

# Leitfaden zum Personenqualifizierungsprogramm **Key Account Manager (TÜV®)**

## Inhalt

1.	Allgemein	2
2.	Geltungsbereich	2
3.	Eingangsvoraussetzungen zur Teilnahme an der Prüfung und zur Zertifikatserteilung:	2
4.	Prüfungsgegenstand und Prüfungshilfsmittel	2
5.	Prüfungsübersicht	3
6.	Schriftliche Präsenzprüfung	3
7.	Schriftliche digitale Prüfung	3
8.	Mündliche Prüfung	4
9.	Gesamtbewertung	4
10.	Zertifikatserteilung	4
11.	Mitgeltende Unterlagen	4
	Anlage 1: Themen des Lehrgangs und Prüfungsmodalitäten der schriftlichen/digitalen Prüfung Key Account Manager (TÜV®)	5
	Anlage 2: Prüfungsmodalitäten für die mündliche Prüfung Key Account Manager (TÜV®)	6

## Herausgeber und Eigentümer:

TÜV NORD CERT GmbH

Personenzertifizierungsstelle

Langemarckstr. 20

45141 Essen

E Mail: [TNCERT-PZ@tuev-nord.de](mailto:TNCERT-PZ@tuev-nord.de) / [perscert@tuev-nord.de](mailto:perscert@tuev-nord.de)

Rev. 03

Status: freigegeben, 16.12.2021 BM

# Leitfaden zum Personenqualifizierungsprogramm Key Account Manager (TÜV®)

## 1. Allgemein

In den meisten Unternehmen sind Kunden gemäß ihrer Umsatzstärke und ihres Umsatzpotentials in kleine, mittlere und große Kunden unterteilt. Großkunden bringen dabei den größten Umsatzanteil und benötigen häufig eine intensive Betreuung, Beratung und Vertriebsaktivität. Ziel ist es den Kundenkontakt deutlich zu intensivieren, einen regelmäßigen Erfahrungs- und Informationsaustausch zu sichern sowie kundenspezifische Vertriebskonzepte zu installieren. Die Position des Key Account Managers bekleiden in der Regel Personen, die sich gut mit den Geschäftsprozessen und Ansprechpartnern auskennen.

## 2. Geltungsbereich

Dieser Leitfaden gilt für alle Zertifizierungsverfahren zum Erlangen des Zertifikats Key Account Manager (TÜV®) im Rahmen von anerkannten Lehrgängen. Die Lehrgänge können sowohl als Präsenzschiung, Blended Learning als auch Online anerkannt sein.

## 3. Eingangsvoraussetzungen zur Teilnahme an der Prüfung und zur Zertifikatserteilung:

	Ausbildung / ersatzweise Berufserfahrung für fehlende Ausbildung:	Berufserfahrung	Schulung im Zertifizierungsgebiet
<b>Key Account Manager</b>	abgeschlossene kaufmännische oder technische Berufsausbildung oder gleichwertige Ausbildung, alternativ Berufserfahrung im Vertrieb	2 Jahre	fachbezogener Lehrgang mit mind. 16 UE*, selbständig absolvierte Praxisphase mit Erstellung eines Key-Account-Plans und erfolgreichem Abschluss

Hinweise zur Tabelle:

- 1 UE entspricht einer Unterrichtseinheit von 45 Minuten.
- „Erfolgreicher Abschluss“ bedeutet das Bestehen der zum Lehrgang bzw. zur Zertifizierung gehörenden Abschlussprüfung gemäß diesem Zertifizierungsprogramm.

## 4. Prüfungsgegenstand und Prüfungshilfsmittel

Die schriftlichen Prüfungen finden in der Regel am letzten Lehrgangstag oder am Tag nach dem letzten Lehrgangstag am Ort des Lehrgangs statt.

Für digitale Prüfungen werden entsprechend separate Termine angeboten.

Aktuelle technische Voraussetzungen finden sich unter folgendem Link:

<https://www.tuev-nord.de/de/unternehmen/bildung/personenzertifizierung/pruefungsinformationen-1/>

Einige Tage vor der Prüfung bekommen die Kandidaten eine E-Mail mit den Zugangsvoraussetzungen, Links, Installationsanleitungen, der geltenden Prüfungsordnung für Onlineprüfungen und speziellen Informationen zur jeweiligen Prüfung. Darüber hinaus werden den Kandidaten mit der Mail die notwendigen Passwörter zur Prüfung mitgeteilt.

