

Leitfaden zum Personenzertifizierungsprogramm **Key Account Manager (TÜV®)**

Inhalt

1.	Allgemein	2
2.	Anwendungsbereich	2
3.	Eingangsvoraussetzungen zur Teilnahme an der Prüfung und zur Zertifikatserteilung	2
4.	Prüfungsgegenstand und Prüfungshilfsmittel	3
5.	Prüfungsübersicht	3
6.	Schriftliche Präsenzprüfung	4
7.	Schriftliche Online-Prüfung	4
8.	Praktische Prüfung	4
9.	Gesamtbewertung	4
10.	Zertifizierungsentscheidung und Zertifikatserteilung	5
12.	Gültigkeit der Zertifikate/	5
11.	Mitgeltende Unterlagen	5
12.	Anlage 1: Themen des Lehrgangs und Prüfungsmodalitäten der schriftlichen Prüfung Key Account Manager (TÜV®)	6
13.	Anlage 2: Prüfungsmodalitäten für die praktische Prüfung Key Account Manager (TÜV®)	7

Herausgeber und Eigentümer:

TÜV NORD CERT GmbH

Zertifizierungsstelle für Personen

Am TÜV 1

45307 Essen

E-Mail: TNCERT-PZ@tuev-nord.de / perscert@tuev-nord.de

Rev. 04

Status: freigegeben, BM 19.05.2025

Gültig ab: 19.05.2025

Leitfaden zum Personenzertifizierungsprogramm 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. Anwendungsbereich

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
Key Account Manager (TÜV)	abgeschlossene kaufmännische oder technische Berufsausbildung oder gleichwertige Ausbildung, alternativ Berufserfahrung im Vertrieb	2 Jahre	fachbezogener Lehrgang mit mind. 16 UE*, selbstständig 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 Personenzertifizierungsprogramm.

4. Prüfungsgegenstand und Prüfungshilfsmittel

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

Für Online-Prüfungen werden entsprechende 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 Kandidatinnen und Kandidaten eine E-Mail mit den Zugangsvoraussetzungen, Links, Installationsanleitungen, der geltenden Prüfungsordnung für Online-Prüfungen und speziellen Informationen zur jeweiligen Prüfung. Darüber hinaus werden mit der Mail die notwendigen Passwörter zur Prüfung mitgeteilt.

Die praktischen 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 praktischen Online-Prüfung ist der, in der Praxisphase erstellte, Key-Account-Plan als Hilfsmittel zulässig.

5. Prüfungsübersicht

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

Details s. Anlagen

6. Schriftliche Präsenzprüfung

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

Die MC-Aufgaben sind im Singular formuliert, sodass ein Rückschluss auf die Anzahl der richtigen Lösungen nicht möglich ist. Es muss unter mehreren vorgegebenen Auswahlmöglichkeiten durch Ankreuzen jede richtige Lösung ausgewählt werden. Es können eine, mehrere oder alle Auswahlmöglichkeiten richtig sein. 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 Online-Prüfung

Die Prüfungsaufgaben erscheinen einzeln auf dem Bildschirm. Die Lösungen zu jeder Prüfungsaufgabe werden direkt zur Aufgabe eingetragen.

Die MC-Aufgaben sind im Singular formuliert, sodass ein Rückschluss auf die Anzahl der richtigen Lösungen nicht möglich ist. Es muss unter mehreren vorgegebenen Antwortmöglichkeiten durch Anklicken jede richtige markiert werden. Es können eine, mehrere oder alle Auswahlmöglichkeiten richtig sein.

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. Praktische Prüfung

In der praktischen 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 praktische Prüfung bestanden sind.

Es erfolgt keine Mitteilung über Einzelergebnisse oder Punktzahlen.

Maßgeblich für die Bewertung sind bei nachträglichen Korrekturen, die erreichten 60 %, nicht die auf- oder abgerundete Punktzahl.

