



AÑOS liderando transformación para el país.



VIGILADO MINEDUCACIÓN

# CURSO PARA KEY ACCOUNT MANAGERS (KAMS)

Con el **CESA** aprende a lo **largo de tu vida**.



En el CESA puedes convertirte en Key Account Manager experto y potenciar al máximo tus habilidades en ventas y relacionamiento

## CURSO PARA KEY ACCOUNT MANAGERS (KAMS)

**Modalidad**

Online en vivo.

**Duración**

45 horas.

**Metodología**

¡Aprende con acción!

Este programa te sumerge en experiencias reales, guiadas por expertos que convierten la teoría en práctica de manera accesible y dinámica. Tu participación es clave para lograr tus objetivos de aprendizaje.

**Certificaciones**

Al completar el programa, recibirás un **Diploma CESA** que certifica tu **asistencia y participación**. Además, obtendrás una **credencial digital** emitida por el CESA que certifica el desarrollo de habilidades y competencias.

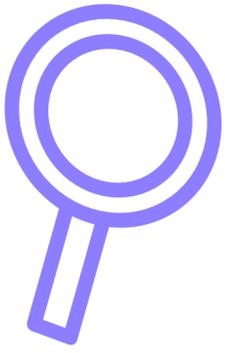


Los Key Account Managers se han convertido en esenciales para las organizaciones y, sin duda, una de las posiciones más solicitadas del mundo laboral.

El KAM es el encargado de construir relaciones fuertes y de largo plazo con los clientes de una organización, fidelizándolos y ofreciéndoles soluciones a la medida.

En este programa puedes desarrollar todas las habilidades que necesitas para ser el mejor en esta área en crecimiento.

# ¿QUÉ LOGRARÁS CON EL PROGRAMA?



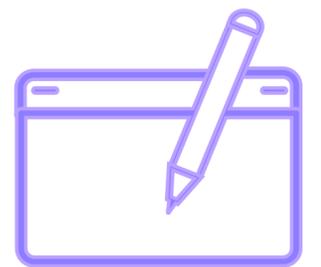
**Identificar** el alcance y responsabilidades del rol de un Key Account Manager, incluyendo la definición del cargo y su importancia en el entorno laboral.

**Dominar** las seis etapas de la venta consultiva para establecer relaciones sólidas con los clientes.



**Desarrollar** habilidades de comunicación efectiva, incluyendo escucha activa y persuasión, para fortalecer las relaciones con los clientes.

**Aplicar** estrategias efectivas para gestionar el tiempo y las prioridades de manera eficiente.



**Comprende** los conceptos fundamentales de negociación, identificando sus diversos tipos o técnicas para lograr acuerdos rentables, en distintos contextos y con diversos clientes.



# ¿QUÉ COMPETENCIAS Y HABILIDADES VOY A DESARROLLAR CON ESTE PROGRAMA?



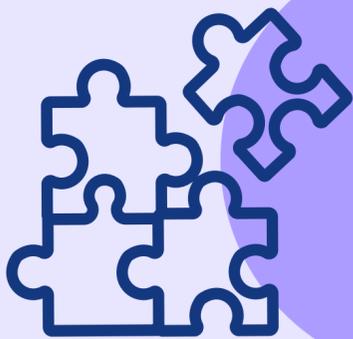
## Data Driven:

- Toma de decisiones basada en datos



## Comunicación:

- Escucha activa.
- Desempeño oral en público
- Orientación al cliente



## Inteligencia Emocional

- Empatía
- Escucha activa
- Proactividad



## Liderazgo:

- Conectar a las personas



## ¿POR QUÉ DEBERÍA HACER ESTE PROGRAMA?\*

El Key Account Manager (KAM) es el asesor de las cuentas y actúa de conector entre la empresa y el cliente, asegurando un modelo de relación WIN2WIN.

Según los últimos estudios de mercado, 61% de las empresas consideran que la formación y entrenamiento en la gestión de cuentas clave les permite conseguir crecer, incrementar la rentabilidad y satisfacción de sus clientes.

El Key Account Manager (KAM) es uno de los principales activos de la empresa. Es una de las funciones más relevantes en términos de contribución al negocio, crecimiento sostenible y rentabilidad para las organizaciones

## ¿PARA QUIÉN ES EL PROGRAMA?



Esta formación está hecha para profesionales del área comercial, account managers, ejecutivos de cuenta, asesores o gerentes comerciales que deseen profundizar en sus conocimientos de ventas y estar a la vanguardia de las nuevas técnicas, herramientas y roles que se están haciendo espacio en esta área.

\*Fuente: Sales Business School. <https://www.linkedin.com/pulse/las-claves-del-nuevo-key-account-manager-kam-m%C3%A1s-all%C3%A1-v%C3%ADctor-costa/>

# ¿CUÁL ES EL CONTENIDO DEL PROGRAMA?

## Tema I.

### ¿Qué es un Key Account Manager?

- Definición del cargo y alcance del rol.
- Que es una cuenta clave.
- Diferencias entre un KEY ACCOUNTO MANAGER y un ejecutivo de cuentas.
- Importancia del cargo en el entorno laboral.

