

Inhoudsopgave

Deel A Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1 Accountmanagement	13
1.1 Inleiding	13
1.2 Doelstellingen	13
1.3 Accountmanagement	14
1.4 Rol van de accountmanager in een organisatie	14
1.5 Vormen van accountmanagement	16
1.6 Structuren van een salesorganisatie	21
1.7 Begrippen	25
1.8 Eindopdracht	26
 Hoofdstuk 2 De markt en klanten begrijpen	 27
2.1 Inleiding	27
2.2 Doelstellingen	27
2.3 Marktonderzoek cruciaal voor accountmanagement	27
2.4 Het marktonderzoeksproces	28
2.5 Methoden van dataverzameling	40
2.6 Kwaliteit van onderzoek	46
2.7 Begrippen	47
2.8 Eindopdrachten	49
 Hoofdstuk 3 Van data naar inzicht	 51
3.1 Inleiding	51
3.2 Doelstellingen	51
3.3 Een situatieanalyse	52
3.4 Interne analyse: 7S-model van McKinsey	53
3.5 Externe analyse: SWOT-analyse	54
3.6 Van data naar strategie	56
3.7 Begrippen	57
3.8 Eindopdrachten	58
 Hoofdstuk 4 Effectief relatiebeheer	 61
4.1 Inleiding	61
4.2 Doelstellingen	61
4.3 Relatiebeheer in accountmanagement	62
4.4 Netwerken: online en offline	63
4.5 De levenscyclus van een klantrelatie	67
4.6 Begrippen	69
4.7 Eindopdrachten	70
 Hoofdstuk 5 Klantsegmentatie en accountanalyse	 73
5.1 Inleiding	73
5.2 Doelstellingen	73
5.3 Waarom is klantsegmentatie belangrijk?	74
5.4 Klantfasen in het adoptieproces	74
5.5 Methoden van klantanalyse	76
5.6 Product-marktcombinaties en de BCG-matrix	79
5.7 Begrippen	81
5.8 Eindopdrachten	82

Hoofdstuk 6 Accountstrategie en groeimogelijkheden	85
6.1 Inleiding	85
6.2 Doelstellingen	85
6.3 Wat is een accountstrategie en waarom is deze nodig?	86
6.4 Onderdelen van een accountplan	86
6.5 Strategische keuzes voor accounts	94
6.6 Logistieke samenwerking en ketenintegratie	97
6.7 Begrippen	99
6.8 Eindopdrachten	100
 Hoofdstuk 7 Van order tot levering	 103
7.1 Inleiding	103
7.2 Doelstellingen	103
7.3 Het belang van een efficiënt ordertraject	104
7.4 Supply chain management en e-fulfilment	104
7.5 Het inkoopproces stap voor stap	109
7.6 Soorten voorraad en voorraadbeheer	111
7.7 KPI's en kengetallen in orderafhandeling	116
7.8 Voorraadnorm	126
7.9 Begrippen	131
7.10 Eindopdrachten	133
 Hoofdstuk 8 Contracten en juridische aspecten	 135
8.1 Inleiding	135
8.2 Doelstellingen	135
8.3 Wat is een overeenkomst?	136
8.4 Geldige overeenkomst	136
8.5 Algemene voorwaarden, leveringsvoorwaarden, betalingsvoorwaarden	140
8.6 Soorten contracten en overeenkomsten	145
8.7 Begrippen	155
8.8 Eindopdrachten	156

Deel B Praktijkopdracht

Praktijkopdracht 1 Accountmanagement	161
---	------------

Deel C Register

Register	171
-----------------	------------