

Leitfaden zum Personenzertifizierungsprogramm

Key Account Manager (TÜV®)

1. Allgemein	2
2. Anwendungsbereich	2
3. Empfohlene Vorkenntnisse	3
4. Voraussetzung für die Zertifikatserteilung	3
5. Prüfungsgegenstand und Prüfungshilfsmittel	4
6. Prüfungsübersicht.....	4
7. Schriftliche Präsenzprüfung	5
8. Schriftliche Online-Prüfung	5
9. Praktische/Mündliche Prüfung	6
10. Gesamtbewertung	6
11. Zertifizierungsentscheidung und Zertifikatserteilung	7
12. Gültigkeit der Personenzertifikate.....	8
13. Anforderungen an die Rezertifizierung	8
14. Mitgeltende Unterlagen.....	9
15. Anlage 1: Themen des Lehrgangs und Prüfungsmodalitäten der Prüfung Key Account Manager (TÜV®)	10

Herausgeber und Eigentümer:

TÜV NORD CERT GmbH

Zertifizierungsstelle für Personen

Am TÜV 1

45307 Essen

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

Rev. 05

Status: freigegeben / released 02.12.2025, BM

Gültig ab: 01.01.2026

Guideline for the Certification Scheme of Persons

Key Account Manager (TÜV®)

1. General information	2
2. Scope	2
3. Recommended prior knowledge.....	3
4. Requirements for the granting of the certificate	3
5. Subject of examination and aids permitted for an exam	4
6. Overview of Examination.....	4
7. Written face-to-face examination	5
8. Written live-online examination	5
9. Practical/Oral examination	6
10. Overall evaluation.....	6
11. Certification and certificate issuance.....	7
12. Validity of certifications of persons	8
13. Requirements for recertification	8
14. Applicable documents	9
15. Annex 1: Topics of the course and examination modalities of the examination Key Account Manager (TÜV®)	12

Publisher and owner:

TÜV NORD CERT GmbH

Certification body of persons

Am TÜV 1

45307 Essen

E-mail: TNCERT-PZ@tuev-nord.de / perszert@tuev-nord.de

Rev. 05

Status: freigegeben / released 02.12.2025, BM

Valid from: 01/01/2026

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 Personenzertifikats Key Account Manager (TÜV) im Rahmen von anerkannten Lehrgängen. Die Lehrgänge können sowohl als Präsenzschiulung, Blended Learning als auch Online anerkannt sein.

Guideline for the Certification Scheme for persons **Key Account Manager (TÜV®)**

1. General information

In most companies, customers are categorised into small, medium and large customers according to their sales volume and sales potential. Major customers account for the largest share of sales and often require intensive support, advice and sales activities. The aim is to significantly intensify customer contact, ensure a regular exchange of experience and information and install customised sales concepts. The position of key account manager is usually held by people who are well acquainted with the business processes and contact persons.

2. Scope

This guideline applies to all certifications for obtaining the personal certificate Key Account Manager (TÜV) within the scope of recognized training courses. The courses can be recognized as face-to-face training, blended learning or live-online training.

3. Empfohlene Vorkenntnisse

	Ausbildung / ersatzweise Berufserfahrung für fehlende Ausbildung	Zusätzliche Berufserfahrung,
Key Account Manager (TÜV)	abgeschlossene kaufmännische oder technische Berufsausbildung oder gleichwertige Ausbildung, alternativ 5 Jahre Berufserfahrung im Vertrieb	2 Jahre

Die empfohlenen Vorkenntnisse müssen nicht nachgewiesen werden, sind aber für die Teilnahme an Schulung und Prüfung sinnvoll.

4. Voraussetzung für die Zertifikatserteilung

	Schulung im Zertifizierungsgebiet
Key Account Manager (TÜV)	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 Personenzertifizierungsprogramm.

Die Erfüllung der Anforderungen muss durch objektive Nachweise bestätigt werden.

3. Recommended prior knowledge

	training / alternatively work experience for lack of education	Additional work experience
Key Account Manager (TÜV)	Completed commercial or technical vocational training or equivalent training, alternatively 5 years of professional experience in sales	2 years

The recommended prior knowledge does not have to be proven but is useful for participation in the training and examination.