## Tema II.

### Conocimiento del cliente y establecimiento de objetivos

- Las seis etapas de la venta consultiva
- Prospección efectiva
- Entendimiento de las necesidades y expectativas del cliente.
- Establecimiento de los objetivos utilizando la metodología SMART

## Tema III.

### Gestión de Relaciones y Comunicación Efectiva

- Comunicación efectiva: habilidades de escucha activa y persuasión.
- Construcción y mantenimiento de relaciones sólidas con los clientes.



- Manejo de conflictos y resolución de problemas en las relaciones con los clientes.
- Importancia de la confianza y la transparencia en las relaciones comerciales.
- Evaluación de la relación.
- Ética comercial

## Desarrolla un **enfoque estratégico** en la **gestión de clientes**

### **Tema IV.**

#### **Gestión del Tiempo**

- Estrategias para gestionar eficazmente el tiempo y las prioridades.
- Planificación y organización del trabajo para maximizar la productividad.
- Herramientas y técnicas para la gestión del tiempo y la productividad personal.

### **Tema V.**

#### **Análisis de Datos y Toma de Decisiones**

- Utilización de datos y análisis para comprender el rendimiento de las cuentas clave.
- Interpretación de métricas y KPIs (Indicadores Clave de Rendimiento).
- Toma de decisiones basada en datos para optimizar la gestión de cuentas.
- Uso de herramientas y software de análisis de datos en el contexto del KAM.

### **Tema VI.**

#### **Liderazgo y Trabajo en Equipo**

- Liderazgo efectivo en el contexto del Key Account Management.
- Colaboración y trabajo en equipo con otros departamentos y áreas de la organización.
- Fomento de una cultura de colaboración y excelencia en el servicio al cliente.

- Desarrollo de habilidades de liderazgo y gestión de equipos.

## **Tema VII.**

### **Actualización sobre la Industria y el Mercado**

- Monitoreo de tendencias y cambios en la industria y el mercado.
- Adaptación a los cambios del entorno empresarial y competitivo.
- Identificación de oportunidades y amenazas en el mercado.
- Innovación y desarrollo de soluciones personalizadas para clientes clave.

## **Tema VIII.**

### **Negociación**

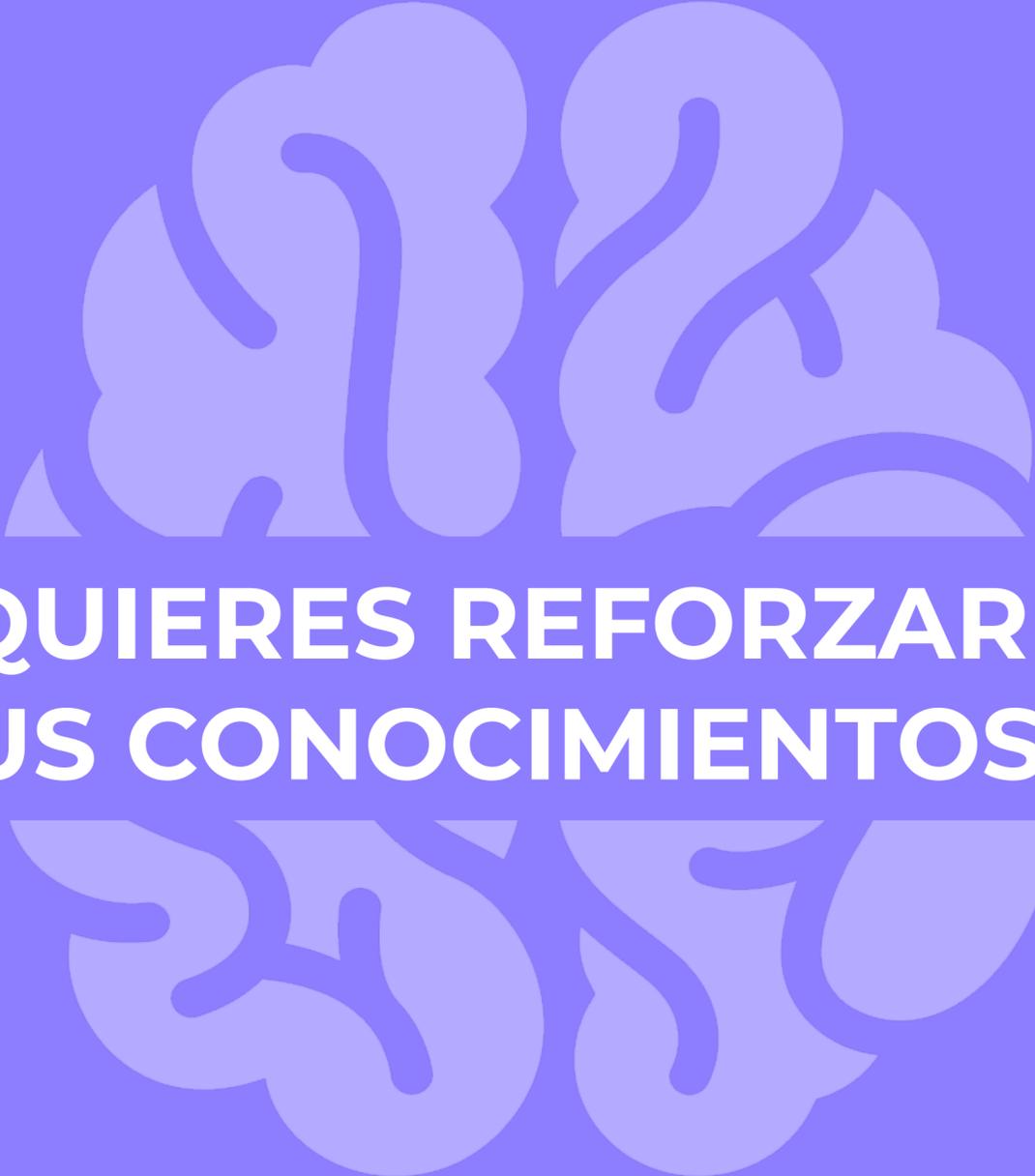
- Conceptos básicos de negociación
- Tipos o estilos de negociación
- Preparación para la negociación
- Técnicas de negociación

