



MASTERCLASS

businesschool
nederland™

20 en 21 september 2010

Sales en Accountmanagement

De Masterclass Sales en Accountmanagement is een intensief programma van twee dagen voor managers uit het vak. Vier sprekers, allen specialist in hun vakgebied, gaan op inspirerende wijze in op verschillende facetten van Sales- en Accountmanagement. Zij geven een aanzet die u uitdaagt om de onderwerpen later verder uit te diepen. Deze Masterclass is hét programma wanneer u op hoog niveau met uw vak bezig bent en de voorkeur geeft aan diepgang, in plaats van aan tips & trucs.

“Praktisch, inspirerend en de laatste inzichten in Sales en Accountmanagement” – Marco Schalkwijk, Key Account Manager, Harman Consumer Holland

PROGRAMMA 20 SEPTEMBER

Ochtend (9.30 – 12.30 uur)

Mr. drs. Bert Duijnstee Analyse van het koopproces

Bert Duijnstee legt de focus op de buying center aan de hand van de buying influence chart. Welke koopmotieven zijn bij welke spelers relevant, in welke fase van het beslissingsproces?

Middag (13.30 – 16.30 uur)

Drs. Jean-Pierre Thomassen Klantgerichtheid

Wat is klantgerichtheid? En waarom zou een organisatie klantgericht moeten zijn? Wat zijn de effecten hiervan op de tevredenheid en voorkeur van klanten? Is tevredenheid de enige factor die van invloed is op klantentrouw? Wat is klantentrouw eigenlijk en wat levert het in harde euro's op? Een aantal vragen die centraal



staan in dit onderdeel van de Masterclass. Door middel van dialoog, discussie, praktijkvoorbeelden en groepswork komen de verbanden tussen klantgerichtheid, klanttevredenheid, klanttrouw en omzet aan de orde. Hierbij staan de zin en onzin van zowel theorieën als de praktijk binnen ondernemingen centraal.

Avond (17.00 – 20.00 uur)

Bart Logghe Internationaal Accountmanagement

Logghe was één van de eerste International Key Account Managers binnen Philips en heeft mede vormgegeven aan het huidige Global Key Account Management Programma. Hij heeft een 10 stappenplan ontwikkeld voor het implementeren van Strategisch Key Account Management en heeft dit programma Philips breed en wereldwijd ingevoerd. Het door hem opgerichte Competence Centre geeft richting aan de strategie van Philips op het gebied van klantmanagement. In zijn presentatie gaat Bart Logghe uitgebreid in op het Global Key Account Management Programma van Philips en het 10 stappenplan.



PROGRAMMA 21 SEPTEMBER

Ochtend (9.30 – 12.30 uur)

Mr. Drs. Bert Duijnstee Klantanalyse en selectie

Bert Duijnstee gaat in op analyse van het klantenbestand. Hoe formuleer je de juiste criteria om klanten naar belangrijkheid te rangschikken? En welke gevolgen heeft dat voor het toewijzen van resources aan en het benaderen van verschillende klantgroepen?

Bij de Masterclass Sales en Accountmanagement krijgt u gratis de boeken:

- ◆ 'Klanttevredenheid, de zin en onzin' – Jean-Pierre Thomassen
- ◆ 'Authentiek Leiderschap' – Bas Blekkingh

Middag (13.30 – 16.30 uur)

Bas Blekkingh Authentiek leiderschap: wat kom jij nou bijdragen?

Hoe is de materie van Authentiek Leiderschap te gebruiken bij een verkoopproces? Veel leiders die met verkoop te maken hebben zijn redelijk doorgetraind op vaardigheden. Echter, het blijkt dat succesvolle commerciële leiders zich onderscheiden omdat klanten iets bij hun ontdekken. Ze zijn niet bezig met verkopen, deze leiders zijn bezig hun missie gestalte te geven. Het verkoopproces wordt gezien als een ideaal proces om de diepste drijfveer van de succesvolle verkoopleider naar boven te laten komen.

Doelgroep

Als u een opleiding op minimaal HBO niveau richting bedrijfskunde heeft gevolgd en enkele jaren sales- of accountmanagementervaring heeft kunt u met deze masterclass uw voordeel doen.

Inschrijving en kosten

U kunt zich inschrijven via www.bsn.eu
Studiekosten: € 1.600,00 (incl. BTW, dranken, lunches, diner, studiemateriaal en boeken)
Als student of alumnus van Business School Nederland krijgt u relatiekorting en betaalt u € 1.450,00.

SPREKERS

Bas Blekkingh coacht het hoger segment leidinggevenden, zowel individueel als in teams. Hij begeleidt organisaties naar een meer authentieke cultuur. Hij doceert 'Authentiek leiderschap' als parttime-docent aan de universiteit Nyenrode en is eigenaar van het bedrijf Authentiek Leiderschap.

Bert Duijnstee is kerndocent van de opleiding Strategisch Account Management van het ISAM en heeft meer dan 300 ervaren accountmanagers uit alle zakelijke markten effectief opgeleid. Daarnaast verzorgt hij postacademische programma's voor o.a. de Technische Universiteit Eindhoven.

Bart Logghe geeft leiding aan het International Key Account Management Competence Centre van Philips. Logghe heeft ruim achttien jaar ervaring in Sales en Key Account Management, waarvan twaalf jaar bij Philips.

Jean-Pierre Thomassen is vennoot bij TNO MC Customer Management en sinds meer dan 15 jaar organisatie-adviseur. In deze jaren heeft hij veel grote en middelgrote bedrijven ondersteund in de omslag naar klantgerichtheid en het sturen op klanttevredenheid en klanttrouw. In de loop der jaren heeft hij tien boeken en een groot aantal artikelen over dit onderwerp geschreven. Hij is een veelgevraagd spreker voor congressen en leergangen.