4. Requirements for the granting of the certificate

	Training in area of certification
Key Account Manager (TÜV)	Specialised training course with at least 16 units*, independently completed practical phase with creation of a key account plan and successful completion

Notes on the table:

- *1 TU corresponds to a teaching unit of 45 minutes.
- “Successful completion” means passing the final examination associated with the course or certification in accordance with this certification scheme.

The fulfilment of the requirements must be confirmed by objective evidence.

5. 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: [FAQ - Personenzertifizierung I TÜV NORD](#)

In der schriftlichen Prüfung sind keine Unterlagen als Hilfsmittel zugelassen.

Zur Bearbeitung der praktischen Prüfung sind als Hilfsmittel Lehrgangunterlagen, Lehrbücher, die relevanten normativen Dokumente sowie eigene Aufzeichnungen zugelassen.

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

6. Prüfungsübersicht

Prüfung Key Account Manager (TÜV)	schriftlich:	Praktisch/mündlich:
Dauer:	50 min.	8 Wochen / 30 min. mündlich
Anzahl der Prüfungsaufgaben gesamt:	25	1
MC-Aufgaben:	25	
Höchstpunktzahl:	25	50
Mindestpunktzahl:	15 (60%)	30 (60 %)

Details s. Anlagen

5. Subject of examination and aids permitted for an exam

The face-to-face examination following face-to-face training usually take place on the last day of the course or on the day after the last day of the course at the location of the course.

Live-online examinations are offered with individual dates and timings.

Current technical requirements can be found under the following link: [FAQ - Personenzertifizierung I TÜV NORD](#)

No documents are permitted as auxiliary means in the written examination.

Course materials, textbooks, the relevant normative documents, and the candidate's own notes in paper form are permitted as auxiliary means during the practical examination.

The key account plan created during the practical phase is permitted as an aid in the oral examination

6. Overview of Examination

Examination KeyAccount Manager (TÜV)	written:	practical/oral:
Duration:	50 min.	8 weeks / 30 min. presentation
Total number of examination questions:	25	1
MC tasks:	25	
Maximum score:	25	50
Minimum score:	15 (60%)	30 (60 %)

Details see attachment

7. 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.

8. 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 Lösungen 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.

7. Written face-to-face examination

The examination questions are presented in a separate question booklet. The candidate enters the solutions to each examination question on the pages of the individual report. Only the answers on the individual report will be scored.

The MC questions are formulated in the singular, so it is not possible to infer the number of correct answers. Each correct solution must be selected from several given options by ticking the appropriate box. One, several or all options can be correct. One point is awarded for each correctly answered MC question. A question is solved correctly if the markings are placed correctly in the table. Questions that are not solved at all or not solved completely receive zero points. There are no fractional points.

8. Written live-online examination

The examination questions appear individually on the screen. The candidate enters solutions to each examination question directly in the question.

The MC questions are formulated in the singular, so it is not possible to infer the number of correct answers. One, several or all options can be correct. One, several or all correct options must always be marked. One point is awarded for each correctly answered MC question. A question is solved correctly if the marking are placed correctly in the table. Questions that are not solved at all or not solved completely receive zero points. There are no fractional points. The tasks are scored automatically.

9. Praktische/Mündliche Prüfung

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 Ausarbeitung muss bis spätestens 2 Tage vor der mündlichen Prüfung in elektronischer Form abgegeben werden.

Die mündliche Prüfung findet anschließend online statt. Der Kandidat stellt seine Kompetenz als Key Account Manager im Rahmen der Präsentation des, in der Praxisphase erarbeiteten Key-Account-Planes (ggf. anonymisiert) unter Beweis. Im Anschluss findet eine Befragung durch die Prüfungskommission statt.

Die praktische/mündliche Prüfung wird anhand festgelegter Kriterien mit Punkten von der Prüfungskommission bewertet. Die Erstellung von dem Key-Account-Plan fließt in die Gesamtbewertung mit ein. Für jedes Bewertungskriterium werden Punkte bis zu einer vorgegebenen Maximalpunktzahl vergeben.

- Fachliche Lösung (max. 25 Punkte)
- Methodische Lösung (max. 15 Punkte)
- Praktikabilität“ der Lösung (max. 10 Punkte)

10. Gesamtbewertung

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

9. Practical/Oral examination

After the written examination, the approx. 8-week practical phase begins in the candidate's own company. During this phase, the candidate independently draws up a key account plan. The plan must be submitted electronically no later than 2 days before the oral examination.