Die mündlichen Prüfungen finden nach einer Praxisphase im eigenen Unternehmen in Form einer Online-Präsentation statt.

In der schriftlichen Prüfung sind keine Unterlagen als Hilfsmittel zugelassen.

In der mündlichen Online-Prüfung ist der in der Praxisphase erstellte Key-Account-Plan als Hilfsmittel zulässig.

## 5. Prüfungsübersicht

Prüfung zum Key Account Manager	schriftlich:	praktisch/mündlich:
Dauer:	50 min.	ca. 8 Wochen Erarbeitung Prüfungszeit: 30 min.
Anzahl der Prüfungsaufgaben gesamt:	25	1
MC-Aufgaben:	25	
Offene Aufgaben:		
Höchstpunktzahl:	25	50
Mindestpunktzahl:	15 (60 %)	30 (60 %)

## 6. Schriftliche Präsenzprüfung

Die Prüfungsaufgaben werden in einem separaten Aufgabenheft vorgelegt. Die Lösungen zu jeder Prüfungsaufgabe trägt der Kandidat auf den Seiten des Einzelberichts ein. Nur die Antworten auf dem Einzelbericht werden gewertet.

Bei den MC-Aufgaben wird unter mehreren vorgegebenen Lösungen durch Ankreuzen jede richtige ausgewählt. Für jede richtig beantwortete MC-Aufgabe gibt es einen Punkt. Eine Aufgabe ist richtig gelöst, wenn die Kreuze an den richtigen Stellen der Tabelle gesetzt sind. Gar nicht oder nicht vollständig richtig gelöste Aufgaben erhalten null Punkte. Es gibt keine Bruchteile von Punkten.

## 7. Schriftliche digitale Prüfung

Die Prüfungsaufgaben erscheinen einzeln auf dem Bildschirm. Lösungen zu jeder Prüfungsaufgabe trägt der Kandidat direkt in der Aufgabe ein.

Bei den MC-Aufgaben wird unter mehreren vorgegebenen Lösungen durch Anklicken jede richtige markiert. Für jede richtig beantwortete MC-Aufgabe gibt es einen Punkt. Eine Aufgabe ist richtig gelöst, wenn die Markierungen an den richtigen Stellen gesetzt sind. Gar nicht oder nicht vollständig richtig gelöste Aufgaben erhalten null Punkte. Es gibt keine Bruchteile von Punkten. Die Aufgaben werden automatisch gewertet.

## 8. Mündliche Prüfung

In der mündlichen Prüfung stellt der Kandidat den in der Praxisphase erarbeiteten Key Account Plan vor. Details s. Anlage 2.

## 9. Gesamtbewertung

Die Prüfung Key Account Manager (TÜV®) ist bestanden, wenn die schriftliche und mündliche Prüfung bestanden sind.

Es erfolgt keine Mitteilung über Einzel- oder Punkteergebnisse.

## 10. Zertifikaterteilung

Dem Kandidaten wird bei bestandener Prüfung und Erfüllung der weiteren Anforderungen durch die TÜV NORD CERT ein Zertifikat ausgestellt.

Das Zertifikat enthält folgende Angaben:

- a) Personalien des Kandidaten (Titel, Vorname, Name, Geburtsdatum, Geburtsort, ggf. mit Länderangabe),
- b) Bezeichnung der Qualifikation,
- c) Lehrgangsinhalte und Anzahl der Unterrichtseinheiten,
- d) Ausbildungsträger,
- e) Unterschrift der Fachleitung Personenzertifizierung,
- f) Ausstellungsdatum

Jedes Zertifikat erhält eine eindeutige Nummer:

**44-02-10351065-tt.mm.jj- DE02-32157 (Beispiel)**

Die Nummer setzt sich wie folgt zusammen:

44	TÜV NORD CERT GmbH-Personenzertifizierung
02	Zertifikat
10351065	Schlüssel des Zertifizierungsgebietes
tt.mm.jjj	Tag der Prüfung
DE01	Kennzahl des Prüfungszentrums
32157	Prüfungszentrumsspezifische Kandidatenidentifikationsnummer

Das Zertifikat darf nur in der zur Verfügung gestellten Form verwendet werden. Es darf nicht nur teil- oder auszugsweise benutzt werden. Änderungen des Zertifikats dürfen nicht vorgenommen werden. Das Zertifikat darf nicht irreführend verwendet werden.

