Elemente-cheie în managementul conturilor strategice

Pentru companiile care vând servicii și soluții altor companii (B2B), managementul conturilor strategice este esențial. Aceste companii se confruntă cu multe provocări din acest punct de vedere, dar și în ceea ce privește îmbunătățirea performanței conturilor strategice.

Una dintre cele mai importante provocări este formarea echipelor eficiente de vânzări, care să construiască relații de business și să vândă soluții integrate. Apoi, importantă este gestionarea acestor conturi strategice, care implică crearea unei liste de priorități ce include rezultate obținute și așteptările clienților strategici. Prin livrarea unor rezultate care să răspundă unor nevoi specifice, corect identificate, se poate contribui la consolidarea relației, a veniturilor și marjelor de profit ale unui cont strategic.

Construirea relațiilor de business

Relația de afaceri cu un client strategic se mișcă pe un spectru larg, de la calitatea de vânzător la cea de consultant strategic. În acest interval, o companie furnizoare de servicii și soluții poate să fie: furnizor preferat, furnizor de soluții sau partener de încredere. Cu alte cuvinte, calitatea relației este de dorit să evolueze de la un rol pur tactic la unul strategic.

Un cont devine strategic atunci când relația de business, care construiește lanțul de valoare, escaladează de la furnizarea unui singur serviciu izolat la o gamă de servicii/soluții complementare. În cazul unui client strategic, procesul de vânzare este mai simplu, deoarece relația de încredere este solidă.

Creșterea conturilor strategice

Experiența echipei PKF Finconta ne spune că există o nevoie și o oportunitate de creștere a conturilor strategice.

- În plan extern, nevoia de construire a unei relații de afaceri cu top managementul contului strategic bazată pe încredere, dar și un istoric de succes, sunt factori importanți de calificare ca furnizor de soluții integrate.
- În plan intern, creșterea nivelului de motivație prin fixarea unor obiective, metrice și recompense, precum și întâlnirile periodice cu echipa, sunt oportunități de creștere a numărului de membri și a coeziunii echipei.

Consolidatea managementului conturilor stategice

Recomandări de inițiative pentru consolidarea echipei de management al contului strategic:

- Definirea unor obiective clare pentru echipă, fixarea unor indicatori cuantificabili și a unui sistem de recompensare pentru extra-performanță
- Implementarea unui agende trimestriale privind activitățile echipei de cont, corelată cu agenda săptămânală, dar și a unor sesiuni de strategie ale clientului cu echipa consultantului
- Actualizarea permanentă a echipei cu tendințele din industrie și punctul de vedere al clientului
- Implicarea cât mai multor membri din echipa de consultanță în sesiunile de discuție cu clientul și asigurarea training-urilor relevante
- Securizarea participării permanente a clientului la ședințele de lucru, prin creșterea susținerii coordonatorului echipei de cont
- Verificarea trimestrială a performanței echipei care asigură managementul contului strategic și identificarea unor soluții care să minimizeze/elimine deviația de la

obiectivele stabilite.

În concluzie

Într-o relație de business strategică cu o companie, furnizorul acoperă o gamă largă de servicii pentru aceasta. Top managementul companiei beneficiare se consultă cu furnizorul înaintea inițiativelor importante. Prin urmare, liderii clientului strategic se alătură periodic echipei care furnizează serviciile, în ședințele de lucru, pentru a discuta provocările și planurile lor de viitor.

Deoarece există potențial de extindere a gamei de servicii oferite, este bine ca întreaga echipă de cont să fie prezentă la fiecare întâlnire. Creșterea veniturilor de la un client strategic este mult mai accelerată decât în cazul unui client obișnuit și peste media de profit a clienților din potofoliu. Astfel, o relație solidă de business cu un client strategic înseamnă costuri mai mici cu procesul de vânzare, o creștere semnificativă a profitabilității și o creștere de 3 ori mai accelerată a veniturilor.

Autor: Alina Făniță, CEO, PKF Finconta

* * *

Despre PKF Finconta

De peste 22 de ani, PKF Finconta este una dintre principalele 10 firme de servicii profesionale din România. Ca membri ai PKF International Ltd. suntem parte dintr-o rețea internațională de firme independente din punct de vedere legal, care oferă consultanță și audit oriunde în lume.Grupul PKF Finconta este format din patru societăți cu capital românesc: PKF Finconta, PKF Finconta Consultanță, PKF Finconta HR și Finconta Consulting SPRL, membre ale organismelor profesionale naționale CECCAR, CAFR, CCFR și UNPIR. Prin intermediul acestora oferim servicii de audit financiar, analiză financiară corporativă, consultanță fiscală,

întocmirea dosarului prețurilor de transfer, servicii de contabilitate, salarizare, resurse umane, insolvență, auditarea fondurilor nerambursabile și due diligence de achiziții.