The oral examination then takes place online. The candidate demonstrates their competence as a key account manager by presenting the key account plan developed in the practical phase (anonymised if necessary). This is followed by an interview with the examination board.

The practical/oral examination is assessed by the examination board on the basis of defined criteria with points. The preparation of the key account plan is included in the overall assessment. Points are awarded for each assessment criterion up to a specified maximum number of points.

- Technical solution (max. 25 points)
- Methodical solution (max. 15 points)
- Practicality" of the solution (max. 10 points)

10. Overall evaluation

The examination Key Account Manager (TÜV) is passed when the written and the practical/oral examination have been passed.

There will be no notification about individual results or markings.

The 60 % achieved is decisive for the assessment, not the number of points rounded up or down.

11. Zertifizierungsentscheidung und Zertifikatserteilung

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

Das Personenzertifikat 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
- f) Gültigkeit
- g) Datum der Erstzertifizierung (bei Rezertifizierung)

Jedes Personenzertifikat erhält eine eindeutige Nummer:

44-10351065-tt.mm.jjjj-DE02-12345 (Beispiel)

Die Nummer setzt sich wie folgt zusammen:

44	TÜV NORD CERT GmbH-Personenzertifizierung
10351065	Kurzkennzeichnung des Zertifizierungsgebietes
tt.mm.jjjj	Letzter Tag der Prüfung
DE02	Kennzahl des Prüfungszentrums
12345	Prüfungszentrumsspezifische Kandidatenidentifikationsnummer

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

11. Certification and certificate issuance

The candidate will be issued a certificate of persons by TÜV NORD CERT when the examination is passed and the other requirements are met.

The certificate of person contains the following information:

- a) Personal information of the candidate
(title, first name, last name, date of birth)
- b) Designation of the qualification
- c) Contents of the examination
- d) Signature of the person in charge for certification of persons
- e) Date of issue
- f) Validity
- g) Date of initial certification (in case of recertification)

Each certificate of person is assigned a unique number:

44-10351065-dd.mm.yyyy-DE02-12345 (example)

The number is composed as follows:

44	TÜV NORD CERT GmbH-Certification of Persons
10351065	Product number
dd.mm.yyyy	Last examination day
DE02	Code of the examination center
12345	Specific examination center candidate identification number

The certificate of person may only be used in the form issued. It may not be used only in part or in extracts. Changes to the certificate of person may not be made. The certificate of person may not be used in a misleading manner.

12. Gültigkeit der Personenzertifikate

Das jeweilige Personenzertifikat ist 5 Jahre gültig.

Die Gültigkeit eines in der Erstzertifizierung erlangten Zertifikats beginnt mit dem Tag der positiven Zertifizierungsentscheidung und gilt bis 5 Jahre nach erfolgreicher Prüfung minus 1 Tag.

13. Anforderungen an die Rezertifizierung

Bei Ablauf der Gültigkeit des Personenzertifikats kann auf Antrag der zertifizierten Person eine Rezertifizierung erfolgen.

Hierzu muss die zertifizierte Person der Zertifizierungsstelle für Personen folgendes nachweisen:

	Nachweis der praktischen Tätigkeit	Schulung im Zertifizierungsgebiet
Key Account Manager-(TÜV)	Aktueller Tätigkeitsnachweis über 2 Jahre als Key Account Manager	Weiterbildung mind. 8 UE

Die Erfüllung der Anforderungen muss durch objektive Nachweise bestätigt werden.

Bei Unklarheiten ist die Zertifizierungsstelle für Personen berechtigt, weitere Nachweise anzufordern und/oder die zertifizierte Person zu einem Gespräch einzuladen.

Nicht absolvierte Schulungen können bis 12 Monate nach Ablauf der Gültigkeit nachgeholt werden

12. Validity of certifications of persons

The respective certificate of person is valid for 5 years.

The validity of a certificate acquired during the initial certification begins on the day of the positive certification decision and is valid for 5 years after the successful examination minus 1 day.

13. Requirements for recertification

When a certificate of person expires, it can be recertified upon request of the certificate holder.

