kwaliteit en effectiviteit van de plannen staat uitvoering in de weg
- Rollen en verantwoordelijkheden niet (goed) geformuleerd

5. Leiderschap

- Door ontbreken van structuur gaat ieder zijn eigen gang
- Gebrek aan resultaatgerichtheid en accountmeetings
- Senior management erkent dat accountmanagement belangrijk is maar pakt niet altijd volledig door agv andere prioriteiten

SMELT BENADERING

1. Samen begrijpen waar binnen jouw organisatie op dit moment de uitdaging ligt tav Account Management
2. De passende ondersteuning bepalen voor deze specifieke uitdaging voor jouw organisatie

Kennis

Inzicht

Skills

Beklijven



MODULES OVERZICHT

SMELT ACCOUNT MANAGEMENT – MODULES

WELKE MODULE GAAT DE ACTUELE UITDAGINGEN OPLOSSEN?

Kennis

AM kick-off

All About Access curriculum

Externe experts / online modules

Inzicht

Customer Stakeholder Mapping

CIE compass

Account Management game

Skills

Gespreks training

Onderhandelen

Training efficient overleggen

Beklijven

Coaching

AM en CRM

Workshop: design solutions



MODULES

INHOUW

MODULES OVERZICHT

KENNIS

Module	Inhoud	Uitkomst
AM kick-off	Training met veel workshops (in house) <ul style="list-style-type: none"> • Concept & stappen AM • Segmentatie workshop • Afspraken, R&R 	<ul style="list-style-type: none"> • Iedereen spreekt zelfde taal • Duidelijke afspraken • Segmentatie & prioriteiten helder • Next steps gedefinieerd
All About Access Curriculum	7 daags intensief curriculum <ul style="list-style-type: none"> • Werken aan eigen casus • Externe experts / spreker • Alle facetten van AM 	<ul style="list-style-type: none"> • Een eigen casus uitgewerkt • AM in DNA van deelnemers • Veel kennis vanuit het veld
Externe Sprekers / Online modules	Op maat spreker voor in-house event (klantzijde) Online interactieve modules met de basis van AM	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis vanuit het perspectief van het veld • Basis kennis over AM (online modules)

MODULES OVERZICHT

INZICHT

Module	Inhoud	Uitkomst
Customer stakeholder mapping	<p>Cross-functionele workshop - inhouse</p> <ul style="list-style-type: none">• Welke stakeholders zijn op welke manier betrokken• Wat zijn de grootste issues / kansen• Welke kennis ontbreekt	<ul style="list-style-type: none">• Het team heeft inzicht in het het klant-perspectief, de relaties en uitdagingen.• Inzicht in wat je niet weet• Identificatie van kansen
CIE compass	<p>Team-analyse op access voor spec.care producten.</p> <ul style="list-style-type: none">• Welke elementen zijn voorwaarde voor access /vergoeding• Analyse hoe je tov de barriers staat	<ul style="list-style-type: none">• Inzicht in de barrières (voorwaarden) voor access/vergoeding• Overzicht welke barrières op rood staan en actie nodig hebben
Account Management game	<p>Workshop voor X-functionele teams</p> <ul style="list-style-type: none">• Op basis van inzichten werken aan 1. Access 2. meer sales in een account. Kom tot een actie-plan.	<ul style="list-style-type: none">• Analyse van account• Stellen prioriteiten• Maken van een X-functioneel plan

MODULES OVERZICHT

SKILLS

Module	Inhoud	Uitkomst
Gespreks training	<p>In house training</p> <ul style="list-style-type: none">• Aangepast op bedrijfsgespreks model• Engagement die waarde opleveren voor AM process• Vragen stellen die er toe doen	<ul style="list-style-type: none">• Teams die meer uit hun gesprekken halen• Optimalisatie van de customer journeys door beter inzicht
Onderhandelen / projectmanagement	<p>In-house training</p> <ul style="list-style-type: none">• Hoe kom je tot win-win situaties• Hoe manage je projecten op efficiënte wijze	<ul style="list-style-type: none">• Langdurige relaties met accounts• Sneller en efficiënter behalen van doelen (account & organisaties)
Training efficient overleggen	<p>In-house training / workshop</p> <ul style="list-style-type: none">• Wat kan er mis gaan tijdens overleg• Focus op de uitkomst• Hoe spreek je elkaar aan	<ul style="list-style-type: none">• De noodzakelijke account overleggen worden efficiënt en binnen de organisatie verandert de overleg-structuur

MODULES OVERZICHT

BEKLIJVEN

Module	Inhoud	Uitkomst
Coaching	Training voor team managers en/of ondersteunen in coaching. GROW model	<ul style="list-style-type: none">• Managers zijn in staat om AM gericht te coachen (GROW)• Coaching solution (FTE)
AM & CRM (Veeva)	<ul style="list-style-type: none">• Training over het invoeren & gebruiken van het CRM systeem.• Van data naar inzichten naar actie	<ul style="list-style-type: none">• Het CRM systeem gaat voor je werken en helpt om laser-scherpe plannen te creëren
Design solutions	Workshop (in house / opt met klant) <ul style="list-style-type: none">• Brainstormen• Design solution concepts• Afspraken voor implementatie	<ul style="list-style-type: none">• Voor een gevonden kans/uitdaging bouw je als team een echte oplossing aan de hand van bestaande design-concepts



EN DOOR
CONTACT

INTERESSE GEWEKT?

1. Inzicht in de uitdaging

2. Passende oplossing

3. Roll-out

4. Meten of verandering is bereikt

5. Extra inspanningen / Close

CONTACT

Marius Hoof

Business Development

mhoof@smelt.nl

06-39081172 /

035-543 0021

Olympia 2g

Hilversum

