

A background image showing two women in a professional setting. The woman on the left has long blonde hair and is wearing a dark blue shirt. The woman on the right has dark hair, wears glasses, a brown turtleneck, and a black leather jacket. They are both smiling and looking towards each other, suggesting a collaborative and positive work environment.

**mindit**

THE HOUSE OF SALES & LEADERSHIP

GUIDE

# 10 steg för att skapa en framgångsrik KAM-plan

Ta reda på hur ni skapar en genomtänkt KAM-plan som låter er jobba effektivt och framgångsrikt med era nyckelkunder.

## GUIDE

# Så skapar ni en framgångsrik KAM-plan

Du vet att vissa av era kunder ger högre lönsamhet. Men hur skapar ni en djupare relation med dessa kunder för att knyta dem an till företaget och säkerställa fortsatta affärer?

Key Account Management (KAM) är en strategisk affärspraxis som fokuserar på att bygga och underhålla långsiktiga och lönsamma relationer med era viktigaste kunder. Att skapa en effektiv KAM-plan är avgörande för att maximera värdet av dessa relationer och driva tillväxt och framgång för verksamheten.

Här får du en överskådlig guide i **10 steg** för att lättare få en överblick och förståelse av värdet i en väl genomförd KAM-plan.



## Vad är en KAM-plan?

Era nyckelkonton står inte bara för huvuddelen av intäkterna. De bidrar även till er trovärdighet, stärker ert varumärke och kan hänvisa nya kunder till er. Det är därför av största vikt att ni vårdar relationen med de här värdefulla kunderna så bra som möjligt. En KAM-plan är den färdplan ni utgår från för att kunna stärka relationen med era nyckelkunder ytterligare. Den visar bland annat vad de kunderna har för behov och problem, vart de är på väg och hur ni kan hjälpa dem att nå sina mål och nå nya framgångar.

KAM är ett långsiktigt strategiskt arbete. KAM-planen inte bara viktig för att KAM-teamet ska kunna arbeta strategiskt med de här kunderna. Planen behövs för att hela ert företag ska kunna ge era viktigaste kunder en så bra upplevelse som möjligt. Går det bra för era nyckelkunder så går det bra för er.



## STEG 1

# Identifiera era nyckelkunder

Börja med att identifiera de kunder som har högst potential att bidra till företagets tillväxt och lönsamhet. Att skapa en strategiskt KAM-plan handlar om att stifta, bygga och bevara starka relationer med företagets största kunder. Även mindre kunder bidrar naturligtvis till företagets tillväxt och goda rykte men Key Account Management handlar om just de stora kunderna. Fokus ligger därför på att identifiera företagen med störst potential både kort- och långsiktigt.

Det finns flera faktorer som bör övervägas. Genom att strategiskt identifiera vilket eller vilka konton som bör vara era nyckelkunder får ni en tydligare bild av var ni ska lägga in extra resurser.



### Några faktorer att titta på:

- Vilka kunder står för den största delen av intäkterna?
- Vilka kunder har högst tillväxtpotential?
- Vilka kunder har mest utmärkande köpbeteende?
- Vilka kunder har högst försäljningsvolym?
- Vilka kunder har starkast lönsamhet?

Genom data och analys kan ni på så vis rangordna kunder baserade på dessa faktorer. Eftersom det går stora resurser in i att genomföra en KAM-plan är det värdefullt att känna kunden väl innan arbetet påbörjas.

## STEG 2

# Förstå kundernas behov och prioriteringar

Nästa steg i att definiera nyckelkunden är att genomföra en grundlig analys av deras behov och förutsättningar. Det inkluderar att förstå deras bransch och affärsmodell. På så vis kan ni bättre skapa er en tydligare bild av hur era produkter eller tjänster kan hjälpa kunden att möta sina specifika behov.



### Frågeställningar att undersöka:

- Vilka affärsutmaningar står kunderna inför?
- Vilka prioriteringar har kunderna?
- Vilka är deras affärsmål?
- Vad har de för budget?

Är ni väl insatta i vad som är viktigt för dem blir det enklare för er att fastställa värdet på just den kunden. På så vis kan ni utvärdera potentialen i varje kund och hur ni kan leverera mervärde.



## STEG 3

# Utveckla en kundspecifik strategi

Nu när ni känner till kundens förutsättningar kan ni skapa en skräddarsydd strategi för varje nyckelkund. Baserat på deras unika behov, mål och prioriteringar har ni verktygen att ta fram en plan för just den kunden. Det här är ett mycket viktigt steg i KAM-planen. När ni har tagit fram en unik kundstrategi kan ni också säkerställa att ni klarar av att leverera mervärde och uppfylla kundens förväntningar på ett effektivt sätt.

### Utveckla strategin genom att:

- Definiera mål för respektive kund.
- Identifiera nyckelintressenter och beslutfattare.
- Planera för specifika åtgärder i syfte att utveckla och underhålla relationer.

Ju tydligare bild ni har av er nyckelkund desto bättre förutsättningar har ni att kunna leverera värde.

## STEG 4

# Tilldela rätt resurser

För att säkerställa att ni klarar av att leverera och genomföra den strategiska KAM-planen så effektivt som möjligt kan ni behöva se över några viktiga faktorer. Exempelvis om rätt resurser finns tillgängliga på företaget.

### Några faktorer att se över:

#### **Har ni rätt kompetenser?**

Finns det personer internt med unik kompetens som är värdefull för arbetet med en viss nyckelkund? Utvärdera och se över expertisen.

#### **Behövs ett dedikerat KAM-team?**

Krävs ett team av personer med olika expertisområden? Exempelvis inom försäljning, marknadsföring, kundservice och produktutveckling.

