



# Melhores Práticas para Implementar a Estratégia de Gestão de Contas

A Gestão de Contas eficaz é essencial para o sucesso de qualquer empresa. Este guia apresenta as melhores práticas para implementar e manter um processo de Gerenciamento de Contas bem-sucedido, abordando desde a análise do portfólio até o monitoramento contínuo do processo.

**JKAM**  
SOLUTIONS

# Portfólio em relação aos lucros

## Análise de Decisões

Toda decisão empresarial precisa ser ponderada e analisada quanto à sua capacidade de gerar lucro. Da mesma forma, o portfólio que ficará sob o âmbito do processo de Gerenciamento de Contas precisa ser analisado.

## Escolha Estratégica

Certifique-se de que os setores, linhas de negócios e produtos sejam escolhidos estrategicamente e saiba por que eles devem fazer parte da Estratégia de Gestão de Contas. Certifique-se de que os produtos possuem a capacidade de geração de lucro adequada.



# Entendendo o Cliente completamente

1

## Cliente Ideal

Perguntas vitais para se fazer:  
Quais são os clientes ideais e  
quais clientes não devem ser  
alocado para a Estratégia de  
Gestão de Contas?

2

## Necessidades e Preferências

### Preferências

Quais são suas necessidades?  
(especifique-as).  
Quais são seus desafios e  
oportunidades de negócios ?

3

## Valor e Comportamento

Quanto eles valem para o seu  
negócio? Detalhe seus padrões  
de comportamento quando eles  
tomam decisões importantes  
sobre seu produto ou categoria.

# Raio X do Relacionamento

## Avaliação do Relacionamento Relacionamento

Tão importante quanto nutrir é também avaliar como está o relacionamento com os clientes. Onde está seu relacionamento com seu cliente (Key e Strategic Accounts)? Como ele é visto dentro do seu departamento e dentro da organização?

## Oportunidades de Negócios

Você tem dados e insights sobre possíveis oportunidades para desenvolver mais negócios?

## Ferramentas de Análise

Softwares de gerenciamento de contas e um efetivo Plano de Contas podem ajudar muito a avaliar verdadeiramente seu relacionamento com os clientes.

# Elabore um Blueprint do Plano de Contas

1

## Declaração Clara

Este blueprint deve declarar claramente a direção principal, oportunidades e prioridades para cada Conta-Chave e Estratégica.

2

## Conexão com Informações do Cliente

Ele deve ter um link direto para informações do cliente e deve ser construído como um esforço colaborativo entre stakeholders internos e externos.

3

## Acessibilidade

O Plano de Contas deve ser disponibilizado e acessível a todos os envolvidos na conta.





## Entre em Ação

O que precisa ser feito

Quem estará envolvido e quem assume a responsabilidade?

Qual é o seu plano de solução de problemas?

Prazos (cronogramas claros precisam ser especificados, acordados e seguidos)

Como os resultados ou o sucesso serão definidos, medidos, revisados e comunicados?

Quais são as funções e responsabilidades de cada stakeholder?

# Planejamento e recursos

1

## Definição de Necessidades

Depois de definir o que a conta precisa, você precisará trabalhar em um plano de recursos e monitorar periodicamente.

2

## Planejamento de Recursos

Isso determinará os recursos necessários e o perfil de profissionais que estarão à frente da implementação da estratégia

3

## Monitoramento Periódica

O Acompanhamento periódico ajudará a revisar, reformular e aumentar a base de recursos para garantir a entrega dos objetivos estratégicos do planejamento de contas.





# Comunique-se com os stakeholders internos e externos



## Stakeholders Internos

Os membros da equipe precisam saber o status do cliente e o valor a ser entregue em todas as interfaces. Funções claras precisam ser mapeadas e comunicadas.



## Stakeholders Externos

Externamente, os clientes precisam ser totalmente envolvidos na estratégia. Eles precisam estar de acordo com a proposta, oportunidades, prioridades e atividade.



## Compartilhamento do Plano

O plano permanece no papel se não for compartilhado e as adesões não forem feitas a tempo.



# Operações e gestão do dia a dia

## 1 Gerenciamento de Informações

Isso inclui gerenciar informações, consultas, reclamações, feedback, prioridades, sempre ficar de olho nas oportunidades, construir e fortalecer o relacionamento e trabalhar todos os dias em direção a um cenário de renovação.

## 2 Construção de Relacionamentos

Trabalhar diariamente para fortalecer os laços com os clientes-chave e identificar novas oportunidades de negócios.

