

Plano de Contas: Aspectos Práticos em Key Account Management

Este e-book aborda aspectos práticos do Plano de Contas na perspectiva de Key Account Management. Ele fornece orientações sobre como criar e implementar um plano de ação eficaz para atingir os objetivos dos clientes, destacando a importância de manter o foco no sucesso do cliente e agir proativamente.

JKAM
SOLUTIONS

O Mantra do Gerente de Contas-Chave

Sob a perspectiva de Key Account Management, este e-book traz alguns aspectos práticos sobre o Plano de Contas.

Plano de contas: O que posso fazer de bom hoje?

O que você pode fazer para chegar um passo mais perto do resultado ideal do seu cliente? Esta é a pergunta que você deve se fazer todas as manhãs. Deve ser seu mantra e ajudará você a manter o foco no objetivo final do sucesso do cliente.

Em nossa experiência, descobrimos que muitos gerentes de contas ficam presos nas tarefas diárias que devem concluir. Eles também se concentram quase inteiramente nos dados de suas contas, em vez das etapas necessárias para atingir as metas de seus clientes. Entendemos que na Gestão de Contas, atingir o resultado ideal do seu cliente é sobre agir, não apenas mover células em uma planilha.



A Importância de um Plano de Ação

No entanto, você não pode simplesmente "improvisar" com suas ações. Você precisa de um plano que possa seguir — uma receita para o crescimento sustentável. Isso ajudará a programar suas ações ao longo do ano e ajudará a guiá-lo para estar em linha com seus clientes.

Criar um plano de ação pode parecer desafiador, mas se você dividi-lo em partes gerenciáveis, facilitará este desafio. A melhor parte é que, depois de ter um plano de ação em vigor que funcionou para você, você pode simplesmente replicá-lo para corresponder às metas de uma conta diferente.

Definir Metas

Estabelecer objetivos de longo prazo com valores numéricos específicos.

Identificar Marcos

Definir objetivos trimestrais para acompanhar o progresso.

Tomar Medidas

Planejar ações específicas para atingir os objetivos.

Tarefas Diárias

Executar tarefas cotidianas que contribuam para o sucesso do cliente.

Definindo Metas

Os melhores planos de ação apresentam estes componentes:

Defina suas metas

As metas são seus resultados de longo prazo. Elas têm um valor numérico específico anexado, como:

- Aumentar a receita em #%
- Atingir market share de #% do produto X

Você deve tratar as metas como uma luz guia em tudo o que faz. Claro, você não pode atingir uma meta de uma só vez, e é por isso que você deve dividir as metas em etapas gerenciáveis que você pode seguir ao longo do ano. A partir das metas, você identificará os objetivos do seu plano de ação.

As melhores metas são resultados de longo prazo com valores específicos, como um aumento percentual na receita ou uma meta anual de novos clientes.

Estabelecendo Marcos

Quais são os marcos?

A maioria dos gerentes de contas define seus objetivos trimestralmente. Os objetivos servem como marcos para garantir que você esteja no caminho certo para atingir as metas do seu cliente no prazo determinado. Assim como suas metas, seus objetivos são exclusivos para suas necessidades. Para criar objetivos, pense em metas menores que inevitavelmente levarão às suas metas de longo prazo.

1

Primeiro Trimestre

Definir objetivos iniciais e estabelecer estratégias.

2

Segundo Trimestre

Avaliar progresso e ajustar ações conforme necessário.

3

Terceiro Trimestre

Intensificar esforços para alcançar metas anuais.

4

Quarto Trimestre

Finalizar resultados e planejar para o próximo ano.

Tomando Medidas

Tomando medidas

À medida que avançamos no plano de ação, veremos etapas mais claras que você pode seguir. Ações são um passo abaixo dos objetivos, mas um passo acima das tarefas. Suas ações são pequenas conquistas que ajudarão você a atingir seus objetivos. É desafiador para uma pessoa definir as ações que precisa tomar, mas com informações externas, identificar as ações esperadas é muito mais fácil.

Tarefas Diárias

Tarefas diárias

Finalmente, as tarefas são as ações do dia a dia que você precisa realizar para atingir as metas do seu cliente no final. Esses são os itens da sua lista de tarefas e, embora possam parecer insignificantes no cenário geral, são as ações diárias que o levarão a atingir suas metas. Portanto, embora escrever um relatório de vendas ou falar com um cliente por cinco minutos possa parecer minúsculo, essas tarefas desempenharão um papel essencial no sucesso do seu cliente.

No final das contas, o propósito do seu plano de ação é fornecer uma resposta sempre que seu cliente perguntar "O que você fez por mim ultimamente?" Você poderá apontar as etapas proativas que está tomando para atingir seus objetivos e tranquilizá-los sobre seu comprometimento com seu sucesso.

Defina tarefas diárias que façam progresso incremental em direção aos objetivos maiores do seu cliente.



Lista de Tarefas

Organize suas atividades diárias.



Contato com Cliente

Mantenha comunicação regular.



Relatórios

Documente o progresso e resultados.

Responsabilidade e Colaboração

Seja responsável

Criar o plano é uma coisa, mas segui-lo à risca é totalmente diferente. Você deve se responsabilizar ao longo do ano. Simplesmente escrever o plano não é suficiente e, se você não for proativo, nunca alcançará os resultados desejados de suas contas-chave. Além disso, como KAM, você é o quarterback, e alcançar o sucesso de todos os seus clientes é um esforço de equipe. Você pode decidir as jogadas, mas o sucesso é resultado da colaboração da equipe. Coloque toda a sua equipe e empresa a bordo do plano de ação e assuma o controle.

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

JKAM

SOLUTIONS



(11) 9.3280-1350



contato@jkam.com.br



www.jkam.com.br