

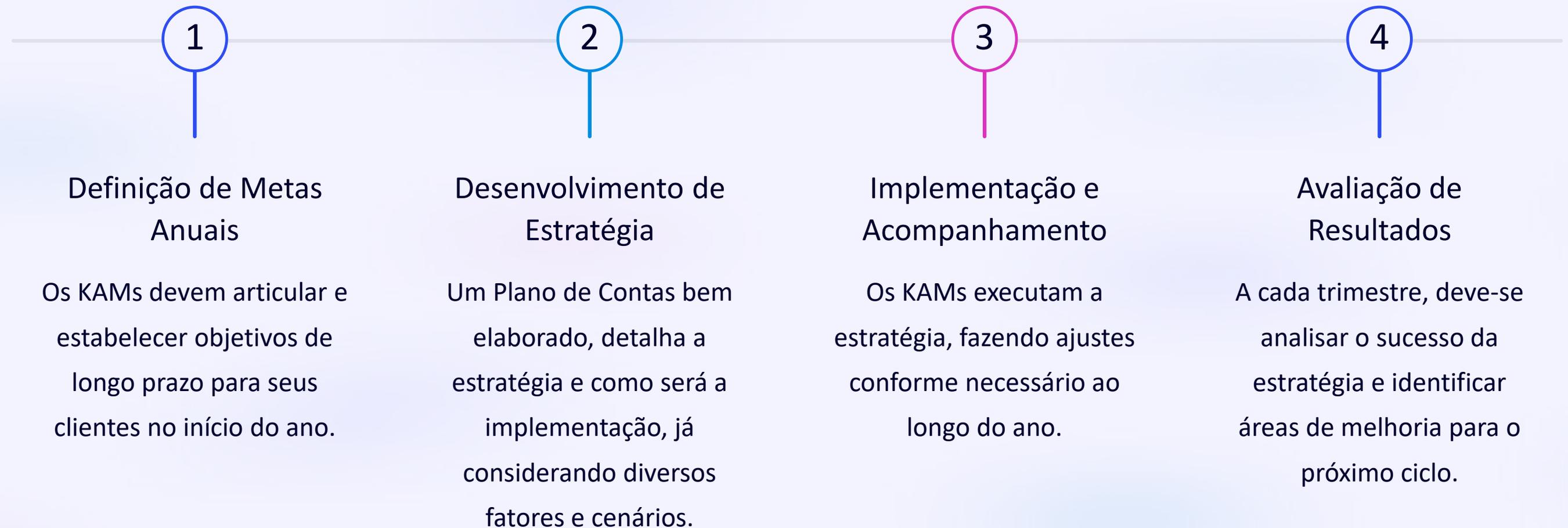
Competências do Gerente de Contas: Desenvolvimento Contínuo

Sob a perspectiva de Key Account Management, esta edição traz reflexões sobre a importância do desenvolvimento contínuo das Competências do Gerente de Contas. Exploraremos as habilidades e competências essenciais dos KAMs, incluindo proatividade, pensamento estratégico, foco no cliente e disposição para receber feedback.

JKAM
SOLUTIONS

Pensamento Estratégico e de Longo Prazo

Os Key Account Managers mais bem-sucedidos pensam estrategicamente. Enquanto os vendedores tradicionais acabam focando mais no curto prazo, como atingir sua cota mensal, os KAMs devem equilibrar as demandas, sem perder o foco nas metas de longo prazo definidas para o ano. Ter esta Competência bem desenvolvida está diretamente relacionado a resultados mais consistentes a longo prazo.



Comunicação Produtiva

Um dos maiores desafios das corporações é a Comunicação! Superar consistentemente as expectativas do cliente, ao mesmo tempo que entrega os resultados esperados pela empresa, exige do Gerente de Contas uma incrível capacidade de comunicação. Via de regra, os KAMs são proativos em sua abordagem junto aos clientes, porém o desafio maior está relacionado à forma como se comunicam, como motivam e como mobilizam seus stakeholders. Um vasto conhecimento sobre as contas passa pela capacidade de formular perguntas mais aprofundadas para aprender sobre as metas, desafios e pilares estratégicos do cliente.

1 Comunicação Clara e Objetiva

Os KAMs precisam estabelecer uma comunicação eficiente, assertiva, objetiva e motivadora com seus clientes, e internamente também.

3 Visibilidade

Os KAMs necessitam dar visibilidade sobre o andamento do Plano de Contas e, desta forma, manter o engajamento em alta.

2 Fazer Perguntas

Eles precisam formular questões estratégicas para compreender melhor as metas e desafios dos clientes.

4 Escuta Ativa

Praticar a escuta ativa para compreender plenamente as necessidades, preocupações e feedback dos clientes e parceiros.

Profundo Conhecimento do Mercado e do Ecossistema

Naturalmente, muitos de nós focamos mais no mundo interno, o que significa que andamos mais preocupados com nossas próprias necessidades, produtos e desafios. Os KAMs mais exitosos conseguem furar esta bolha quando demonstram conhecer em profundidade o mercado em que atuam e, com isso, conectar-se aos clientes de forma mais efetiva, natural e produtiva.

Adotar uma mentalidade votada para fora não é algo natural para muitos gerentes de contas, mas é essencial para a construção de relacionamentos sólidos e perenes com as contas-chave e estratégicas.

Aceitação de Feedback e Crescimento Contínuo

Por fim, KAMs bem-sucedidos estão dispostos a aceitar feedback. Eles querem crescer e melhorar tanto quanto seus gestores. Eles não devem ficar apreensivos sobre feedback e coaching mas, para isso, é necessário que se sintam seguros e, a base desta segurança é estabelecida com uma cultura de treinamento e aprendizagem bem fortalecida.

Abertura ao Feedback

KAMs bem-sucedidos estão sempre abertos a receber feedback construtivo de seus gestores e clientes.

Desejo de Crescimento

Eles demonstram um forte desejo de crescer profissionalmente e melhorar suas habilidades continuamente.

Coaching Construtivo

Os gestores devem fornecer feedback e coaching de forma construtiva e genuína para promover o desenvolvimento dos KAMs.

Reflexão Final sobre Competências de KAM

Sua empresa tem um set de Competências estabelecido? Quando foi a última vez que você treinou as habilidades e competências de KAM?

Avaliação de Competências

Realize uma avaliação das habilidades e competências atuais de sua equipe de KAMs.

Identificação de Lacunas

Identifique as áreas onde há necessidade de desenvolvimento e melhoria.

Plano de Treinamento

Desenvolva um plano de treinamento personalizado para aprimorar as competências de KAM da sua equipe.

Implementação e Acompanhamento

Implemente o plano de treinamento e acompanhe o progresso regularmente.

Quer saber mais sobre as Melhores práticas de Gestão de Contas? Acompanhe-nos no www.jkam.com.br



(11) 9.3280-1350



contato@jkam.com.br



www.jkam.com.br