

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	3
5.	Prüfungsübersicht	3
6.	Schriftliche Prüfung	3
7.	Mündliche Prüfung	3
8.	Gesamtbewertung	3
9.	Zertifikaterteilung	4
10.	Mitgeltende Unterlagen	4
	Anlage 1: Themen des Lehrgangs und Prüfungsmodalitäten der schriftlichen Prüfung Key-Account-Manager (TÜV®)	Key- 5
	Anlage 2: Themen und Prüfungsmodalitäten für die praktische Prüfung Key-Account-Manager (TÜV®)	6 6

Herausgeber und Eigentümer:

TÜV NORD CERT GmbH
Personenzertifizierungsstelle
Langemarckstr. 20
45141 Essen
E Mail: TNCERT-PZ@tuev-nord.de / perscert@tuev-nord.de

Rev. 00

Status: freigegeben, 09.05.2017

Stand: 09.05.2017 09:14

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.

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

	Ausbildung / ersatzweise Berufserfahrung für fehlende Ausbildung:	Berufserfahrung	fachbezogene Tätigkeit:	Schulung im Zertifizierungs- gebiet	praktische Erfahrung oder Auditerfahrung
Key-Account- Manager				fachbezogener Lehrgang mit mind. 32 UE*. und erfolgrei- chem 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 Prüfungen finden in der Regel am letzten Lehrgangstag oder am Tag nach dem letzten Lehrgangstag am Ort des Lehrgangs statt.

Als Hilfsmittel sind Lehrgangsunterlagen, Lehrbücher, die relevanten normativen Dokumente, eigene Aufzeichnungen und bei Bedarf Taschenrechner zugelassen. Weitere elektronische Hilfsmittel sind nicht zulässig.

5. Prüfungsübersicht

Prüfung zum Key-Account-Manager	schriftlich:	mündlich:
Dauer:	50 min.	Vorbereitung: 30 min. Prüfungszeit: 20 min.
Anzahl der Prüfungsaufgaben gesamt:	25	1
MC-Aufgaben:	25	
Offene Aufgaben:		
Höchstpunktzahl:	25	10
Mindestpunktzahl:	15 (60 %)	6 (60 %)

6. Schriftliche Prüfung

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. Mündliche Prüfung

In der mündlichen Prüfung stellt der Kandidat seine Methodenkompetenz als Key-Account-Manager in Form eines Rollenspiels vor. Hierbei nehmen der Hauptprüfer die Rolle eines Kunden oder Vertriebsleiters und der Kandidat die Rolle des Key-Account-Managers ein. Die konkrete Situation und Aufgabenstellung wird vorher zufällig aus einem Pool von Aufgaben vom Kandidat gezogen. Die Dauer des Rollenspiels beträgt maximal 20 Minuten pro Person. Dem Kandidaten stehen nach Ziehen der konkreten Aufgabe 30 Minuten zur Vorbereitung zur Verfügung.

8. 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.

9. 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-DC-QPKAM-tt.mm.jj- DE02-32157 (Beispiel)

Die Nummer setzt sich wie folgt zusammen:

44	TÜV NORD CERT GmbH-Personenzertifizierung
02	Zertifikat
DC-QPKAM	Kurzkennzeichnung des Zertifizierungsgebietestt.mm.jjjTag der Prüfung
DE01	Kennzahl des Prüfungszentrums
032567	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.

10. Mitgeltende Unterlagen

Allgemeine Prüfungsordnung (TÜV®)

Gebührenordnung für Prüfungen (TÜV®)

Anlagen

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

Themenbereich und Lerninhalte	Anzahl der UE*	Anzahl der Aufgaben MC*/o*
1. Grundlagen des Key Account Managements (GL) <ul style="list-style-type: none"> • Definition der Ansprüche an den Key-Account-Manager • Bedürfnisanalyse der Kunden • Entwicklung einer eigenen Strategie • Preisgestaltung und Rabattpolitik (RP) 	4 UE	4 MC 3 MC
2. Produkt- und Marktkenntnisse (PM) <ul style="list-style-type: none"> • Die Formen der Marktanalyse • Ermittlung von unternehmens- und branchenspezifischen Entwicklungen • Tools zum Erlangen von Marktkenntnissen • Aufbau von spezifischem Produktknowhow 	4 UE	3 MC
3. Kundenbeziehungsmanagement (KM) <ul style="list-style-type: none"> • Beziehungsdiagramme und Kundenumfeldanalyse • Vertragsgestaltung • Kundenpsychologie und -typologie • Kulturelle Besonderheiten bei internationalen Kundenbeziehungen • Wirkungsvolles Nachfassen 	4 UE	8 MC
4. Selbstmanagement im Vertrieb (SV) <ul style="list-style-type: none"> • Koordination von Ziel- und Zeitmanagement • Besuchsplanung und -vorbereitung • Zielvereinbarungsgespräche mit dem Vorgesetzten / Vertriebsleiter 	4 UE	3 MC
5. Persönliche und soziale Kompetenz <ul style="list-style-type: none"> • Verhandlungsstärke durch Autorität und Persönlichkeit • Zusammenarbeit mit anderen Fachabteilungen • Synergetisches Nutzen von Schnittstellen 	4 UE	
6. Coaching und Simulation von Vertriebssituationen <ul style="list-style-type: none"> • Videoanalyse von Verkaufsgesprächen • Beispiele aus der Praxis • Eigenständige Bearbeitung und Präsentation von Fällen aus der Praxis 	4 UE	

7. Vertiefung und Reflexion <ul style="list-style-type: none"> • Anwendung und Umsetzung der erlernten Skills • Rollenspiele und Diskussionen • Videoanalysen von Verkaufsgesprächen • Systematik zur Erschließung neuer Geschäftsoportunitäten • Umgang mit Bestands- und Neukunden • Der Auftritt des Key-Account-Managers auf Messen • Vertriebsstrategie und langfristige Planung (VP) 	8 UE	4 MC
6. Abschlussprüfung		25 MC
schriftlich	50 min.	25 MC
mündlich	20 min.	1o

*

UE: Unterrichtseinheit à 45 Minuten

MC: Multiple Choice Aufgaben

o: offene Aufgaben

Anlage 2: Themen und Prüfungsmodalitäten für die praktische Prüfung

Key-Account-Manager (TÜV®)

In der praktischen Prüfung stellt der Kandidat seine Methodenkompetenz als Key-Account-Manager in Form eines Rollenspiels vor. Hierbei nimmt der Hauptprüfer die Rolle eines Kunden oder Vertriebsleiters und der Kandidat die Rolle des Key-Account-Managers ein. Die konkrete Situation und Aufgabenstellung wird vorher zufällig aus einem Pool von Aufgaben vom Kandidat gezogen. Die Dauer des Rollenspiels beträgt maximal 20 Minuten pro Person. Dem Kandidat stehen nach Ziehung der konkreten Aufgabe 30 Minuten zur Vorbereitung zur Verfügung.

Es werden bei Beantwortung der Aufgabe die Kriterien

- „Fachliche Lösung“ mit maximal 5 Punkten
- „Methodische Lösung“ mit maximal 3 Punkten und
- „Praktikabilität“ der Lösung mit maximal 2 Punkten

bewertet.