

Een accountplan helpt u *beter inzicht* te krijgen in uw klant. Dit heeft een aantal positieve effecten: uw relatie met de klant zal beter worden, uw gemiddelde orderwaarde op de klant zal omhoog gaan, de klant zal langer blijven en u kunt de klant echt op maat bedienen.

*Wat dient er in een accountplan naar voren te komen?*

### **1. Algemene gegevens van de organisatie**

- Korte omschrijving van de organisatie
- Grootte van de organisatie
- Primaire contactpersonen en hun rol
- Cultuur in de organisatie
- Branche waarin de organisatie opereert
- Korte product/dienstomschrijving.

### **2. Doelen van de organisatie**

- Financiële doelstellingen
- Overige doelstellingen
- Missie/visie organisatie.

### **3. Marktpositie/concurrentie van de organisatie**

- Welke positie neemt de organisatie in op de markt en hoe is die ontstaan?
- Wie zijn de eventuele concurrenten van de organisatie?

### **4. SWOT analyse**

Door middel van een SWOT (sterkte-zwakte) analyse krijgt u beter inzicht in de klant. U dient de sterke en zwakke punten en de kansen en bedreigingen te definiëren.

- Sterke en zwakke punten zijn kenmerken van de organisatie of het product of dienst. Het gaat hier dus om *interne* elementen.
- Kansen en bedreigingen betreffen *externe* elementen. Denk hierbij aan gebeurtenissen, ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de organisatie. Het gaat hier dus om *externe* elementen.

### **5. Doelstellingen van de accountmanager**

- Hoeveel wilt u gaan omzetten bij deze organisatie binnen 1 jaar en met welke producten/diensten?
- Hoeveel wilt u gaan omzetten bij deze organisatie binnen 3 jaar en met welke producten/diensten?
- Wie wilt u gesproken hebben binnen deze organisatie (decision making units)?
- Bezoekfrequentie (koppel dit aan uw omzetdoelstelling)
- Klanttevredenheid
- Eventueel overige doelstellingen.

## **6. Tijdspad gekoppeld aan de doelstellingen**

- Wanneer wilt u wie gesproken hebben?
- Wanneer wilt u de onderhandelingen over een eventueel vervolgcontract of tussentijds contract aangaan?
- Wanneer wilt u de deal gesloten hebben?
- Wanneer plant u de evaluatie met de klant in?
- Wanneer plant u eventuele trainingen met de klant in?
- Overige zaken.

## **7. Vorm/toepassing**

- Hou het kort (maximaal 2 A4)
- Maak het meetbaar
- Evalueer uw plan minimaal twee keer per jaar en stel zonodig bij.