



## **CAS Smart Account Management**

### Zusammenarbeit mit attraktiven Kleinkunden ertragreich und erfolgreich gestalten.

Sind Sie auch der Meinung, dass die Zusammenarbeit mit attraktiven Kleinkunden ertragreicher und erfolgreicher gestaltet werden könnten?  
Fehlt Ihnen ein bewährter Ansatz, um beständige Erfolge im Smart Account Management zu erzielen?

**Ziele** Neueinsteigenden ins Smart Account Management vermittelt das Programm die Grundlagen und die schlüssige Systematik für ein erfolgreiches Smart Account Management.

Fortgeschrittene Smart Account Managerinnen und Manager ergänzen ihr Erfahrungswissen durch neuestes Wissen und Best Practices wie beispielsweise wirkungsvolle digitale Kundenbearbeitung und Verkaufsprozesse, welche zugleich effizient und effektiv gestaltet sind.

**Inhalte**

- Grundlagen des Smart Account Management
- Wirksame Kundensegmentierung
- Digitale Kundenbearbeitung (inkl. AI, AR/VR, Automation, CRM)
- Lead & Opportunity Management

- Mit dem Vertrieb wachsen (inkl. Potenziale erkennen & ausschöpfen, Hard-Selling, Ausschreibungsmanagement)
- Gestalten von Sales Organisationen (Verkaufsprozesse, Touchpoints)
- Neue Formen des Verkaufens (Social Selling, Hybrid Selling)
- Verhandlungsführung in turbulenten Zeiten
- Leadership in Sales (Entwicklung & Führung von Vertriebsteam, Resilienz im Vertrieb stärken)
- Sales Performance & Anreiz Systeme

<b>Aufbau</b>	Präsenzunterricht mit Fachreferaten, Fallstudien und Gruppenarbeiten.	
<b>Zielpublikum</b>	Der Kurs richtet sich an Personen, die im Verkauf, Vertrieb, Marketing und Smart Account Management tätig sind oder in diesem Bereich zukünftig tätig sein wollen. Es handelt sich um einen branchenübergreifenden Kurs, der das Kennenlernen unterschiedlicher Praxisfälle ermöglicht und den gegenseitigen Erfahrungsaustausch fördert	
<b>Abschluss</b>	CAS Certificate of Advanced Studies in "Smart Account Management" FHNW, 15 ECTS-Punkte	
<b>Leistungsaufwand</b>	15 Kurstage, jeweils Donnerstag, Freitag und Samstag, zuzüglich ca. 5 Arbeitstage für die Leistungsnachweise (Einzelarbeiten, Gruppenarbeiten, schriftliche Prüfung)	
<b>Daten</b>	04.04.2024 – 15.06.2024	
<b>Ort</b>	Fachhochschule Nordwestschweiz Hochschule für Wirtschaft Bahnhofstrasse 6 5210 Windisch	
<b>Kosten</b>	CHF 8'200.- (inkl. Unterlagen und Coaching)	
<b>Programmleitung</b>	Raymond Dettwiler raymond.dettwiler@fhnw.ch	T +41 62 957 23 43
<b>Koordination</b>	Danijela Rakic danijela.rakic@fhnw.ch	T +41 56 202 72 65