

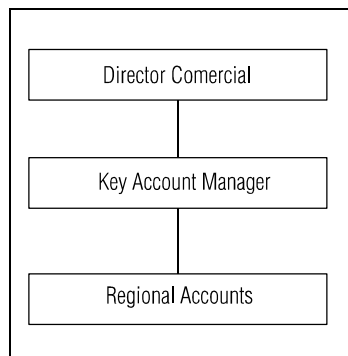
# Key Account Manager

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

## ■ MISIÓN

- En dependencia jerárquica del Director Comercial, colabora específicamente en concebir y ejecutar una política comercial, en el marco del plan estratégico de la empresa, que establezca las relaciones con clientes clave, definiendo estrategias comunes para lograr una calidad de venta integral.

## ■ AUTORIDAD - SUBORDINACIÓN



## ■ RESPONSABILIDADES

- Planificación y dirección de la relación de la compañía con sus clientes clave, aumentando la calidad de la misma y optimizándola en términos de ventas y rentabilidad.
- Elaboración, puesta en marcha y seguimiento de los presupuestos anuales, tanto nacionales como regionales en colaboración con los
- Negociación de convenios, plantillas anuales y seguimiento de las mismas a nivel nacional y coordinación de éstas con los acuerdos a nivel regional e internacional para alcanzar los objetivos de volumen y de margen de contribución establecidos.
- Mantenimiento de una coherencia geográfica y una política uniforme con cada cliente, coordinando acciones especiales realizadas en sus cuentas para evitar conflictos que puedan perjudicar al interés general del negocio.
- Conocimiento del ciclo de vida y los planes futuros de los clientes clave, así como del funcionamiento de los sectores en que operan.
- Mantener a los clientes puntualmente informados y resolver cualquier incidencia o problema que surja.
- Conocimiento de las relaciones y estrategias de la competencia.
- Generar nuevo negocio, principalmente en los segmentos con mayor crecimiento.

## ■ FUNCIONES

- Desarrollar las estrategias comerciales a corto, medio y largo plazo con los clientes clave asignados, acordes con la política comercial de la empresa.
- Analizar y evaluar los resultados de la gestión de venta, informando sobre desviaciones y proponiendo los ajustes necesarios, asegurando el cumplimiento de los compromisos mutuos.
- Dirigir y supervisar las actividades de las personas asignadas a los clientes clave: vendedores, servicio postventa, asistencia técnica,...
- Recomendar a la dirección los planteamientos de condiciones comerciales o política comercial a negociar.
- Atender las necesidades de los clientes, introduciendo y referenciando nuevos productos así como proponiendo relanzamientos o modificaciones en los ya existentes.
- Negociar, poner en marcha y realizar el seguimiento de las acciones promocionales puntuales, para lo que colaborará con el departamento de marketing en el desarrollo de las mismas, y con los responsables regionales en la puesta en marcha y seguimiento.

## ■ RELACIONES

<p>Internas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Director Comercial.</li> <li>- Director de Marketing.</li> <li>- Director de Ventas, jefes de ventas y vendedores.</li> <li>- Key Accounts de los distintos países</li> </ul>	<p>en el caso de multinacionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal de su departamento.</li> <li>- Departamento de Logística.</li> <li>- Departamento de Créditos.</li> <li>- Departamento de Informática.</li> </ul>	<p>Externas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes.</li> <li>- Empresas del sector.</li> <li>- Asesoría jurídica.</li> <li>- Proveedores.</li> </ul>
--	---	---

ESPECIFICACIONES

## ■ FORMACIÓN NECESARIA Y CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

- Licenciado en Ciencias Económicas, Empresariales o afines.
- Estudios de postgrado o especialización en áreas de marketing y/o ventas.
- Dominio del inglés. Valorable el conocimiento de otro idioma.
- Acostumbrado a trabajar con soporte informático.
- Profundo conocimiento de los productos de la empresa y del entorno competitivo.
- Experiencia en negociación de acuerdos y plantillas de ámbito nacional.
- Amplios conocimientos sobre distribución comercial y

## ■ CUALIDADES

- Dinámico y flexible.
- Vocación comercial.
- Excelente negociador.
- Mente cuantitativa y analítica.
- Facilidad para las relaciones humanas.
- Capacidad de iniciativa y de decisión.
- Habitado a trabajar por objetivos.
- Capacidad de organización.
- Disponibilidad para viajar. Movilidad geográfica.

## ■ EXPERIENCIA PREVIA

- Experiencia mínima de 3 o 4 años habiendo realizado tareas de ventas, compras,

## ■ POSIBILIDADES DE PROMOCIÓN

- Director de Marketing.
- Director de Ventas.
- Director Comercial.

En los últimos años, el trabajo de un Key Account Manager ha evolucionado notablemente, dada la creciente importancia que para las empresas tiene una adecuada gestión y fidelización de sus clientes, especialmente cuando se refiere a las cuentas clave.

El Key Account Manager, es el responsable de canalizar todas las relaciones de la empresa con los clientes clave o críticos. Es el interlocutor válido que en cualquier momento puede dar respuesta a cualquier necesidad del cliente, conociendo sus problemas e inquietudes y haciéndose partícipe de los mismos. Su objetivo es optimizar la relación entre el cliente y el proveedor en términos de ventas y rentabilidad. Es el puente entre su organización y la del cliente.

El Key Account realiza una función indispensable para garantizar la satisfacción de los clientes cuya territorialidad supera la propia establecida por la empresa, de tal manera que, coordina las acciones de los distintos departamentos y zonas comerciales, para asegurar la homogeneidad en la prestación del servicio y el cumplimiento de los compromisos adquiridos mutuamente.

Debe ser un profesional conocedor de la realidad del mercado en el que se desenvuelve y plenamente identificado con los objetivos generales y la filosofía de la empresa, para realizar sus funciones con garantía de éxito.

Sus principales cualidades deben ser, la capacidad de negociación, de organización, de análisis y ser un buen relaciones públicas, al tener que tratar siempre de conseguir acuerdos favorables para ambas partes. Tiene que ganarse la confianza del cliente en todo momento.

Paralelamente, debe prestar especial atención a los mercados potenciales (prospección de negocios), gestionando y captando nuevas firmas para generar nuevo negocio, sobre todo en los segmentos con mayor crecimiento.