#### **Finns möjlighet för utveckling?**

För att kunna hantera sina roller effektivt behöver ni säkerställa att teamet får anpassad utbildning. Det kan vara träning i kundrelationer, förhandlingsteknik, produktkunskap eller användning av olika verktyg och system.

#### **Krävs investeringar i viss teknik?**

Behöver ni verktyg och system som stödjer KAM-processen? Det kan exempelvis vara Customer Relationship Management (CRM)-system, analytiska verktyg för att spåra kundbeteenden eller plattformar för att underlätta samarbetet internt.

#### **Finns verktyg för att upprätthålla kundrelationer?**

Förutom CRM-system finns det andra verktyg för att upprätthålla viktiga relationerna med nyckelkunder. Exempelvis e-post som kan integreras med de flesta CRM-system. Dessutom finns verktyg som kundportaler och sociala medier.

## STEG 5

# Skapa en tydlig kommunikationsplan

Att ta fram en tydlig kommunikationsplan för varje nyckelkund är viktigt. Hur ser kundens önskemål ut? Hur och vad vill de helst kommunicera? Se till att komma fram till en strategi som passar båda parter. Ni kan behöva hålla regelbundna möten och samtal för att diskutera kundens behov och prioriteringar. Det kan dyka upp förändringar eller annan viktig information längs vägen som är viktigt för er att känna till. Exempelvis när ni ska stämma av, rapportera framsteg eller lösa eventuella problem som uppstår.

Genom tydliga riktlinjer över hur kommunikationen ska se ut säkerställer ni att ingenting faller mellan stolarna. En genomtänkt kommunikationsplan ökar tryggheten för kunden, som på så vis känner sig både delaktig och sedd. Vilket i sin tur även minimerar risken för kostsamma missförstånd.

## STEG 6

# Implementera och följ upp

När ni implementerar åtgärderna efter den strategi som skapats så är löpande uppföljningar och avstämningar ovärderliga. För att upprätthålla kvaliteten på arbetet är det avgörande att ni kan justera och anpassa strategin för att behålla ert fokus. Säkerställ att planen genomförs på rätt sätt och identifiera eventuella områden där förbättringar kan göras.

### Följ upp KAM-planen genom att:

- Stäm av arbetet, nyckeltal och mål med kunden.
- Be om feedback för att få en bättre bild av deras upplevelse.
- Se över om det finns eventuella områden där ni kan förbättra era tjänster, produkter eller er service.



## STEG 7

# Utvärdera och justera

Utvärdera regelbundet resultaten av KAM-planen. Genom att mäta framstegen mot satta mål blir det tydligt vilka justeringar som behöver göras och var de i så fall ska implementeras. Behöver företaget skifta strategi eller göra små förändringar i planen för att säkerställa fortsatt tillväxt och lönsamhet? Vilka delar är viktiga att utvärdera?

Att effektivt utvärdera KAM-planen involverar bland annat att analysera olika aspekter av arbetet och relationen med varje nyckelkund.

### Exempel på delar att utvärdera:

<b>Omsättning och lönsamhet</b>	Bedöm den totala omsättningen från varje nyckelkund och lönsamheten den ger.
<b>Kundnöjdhet</b>	Använd undersökningar eller utgå från feedback ni fått från kunden.
<b>Utvärdera styrkan i relationen</b>	Ni kan titta på faktorer som förtroende, kommunikation, samarbete och engagemang, på både operativ och strategisk nivå.
<b>Tillväxtpotential</b>	Analysera genom att titta på faktorer som exempelvis marknadsandel, samt möjligheter till expansion.

Justera strategi och taktik efter behov för att säkerställa att arbetet löper på enligt plan. På så vis skapas effektivitet och bättre lönsamhet i affären.

## STEG 8

# Kontinuerlig förbättring

Genom att kontinuerligt sträva efter förbättringar kan ni identifiera de delar som behöver extra uppmärksamhet. Dessutom samlar ni på er erfarenheter som i sin tur leder till ännu bättre resultat och framgångar. De insikter ni får från KAM-planen kan tillämpas vidare för att identifiera bästa praxis. Insikterna hjälper er att utveckla befintliga strategier men även att utveckla nya.



## STEG 9

# Uppmuntra till öppenhet och flexibilitet

Nu vet vi att feedback från kunder är ovärderligt för den fortsatta utvecklingen. Men, minst lika viktigt är det att få feedback från det egna KAM-teamet. Vad fungerar bra och vad fungerar mindre bra?

Flexibilitet och anpassningsförmåga är en nyckel till framgång i KAM. Så ta emot värdefulla insikter från kollegorna också. Är du beredd att anpassa både plan och strategi när det behövs så skapar du de bästa förutsättningarna att nå framgång.



## STEG 10

### Upprätthåll starka relationer

Som vi nämnt tidigare handlar Key Account Management om att stifta, bygga och bevara starka relationer med nyckelkunder. Att vara lyhörd för deras behov och prioriteringar är en förutsättning för att skapa förtroendet som ni eftersträvar. Vill ni leverera mervärde är en välplanerad och genomförd plan extra värdefull.

Genom att följa dessa 10 steg har du redan satt grunden för att kunna skapa en effektiv KAM-plan. En genomtänkt strategi hjälper er att bygga lönsamma relationer med de viktigaste kunderna och driva företagets tillväxt till nya nivåer.



**mindit**

THE HOUSE OF SALES & LEADERSHIP

KONTAKTA OSS

# Säljutveckling och säljutbildningar som gör skillnad

**Telefon** 08 684 19 800

**Email** [info@mindit.se](mailto:info@mindit.se)

**Hemsida** [www.mindit.se](http://www.mindit.se)