10. Zertifizierungsentscheidung und Zertifikatserteilung

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

Das Zertifikat enthält folgende Angaben:

- a) Personalien der zertifizierten Person (Titel, Vorname, Name, Geburtsdatum)
- b) Bezeichnung der Qualifikation
- c) Prüfungsinhalte
- d) Unterschrift der Fachleitung Personenzertifizierung
- e) Ausstellungsdatum
- h) Ausbildungsträger (nur bei Erst-Zertifizierung)

Jedes Zertifikat erhält eine eindeutige Nummer:

44-02-12345-tt.mm.jjjj- DE02-32157 (Beispiel)

Die Nummer setzt sich wie folgt zusammen:

44	TÜV NORD CERT GmbH-Personenzertifizierung
02	02 Zertifikat
10351065	Kurzkennzeichnung des Zertifizierungsgebietes (Zahlencode/Schlüssel - max. 10-stellig)
tt.mm.jjjj	Tag der Prüfung für Zertifikate/Tag des Ablaufdatums für Personenzertifikate
DE02	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.

12. Gültigkeit der Zertifikate/

Diese Bescheinigung der bestandenen Prüfung ist unbegrenzt gültig.

11. Mitgeltende Unterlagen

Allgemeine Prüfungsordnung (TÜV®)

Gebührenordnung für Prüfungen (TÜV®)

Weitere Anlagen

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

	Anzahl der UE*	Anzahl der Aufgaben MC*/o*
Themenbereich und Lerninhalte		
1. Organisatorisches Key Account Management (ORG) Grundlagen des Key Account Managements • Key Account Management klar definieren • Die Rolle des KAM im Multi-Channel-Vertrieb • Key Account Management als Wettbewerbsvorteil • Die KAM-Organisation prüfen und optimieren • Key-Account-Manager-Aufgaben und seine Funktion • Aufbau und Zusammenarbeit von KAM-Teams Analyse bestehender und potenzieller Key Accounts • Die Vertriebsstrategie bestimmt die Top-Kunden • Die praktische Anwendung von Analysetools zur Kundenbewertung • Was Kunden zu Key Accounts macht Die systematische Auswahl von Key Accounts	4 UE	5 MC
2. Operatives Key Account Management (OP) Kundenanalyse • Kundenprofil, Marktsituation und Kennzahlen • Buying-Center-Analyse Wettbewerb und Umfeld • Analyse der möglichen Wettbewerber beim Key Account • Umfeldanalyse, PEST-Analyse, SWOT-Analyse Bedarfsanalyse • Die Bedeutung der Bedarfsphasen • Treiber für Beschaffungsprojekte • Individuelle Bedürfnisse von Zielpersonen Leistungsanalyse • Individuelle Leistungen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit • Herausstellen von Alleinstellungen beim Key Account • Mehrwerte gezielt entwickeln und präsentieren Value Added Selling • Prinzip der Mehrwertentwicklung • Entwicklung individueller Mehrwerte für Ihren (Key) Account basierend auf Ihrer Analyse • Präsentation einer individuellen Value Story für einen ausgewählten Personenkreis (Entscheider und ggf. Beeinflusser) Ihres (Key) Accounts	8 UE	15 MC

3. Strategisches Key Account Management (STR) Der (Key) Account Plan • Notwendige Inhalte des (Key-)Account-Plans • Die drei wichtigsten Einsatzgebiete des (Key-)Account-Plans Wie Sie den (Key-)Account-Plan hilfreich in der täglichen Praxis	4 UE	5 MC
4. Abschlussprüfung		
schriftlich	50 min.	25 MC
praktisch	30 min.	1o

*

UE: Unterrichtseinheit à 45 Minuten

MC: Multiple-Choice-Aufgaben

o: offene Aufgaben

In der Tabelle „Themen des Lehrgangs und Prüfungsmodalitäten der schriftlichen Prüfung“ handelt es sich bei den Angaben der Unterrichtseinheiten um Richtwerte, die in Einzelfällen bedingt durch Zusammensetzung der Teilnehmenden, Vorkenntnisse und Teilnehmerzahl geringfügig abweichen können. Die hier dargestellte Reihenfolge der Themen muss nicht der Reihenfolge der Themen des Lehrgangs entsprechen.

13. Anlage 2: Prüfungsmodalitäten für die praktische 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 praktische 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 beträgt pro Kandidat 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.