

Hartmut Sieck

Der strategische (Key) Account Plan

Wie Sie im Key Account Management Kundenentwicklungspläne
für Ihre wichtigen Schlüsselkunden professionell erstellen und
gewinnbringend einsetzen

Inhalt

1	WAS SIE VON DIESEM BUCH ERWARTEN KÖNNEN... 8
2	WARUM DER ACCOUNT PLAN IN JEDEN PROFIWERKZEUGKASTEN EINES ACCOUNT MANAGERS GEHÖRT..... 11
3	ACCOUNT PLAN IM ÜBERBLICK 16
3.1	WAS IST EIN ACCOUNT PLAN?..... 16
3.1.1	<i>Aufbau</i> 17
3.1.2	<i>Format</i> 20
3.1.3	<i>Speicherablage</i> 21
3.1.4	<i>Anwendungsgebiete</i> 23
3.2	WER ERSTELLT DEN PLAN?..... 25
3.3	FÜR WELCHE KUNDEN IST EIN ACCOUNT PLAN SINNVOLL? ... 30
3.4	WIE IST DER ACCOUNT PLAN IN DIE UNTERNEHMENSPROZESSE INTEGRIERT?..... 33
3.5	WAS SIND DIE KRITISCHEN ERFOLGSFAKTOREN? 35
4	DER STRUKTURIERTE ACCOUNT PLAN 39
4.1	DECKBLATT..... 40
4.2	MANAGEMENTZUSAMMENFASSUNG..... 41
4.3	KUNDENANALYSE 42
4.3.1	<i>Kurzprofil und wichtige Kennzahlen</i> 43
4.3.1.1	<i>Kurzprofil</i> 43
4.3.1.2	<i>Branche</i> 44
4.3.1.3	<i>Internetadresse</i> 45
4.3.1.4	<i>Wichtige Kennzahlen</i> 45
4.3.1.5	<i>Gesellschafterstrukturen</i> 48
4.3.1.6	<i>Wichtige Beteiligungen</i> 50
4.3.2	<i>Top 3 Ziele und Projekte</i> 52

4.3.3	<i>Einkaufsstrategie</i>	60
4.3.4	<i>Marktumfeld</i>	63
4.3.5	<i>Wettbewerbsumfeld</i>	64
4.3.6	<i>Schlüsselpersonen und Machtstrukturen</i>	65
4.3.7	<i>SWOT</i>	74
4.3.8	<i>Informationsquellen</i>	78
4.4	EIGENE POSITION.....	80
4.4.1	<i>Gewonnene und verlorene Projekte</i>	81
4.4.2	<i>Potenzialportfolio</i>	83
4.4.3	<i>Wahrnehmung des Kunden</i>	87
4.4.4	<i>Marktumfeld</i>	90
4.4.5	<i>Wettbewerbsumfeld</i>	92
4.4.6	<i>SWOT</i>	94
4.5	GESCHÄFTSENTWICKLUNG.....	97
4.5.1	<i>Mission</i>	100
4.5.2	<i>Top 5 Ziele – Strategien – Anforderungen</i>	102
4.5.3	<i>Finanzplanung</i>	106
4.5.4	<i>Schlüsselprojekte</i>	108
4.5.5	<i>Account Team</i>	110
4.5.6	<i>Beziehungsmanagement</i>	115
4.5.7	<i>Key Account Marketing</i>	117
4.6	AKTIONSPLAN	122
4.7	ÄNDERUNGEN IM ÜBERBLICK.....	123
5	ZU GUTER LETZT	125
	Der Autor	127
	Literaturverzeichnis	128
	Danksagung	129
	Register	130