## 3 Foco na Expansão

Manter um foco constante na renovação de contratos e na expansão dos negócios existentes.

# Monitorar, controlar e revisar o processo de Gestão de Contas

## Valor e Lucratividade

Esta etapa verifica o parâmetro crítico e é o determinante final do sucesso em relação a “Valor / lucratividade”

## Progresso do Plano

Progresso do plano – monitorado em conjunto do Plano

## Realização de Oportunidades

As oportunidades identificadas se materializaram?

## KPIs e SLAs

Os KPIs e SLAs de gerenciamento de contas foram alcançados?

## Avaliação do Relacionamento

Medição formal da qualidade do relacionamento usando um processo de avaliação formal

## Reavaliação da Conta

Você ainda colocaria esta conta na lista de contas atreladas á estratégia de Gestão de Contas?

# Quais resultados você pode esperar do seu programa de Key Account Management?

1. Integrar um programa de Gerenciamento de Contas Chave à sua estratégia de relacionamento com o cliente pode fornecer benefícios mensuráveis para toda a sua organização.
2. Com uma abordagem centrada no cliente, você aumentará a fidelidade e a retenção, o que pode fornecer impulsos significativos aos resultados financeiros da sua empresa.
3. Quando você alinha suas metas com as metas do seu cliente, sua equipe se tornará mais proativa em sua abordagem em vez de reativa.
4. Eles também poderão ficar um passo à frente das expectativas dos seus clientes, levando, em última análise, ao valioso papel de Consultor Estratégico em vez de "apenas mais um fornecedor".
5. Com esse título, vêm algumas vantagens incríveis, como gostamos de dizer, você está efetivamente "ganhando um lugar à mesa" e pode ajudar a moldar as decisões futuras do seu cliente.



# Quais resultados você pode esperar do seu programa de Key Account Management?

- ❑ Se você for bem-sucedido em sua estratégia de KAM, desfrutará de resultados positivos como os seguintes:
- ❑ Redução da rotatividade, o que, de acordo com a *Annex Cloud*, pode aumentar sua lucratividade de 2 a 125%
- ❑ Aumento do valor da empresa por meio da retenção de clientes (Salesforce)
- ❑ Aumento das vendas, pois os clientes recorrentes gastam 33% a mais do que os novos clientes (*PRWeb*)
- ❑ Com uma abordagem mais eficaz e proativa, sua equipe vai conquistar e superar os objetivos da sua organização.
- ❑ Você pode conseguir contratos mais relevantes graças a uma reputação positiva construída por seus esforços de KAM.
- ❑ Você também pode aproveitar menores taxas de rotatividade com maiores taxas de renovação, e seu CEO e outros executivos apreciarão os efeitos de redução de risco que a satisfação do cliente traz.

# Quais resultados você pode esperar do seu programa de Key Account Management?

- ❑ Seus gerentes de contas-chave se sentirão mais eficazes em seu trabalho. Eles verão como as pequenas tarefas diárias que fazem podem afetar uma meta maior do que eles.
- ❑ Esse senso de realização impulsiona os gerentes de contas e, especialmente se você adotar o modelo de Competências da JKAM Solutions, seu time estará capacitado para executar com excelência a Gestão de Contas.
- ❑ O objetivo final é melhorar seus relacionamentos com os clientes. Em um artigo da *Universidade de Bath*, os autores observam que usar o gerenciamento de contas pode melhorar muito seu desempenho em relação aos concorrentes.
- ❑ Além disso, 70% dos executivos de empresas que adotam o Key Account Management como uma Estratégia de Negócios, afirmam superar seus concorrentes.
- ❑ O KAM também melhora o desempenho de seus relacionamentos por meio da confiança mútua, compartilhamento de informações e um investimento compartilhado com os clientes.

# Key Account Management Como Estratégia de Negócios

O Key Account Management pode parecer uma mudança drástica para algumas organizações, enquanto para outras, implementar um programa KAM é perfeito. O sucesso do Key Account Management está diretamente relacionado ao apoio do c-level da empresa e de uma forte cultura voltada ao cliente.

Seja qual for o caso, aproveite esses princípios e invista nos relacionamentos com seus clientes e você terá retornos impressionantes.

Quer saber mais sobre as Melhores práticas de Gestão de Contas? Acompanhe-nos no [www.jkam.com.br](http://www.jkam.com.br)



(11) 9.3280-1350



contato@jkam.com.br



www.jkam.com.br