## 11. Mitgeltende Unterlagen

Allgemeine Prüfungsordnung für Präsenzprüfungen (TÜV®)

Allgemeine Prüfungsordnung für digitale Prüfungen (TÜV®)

Gebührenordnung für Prüfungen (TÜV®)

Anlagen

**Anlage 1: Themen des Lehrgangs und Prüfungsmodalitäten der schriftlichen/digitalen Prüfung  
Key Account Manager (TÜV®)**

Themenbereich und Lerninhalte	Anzahl der UE*	Anzahl der Aufgaben MC*/o*
<p><b>Organisatorisches Key Account Management (ORG)</b></p> <p><b>Grundlagen des Key Account Managements</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Key Account Management klar definieren</li> <li>• Die Rolle des KAM im Multi-Channel-Vertrieb</li> <li>• Key Account Management als Wettbewerbsvorteil</li> <li>• Die KAM-Organisation prüfen und optimieren</li> <li>• Key-Account-Manager-Aufgaben und seine Funktion</li> <li>• Aufbau und Zusammenarbeit von KAM-Teams</li> </ul> <p><b>Analyse bestehender und potenzieller Key Accounts</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Vertriebsstrategie bestimmt die Top-Kunden</li> <li>• Die praktische Anwendung von Analysetools zur Kundenbewertung</li> <li>• Was Kunden zu Key Accounts macht</li> <li>• Die systematische Auswahl von Key Accounts</li> </ul>	<p><b>4 UE</b></p>	<p><b>5 MC</b></p>
<p><b>Operatives Key Account Management (OP)</b></p> <p><b>Kundenanalyse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenprofil, Marktsituation und Kennzahlen</li> <li>• Buying-Center-Analyse</li> </ul> <p><b>Wettbewerb und Umfeld</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse der möglichen Wettbewerber beim Key Account</li> <li>• Umfeldanalyse, PEST-Analyse, SWOT-Analyse</li> </ul> <p><b>Bedarfsanalyse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Bedeutung der Bedarfsphasen</li> <li>• Treiber für Beschaffungsprojekte</li> <li>• Individuelle Bedürfnisse von Zielpersonen</li> </ul> <p><b>Leistungsanalyse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuelle Leistungen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit</li> <li>• Herausstellen von Alleinstellungen beim Key Account</li> <li>• Mehrwerte gezielt entwickeln und präsentieren</li> </ul> <p><b>Value Added Selling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prinzip der Mehrwertentwicklung</li> <li>• Entwicklung individueller Mehrwerte für Ihren (Key) Account basierend auf Ihrer Analyse</li> <li>• Präsentation einer individuellen Value Story für einen ausgewählten Personenkreis (Entscheider und ggf. Beeinflusser) Ihres (Key) Accounts</li> </ul>	<p><b>8 UE</b></p>	<p><b>15 MC</b></p>

<b>Strategisches Key Account Management (STR)</b> <b>Der (Key) Account Plan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notwendige Inhalte des (Key-)Account-Plans</li> <li>• Die drei wichtigsten Einsatzgebiete des (Key-)Account-Plans</li> <li>• Wie Sie den (Key-)Account-Plan hilfreich in der täglichen Praxis</li> </ul>	<b>4 UE</b>	<b>5 MC</b>
<b>6. Abschlussprüfung</b>		
<b>schriftlich</b>	<b>50 min.</b>	<b>25 MC</b>
<b>mündlich</b>	<b>30 min.</b>	<b>1o</b>

\*

UE: Unterrichtseinheit à 45 Minuten

MC: Multiple Choice Aufgaben

o: offene Aufgaben

#### **Anlage 2: Prüfungsmodalitäten für die mündliche Prüfung Key Account Manager (TÜV®)**

Nach der schriftlichen Prüfung beginnt die ca. 8-wöchige Praxisphase im eigenen Unternehmen. In dieser Phase erstellt der Kandidat selbständig einen Key-Account-Plan. Die mündliche Prüfung findet anschließend online statt. Der Kandidat stellt seine Kompetenz als Key Account Manager (TÜV) im Rahmen der Präsentation des in der Praxisphase erarbeiteten Key-Account-Plans (anonymisiert) unter Beweis. Nach der Präsentation findet ein Feedback durch den Prüfer statt, um den individuellen Plan für die praktische Umsetzung zu optimieren. Die Dauer der Prüfung pro Kandidat dauert maximal 30 Minuten.

Es werden bei Beantwortung der Aufgabe die Kriterien

- „Fachliche Lösung“ mit maximal 25 Punkten
- „Methodische Lösung“ mit maximal 15 Punkten und
- „Praktikabilität“ der Lösung mit maximal 10 Punkten

bewertet.