For this purpose, the certificate holder must prove the following to the certification body of persons:

	Verification of practical activity	Training in the certification area
Key Account Manager-(TÜV)	Current proof of employment 2 years as Key Account Manager	Further training at least 8 teaching units

The fulfilment of the requirements must be confirmed by objective evidence.

In case of ambiguities, the certification body of persons is entitled to request further evidence and/or to invite the certificate holder to an interview.

Training courses that have not been completed can be made up for up to 12 months after the expiry date of the certificate of persons.

14. Mitgeltende Unterlagen

Allgemeine Prüfungsordnung (TÜV®)
Gebührenordnung für Prüfungen (TÜV®)
Erklärung zur Zertifikatserteilung
Re-Zertifizierungsantrag

14. Applicable documents

General examination regulation (TÜV®)
Fee schedule for examinations (TÜV®)
Declaration of certificate issuance
Re-Certification application

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

Themenbereich und Lerninhalte	Anzahl der UE*	Anzahl der Aufgaben MC*/o*
<p>1. Organisatorisches Key Account Management (ORG)</p> <p>Grundlagen des Key Account Managements</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Analyse bestehender und potenzieller Key Accounts</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Vertriebsstrategie bestimmt die Top-Kunden • Die praktische Anwendung von Analysetools zur Kundenbewertung • Was Kunden zu Key Accounts macht <p>Die systematische Auswahl von Key Accounts</p>	4 UE	5 MC
<p>2. Operatives Key Account Management (OP)</p> <p>Kundenanalyse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kundenprofil, Marktsituation und Kennzahlen • Buying-Center-Analyse <p>Wettbewerb und Umfeld</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse der möglichen Wettbewerber beim Key Account • Umfeldanalyse, PEST-Analyse, SWOT-Analyse <p>Bedarfsanalyse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Bedeutung der Bedarfsphasen • Treiber für Beschaffungsprojekte • Individuelle Bedürfnisse von Zielpersonen <p>Leistungsanalyse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuelle Leistungen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit • Herausstellen von Alleinstellungen beim Key Account • Mehrwerte gezielt entwickeln und präsentieren <p>Value Added Selling</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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/mündlich	8 Wochen/ 30 min.	1 Aufgabe

*

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.

**15. Annex 1: Topics of the course and examination modalities of the examination
Key Account Manager (TÜV®)**

Topics and learning content	Number of TU*	Number of questions MC*/o*
<p>1 Organisational Key Account Management (ORG)</p> <p>Basics of key account management</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clearly defining key account management • The role of KAM in multi-channel sales • Key account management as a competitive advantage • Reviewing and optimising the KAM organisation • Key account manager tasks and their function • Setting up and collaborating with KAM teams <p>Analysing existing and potential key accounts</p> <ul style="list-style-type: none"> • The sales strategy determines the top customers • The practical application of analysis tools for customer evaluation • What turns customers into key accounts <p>The systematic selection of key accounts</p>	4 TU	5 MC
<p>2. operational key account management (OP)</p> <p>Customer analysis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Customer profile, market situation and key figures • Buying centre analysis <p>Competition and environment</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analysis of potential key account competitors • Environment analysis, PEST analysis, SWOT analysis <p>Needs analysis</p> <ul style="list-style-type: none"> • The importance of the requirements phases • Drivers for procurement projects • Individual needs of target persons <p>Performance analysis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Customised services to increase customer satisfaction • Emphasising unique positions in the key account • Targeted development and presentation of added value <p>Value Added Selling</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principle of added value development • Development of customised added value for your (key) account based on your analysis • Presentation of a customised value story for a selected group of people (decision-makers and influencers, if applicable) in your (key) account 	8 TU	15 MC

3. strategic key account management (STR) The (key) account plan <ul style="list-style-type: none"> • Necessary contents of the (key) account plan • The three most important areas of application of the (key) account plan • How to use the (key) account plan in daily practice 	4 UE	5 MC
4. Final exam		
written	50 min.	25 MC
practical/oral	8 weeks/ 30 min.	1 question

*

TU: 1 TU corresponds to a teaching unit of 45 minutes.

MC: Multiple Choice questions

o: open question

In the table "Topics of the course and examination modalities of the written examination", the details of the teaching units are approximate values which may deviate slightly in individual cases due to the composition of the participants, prior knowledge and number of participants. The order of the topics presented here does not necessarily correspond to the order of the topics of the course.