



## Das bewährte **Standardwerk** für die professionelle Betreuung von Top-Kunden

**BESTSELLER!**  
(3. AUFLAGE)

Küng, Toscano, Schillig, Willi

### **Key Account Management**

3. Auflage, aktualisiert und erweitert

312 Seiten, Hardcover

Euro 39.80 / sFr. 72.–

ISBN 3-907100-11-5

Die Umsatzstatistik bringt es an den Tag: Ein Grossteil des Umsatzes wird mit wenigen Kunden, den sogenannten Key-Accounts, generiert. Wenn einige wenige Kunden 60% des Gesamtumsatzes machen ist dies sicher Grund genug, sich speziell um diese Kunden und deren Bedürfnisse zu bemühen – sollte man meinen. Leider fehlt es aber in den meisten Firmen am entsprechenden Know-how und so werden oft einfach die erfolgreichsten Verkäufer zur Betreuung der Key Accounts eingesetzt. Dass aber Verkäufertalent alleine nicht reicht, um die Bedürfnisse dieser wichtigen Kunden abzudecken, wird meist erst erkannt, wenn es zu spät ist und die Konkurrenz den Kunden abgeworben hat.

In diesem Buch zeigen drei ausgewiesene Fachleute, wie ein professioneller und erfolgreicher Umgang mit Key-Accounts aussieht. Schritt für Schritt und sehr praxisorientiert führen sie den Leser in die komplexe Materie ein. Mit eingängigen Beispielen wird aufgezeigt, dass Key Account Management nicht primär ein Organisationsbegriff ist, sondern dass es heute vor allem darum geht, Problemlösungen für den Kunden zu finden.

Zahlreiche Checklisten und Fallstudien geben diesem Buch einen hohen Praxisbezug und sorgen dafür, dass der Leser die gewonnenen Erkenntnisse ohne Probleme sofort im eigenen Arbeitsalltag umsetzen kann. Pflichtlektüre für alle, die mit Grosskunden Kontakt haben und diese auch mittelfristig nicht verlieren möchten!

Aus dem Inhalt: Was ist Key Account Management? • Definition von Schlüsselkunden • Fitnessanalyse der eigenen Firma • Das KAM-Konzept • Erstellung eines Account-Plans • Verkauf von Grossprojekten etc.

Kontakt: Midas Management Verlag AG, Ankerstrasse 3, CH-8004 Zürich  
Tel (0041) 1 242 61 02, Fax (0041) 1 242 61 05, presse@midas.ch



**Dr. Pius Küng** ist Inhaber von Dr. Pius Küng & Partner, St. Gallen, Dozent an der FHS St. Gallen sowie Gründer und VR-Präsident des IFJ Institut für

Jungunternehmen St. Gallen. Dr. Pius Küng & Partner haben ein führendes Kompetenzzentrum im Vertriebs- und Key Account Management aufgebaut.

**Rosella Toscano-Ruffilli** ist Projektleiterin bei Dr. Pius Küng & Partner, St. Gallen sowie Dozentin an der FHS St. Gallen. Sie hat als Trainerin und Beraterin verschiedenste Erfolgsprojekte im Key Account Management begleitet und zahlreiche Key Account Manager trainiert.



**Beat Schillig** leitet das IFJ (Institut für Jungunternehmen) in St. Gallen als geschäftsführender Partner und hat dieses zum führenden Kompetenzzentrum für Firmengründer ausgebaut. Er hat mit

seinem Team hunderte von Start-ups auf dem Weg zum Erfolg begleitet.

**Dr. Daniela Willi-Piezzi** ist Projektleiterin bei Küng & Partner, St. Gallen, sowie Dozentin und Mitarbeiterin an der SUPSI Lugano. Sie ist eine der führenden Spezialisten bezüglich Training und Methodik im Key Account Management.



#### **Zielgruppe**

Marketingleiter, Verkaufs- und Vertriebsleiter sowie Firmeninhaber, die selber für die Betreuung von Key Accounts zuständig sind.

#### **Verkaufsargumente**

Die praxiserprobten Autoren liefern nicht einfach ein theoretische Gerüst, sondern ein komplettes und direkt umsetzbares Instrumentarium für das erfolgreiche Aufspüren und Betreuen von Key Accounts.