

Inhoudsopgave

Deel A - Theorie en verwerking

Hoofdstuk 0 Voer accountmanagement uit	13
0.1 Inleiding	13
0.2 Doelstellingen	13
0.3 Het vak accountmanagement	13
0.4 Inhoud van de functie	16
0.5 Plaats van de accountmanager in de organisatie	16
0.6 De accountmanager in actie	18
0.7 De veranderende rol van een accountmanager	20
0.8 Begrippen	22
0.9 Eindopdracht	23
 Hoofdstuk 1 Voer accountanalyses uit (W1)	 25
1.1 Inleiding	25
1.2 Doelstellingen	25
1.3 Verkoopveld	25
1.4 Accountinformatie	29
1.5 Accountanalyse	33
1.6 Begrippen	47
1.7 Eindopdracht	49
 Hoofdstuk 2 Stel een accountplan op (W2)	 53
2.1 Inleiding	53
2.2 Doelstellingen	53
2.3 Missie, mission statement en visie	54
2.4 Porter concurrentiestrategieën	56
2.5 Klantwaarde strategie	57
2.6 Indeling van het accountplan	59
2.7 Begrippen	73
2.8 Eindopdracht	74
 Hoofdstuk 3 Coördineer het uitvoeren van accountplannen (W3)	 75
3.1 Inleiding	75
3.2 Doelstellingen	75
3.3 Planning bewaken	76
3.4 Key performance indicators	78
3.5 Voortgang rapporteren en presenteren	80
3.6 Samenwerken en overleggen	81
3.7 Business Model Canvas (BMC)	83
3.8 Begrippen	86
3.9 Eindopdracht	87
 Hoofdstuk 4 Evalueer een accountplan (W4)	 89
4.1 Inleiding	89
4.2 Doelstellingen	89
4.3 Plannen op verschillende niveau's	89
4.4 Monitoren van accountplannen	91
4.5 PDCA-cyclus	92
4.6 Verbeterplan maken	93
4.7 Begrippen	93
4.8 Eindopdracht	94

Hoofdstuk 5 Bouw en onderhoud een relatienetwerk (W5)	97
5.1 Inleiding	97
5.2 Doelstellingen	97
5.3 Relatienetwerken	97
5.4 Netwerk Waarde Model	99
5.5 Hoeveel is jouw netwerk waard in een zakelijke omgeving?	101
5.6 LinkedIn netwerk	103
5.7 Beurzen, seminars en webinars	105
5.8 Begrippen	106
5.9 Eindopdracht	107

Deel B - Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Voorbereiding praktijkopdracht 'sport'	111
Praktijkopdracht 2 Praktijkopdracht 'sport'	115
Praktijkopdracht 3 Contextvrije BPV-opdracht	119

Deel C - Vaardigheidsopdrachten

Vaardigheidsopdracht 1 Het geven en ontvangen van feedback	131
Vaardigheidsopdracht 2 Presenteren van jouw keuze: Decathlon of SportshopDirect?	134
Vaardigheidsopdracht 3 Presenteren van jouw accountplan	136