

Opis zanimanja

Menadžer za ključne kupce (Key Account Manager)



Opis posla:

Key Account Manager je osoba zadužena za najvažnije (ključne) kupce. U okviru svojih zaduženja obavlja sve kontakte sa ključnim kupcima, ugovara poslove i vrši prodaju.

Njegov najveći zadatak je da zadovolji potrebe ključnih kupaca i da u skladu sa tim potrebama usmerava svoje poslovanje. Takođe, on vodi i postprodajnu brigu o svojim kupcima. Osim toga, veoma je važno da prati razvoj tržišta i da na osnovu analiza utvrđuje ciljeve prodaje za kupce koje opslužuje, kako bi se

uvećala prodaja, a samim tim i zadovoljile potrebe kupaca.

Menadžeri za ključne kupce imaju obavezu sastavljanja planova na osnovu kojih će se realizovati konkretni zadaci. Potrebno je da planiraju strategiju i da prate razvoj tržišta kako bi mogli utvrditi kretanja vrednosti proizvoda i na osnovu toga formirati vrednost svojih i u cilju daljnjeg napredovanja da prate razvoj i kretanje konkurencije. Osim toga, treba da planiraju i širenje prodajnog asortimana kod ključnih kupaca.

Menadžeri za ključne kupce, osim direktnog kontakta sa ključnim kupcima, imaju zadatak da planiraju marketinške aktivnosti kako bi poboljšali prodaju. Pre svega je potrebno da utvrde budžet za marketinške aktivnosti, a zatim da planiraju konkretne aktivnosti i da ih realizuju. Kao deo marketinških aktivnosti oni treba da planiraju i sve vrste prezentacija pomoću kojih prikazuju svoje proizvode već postojećim kupcima, ali i potencijalnim kupcima.

U većini preduzeća menadžeri za ključne kupce su zaduženi i za praćenje i realizovanje naplate od kupaca, kako bi ostvarili korektno odnose.

Pošto menadžer za ključne kupce treba biti kontinuiranom kontaktu sa svim ključnim kupcima, njegov posao podrazumeva telefonske kontakte, sastanke, ugovaranje nabavke, prodaje, kao i praćenje realizacije ugovorenog posla. Ova uloga nalaže odgovornost pri utvrđivanju strateških pravaca firme i ostvarenje planiranog finansijskog rezultata. Ukoliko dođe do nepravilnosti sa bilo koje strane, menadžer za ključne kupce o tome treba da obavesti kupca i o tome napiše izveštaj.

Nakon obavljanja planiranih obaveza i zadataka, komercijalni direktor sastavlja izveštaj u kojem navodi izvršene zadatke koje je izvršio na osnovu postavljenog plana, kao i neizvršene obaveze i razloge zbog kojih nisu izvršeni, kako bi se mogli otkloniti eventualni problemi.

Radni uslovi:

Menadžer za ključne kupce većinu svog posla izvršava van preduzeća. To se uglavnom dešava u toku poseta klijentima i dobavljačima koji su ponekad i u drugim gradovima, tako da često i putuje. Zadužen je za zakazivanje sastanaka i ugovaranja poslova tako da su to najčešći razlozi boravka menadžera za ključne kupce van kompanije u kojoj radi.

Njegov posao zahteva mnoge odgovornosti, prilikom ugovaranja poslova, rešavanja reklamacija kupaca, tokom izrade planova, tako da je on često pod stresom. Veoma često je i pod pritiskom nadređenih.

Poželjne kvalifikacije i osobine:

Od osoba koje se bave ovim poslom se očekuje istrajnost, ambicioznost, odlične pregovaračke sposobnosti, kao i da imaju veštinu dobrog planiranja i organizovanja, osećaj za timski rad i usmerenost ka rezultatima i ispunjenju planiranih ciljeva. Veoma je bitna komunikativnost i uverljivost u kontaktu sa klijentima.

Opis zanimanja

Menadžer za ključne kupce (Key Account Manager)

Osposobljavanje i zapošljavanje:

Od kandidata se najčešće traži fakultetska diploma, VI ili VII stepen stručne spreme, često ekonomske struke. Osim završenog fakulteta veoma je važno iskustvo, dok za napredak je veoma bitan efekat rada, odnosno rezultati rada. Od kandidata ovog profila se pri zapošljavanju najviše očekuje, osim radnog iskustva, poznavanje rada na računaru, vozačka dozvola B kategorije, poznavanje tržišta, kao i znanje bar jednog stranog jezika (engleskog).

Tražnja za Key Account Manager-ima od strane poslodavaca je dobra, a i konkurencija među prijavljenim kandidatima visoka i jaka. Ovo zanimanje spada među najdinamičnije, tako da se često raspisuju oglasi za ovu radnu poziciju.