Aprende técnicas avanzadas de **negociación y maximiza el valor para ambas partes.**

## **Tema IX.**

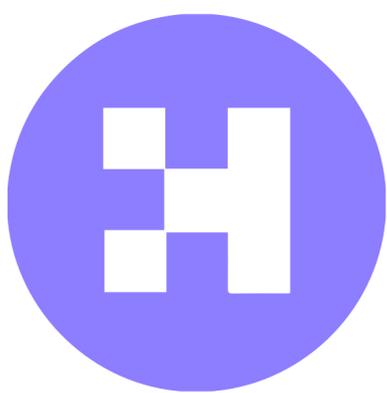
### **Proyecto Final**

- Desarrollo de un plan estratégico para una cuenta clave específica.
- Presentación del plan ante un comité de evaluación. (por definir la presencia del comité)
- Retroalimentación y evaluación del desempeño en el curso.
- Reflexión sobre el aprendizaje y las áreas de mejora como futuro Key Account Manager.



# ¿QUIERES REFORZAR TUS CONOCIMIENTOS?

Por tomar este programa tienes la posibilidad de complementar tus conocimientos con otros contenidos seleccionados para ti.



**Crehana**



**Virtual  
CESA**

# ¿QUIÉNES SON LOS EXPERTOS DOCENTES?



**Fernando  
Pombo Cajiao**

Con más de 25 años de experiencia ha liderado equipos de mercadeo y ventas en compañías líderes en tecnología, analítica de datos, hotelería y medios de comunicación. Hoy, se desempeña como director general de Sales Lab-Latam, compañía dedicada a la formación y entrenamiento de profesionales en ventas y servicio al cliente.



**Pedro  
García Marchena**

34 años de experiencia profesional, 29 de ellos a nivel gerencial. Negociador por excelencia, ha dirigido equipos de más de 100 personas y respondido por la generación de negocios y alianzas corporativas en su actual rol como Gerente Ejecutivo de fidelización de Audiencias de El Tiempo.



## David Rodríguez

Especialista en estrategias de datos con más de 15 años de experiencia implementando capacidades de inteligencia empresarial y transformación digital en Banca, Medios Digitales y Consumo Masivo. Master en Administración de Empresas y Tecnologías de Información del Tec de Monterrey, Arquitecto Big Data e Ingeniero de Sistemas. Actualmente se desempeña como Head of Data para Colombia en AB-Inbev (Bavaria).

# ¿POR QUÉ EL CESA?

## **Certificación de calidad:**

Obtén un certificado con el Sello CESA de calidad y una credencial digital que validan tus habilidades y competencias adquiridas.



## **Oportunidades de networking:**

Conecta con otros profesionales y aprovecha las oportunidades de networking, ya sea en entornos virtuales o presenciales, según la modalidad de tu programa.

## **Docentes expertos de la industria:**

Aprende de profesionales con experiencia real en la industria, asegurando la relevancia y aplicabilidad de tus conocimientos.

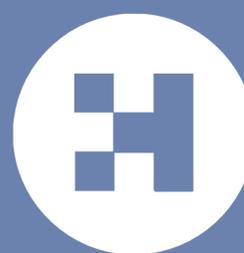


## **Experiencia de aprendizaje personalizada:**

Adapta tu proceso de aprendizaje a tus necesidades individuales, garantizando una experiencia educativa única.

## **Acceso a cursos complementarios:**

Disfruta de cursos adicionales de CREHANA, enfocados en el área de conocimiento de tu programa.



## **Ruta de aprendizaje personalizada:**

Accede a Luna del CESA para obtener una ruta de aprendizaje personalizada diseñada por IA (Inteligencia Artificial).



AÑOS liderando transformación para el país.



VIGILADO MINEDUCACIÓN

Para mayor información escríbenos a nuestra línea de  **WhatsApp**

**315 419 1199**



[ces.edu.co](https://ces.edu.co)



CESA



[CESA\\_edu](https://www.instagram.com/CESA_edu)



[ces.edu](https://www.twitter.com/ces.edu)

