

# Kompetenzmodell Account Manager\*in

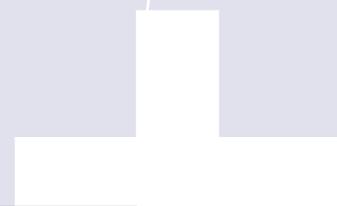
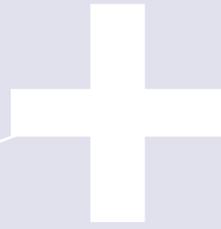
---

REGIO-Jobfamilie  
Vertrieb & Marketing



pro **Weiterbildung** PLUS  
systematisch + regional + vernetzt





**Hinweis zur geschlechtergerechten Sprache:**

*Aus Gründen der besseren Les- und Anwendbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) im Kompetenzmodell verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.*

# Kompetenzmodell

## Account Manager

Name:

Datum:

Dieses Dokument beinhaltet die wesentlichen Kompetenzen der Stelle Account Manager. Diese werden anhand von kurzen Beschreibungen genauer erklärt. Die Führungskraft beurteilt anhand einer 5-stufigen Skala wie gut Sie aus ihrer Sicht diese Kompetenzen am Arbeitsplatz einbringen. Die grau hinterlegte Einschätzung kann als Soll-Zustand verstanden werden.

Seite 1

Pro Kriterium bitte 1-5 Punkte vergeben.

### VERBALE KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEITEN

#### kommuniziert effektiv (verbal)

- + drückt sich verbal klar und deutlich aus
- + unterstreicht Argumente durch angemessenen Tonfall und passende Gesten
- + baut effektiv einen Dialog auf
- + kommuniziert wirkungsvoll über das Telefon oder während Konferenzschaltungen
- + zeigt, dass er versteht, um was es dem anderen geht
- + erkennt die Informationsbedürfnisse anderer
- + versorgt andere termingerecht mit präzisen Informationen, um die Arbeit zu erleichtern
- + hält die über- und untergeordneten Stellen der Organisation in angemessener Art und Weise über wesentliche Ereignisse und Probleme auf dem Laufenden
- + hält überwiegend Blickkontakt mit allen relevanten Gesprächspartnern
- + hört seinem gegenüber aktiv zu, um die Bedürfnisse und Anliegen der Kunden zu verstehen und so auf Kundenwünsche einzugehen und maßgeschneiderte Lösungen anzubieten



1

MA bringt dies kaum ein



5

MA bringt dies jederzeit ein

### SCHRIFTLICHE KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEITEN

#### kommuniziert effektiv (schriftlich)

- + schreibt klar, verständlich und nachvollziehbar
- + schreibt in einer Form, die dem Leser und Thema angemessen ist
- + beherrscht relevante Fachbegriffe und wendet diese richtig an

1

5

### SCHREIBKOMPETENZ

#### vermittelt mithilfe seiner Texte klare, wirkungsvolle und überzeugende Botschaften

- + befolgt branchenspezifische oder organisationsweite Schreibstilrichtlinien und -standards

1

5

### PRÄSENTATIONEN

#### hält erfolgreiche Präsentationen

- + erstellt klare und gut verständliche Präsentationen
- + wirkt sicher, wenn er Präsentationen hält
- + setzt visuelle Hilfsmittel wirksam ein
- + geht auf Fragen der Zuhörer ein

1

5

### BESPRECHUNGEN

#### nimmt aktiv an Besprechungen teil bzw. leitet diese effektiv

- + bringt als Moderator Besprechungen zu einem vernünftigen Abschluss
- + nimmt ergebnisorientiert an Besprechungen teil

1

5

Pro Kriterium bitte 1-5 Punkte vergeben.

### ÜBERZEUGUNGSFÄHIGKEIT

**nimmt wirkungsvoll auf Mitarbeiter Einfluss und erhält deren Unterstützung**

- + stellt Ideen und Informationen überzeugend dar
- + ist offen für Vorschläge anderer
- + widerspricht konstruktiv
- + bewegt andere dazu, ihr Verhalten zu ändern
- + überzeugt Menschen davon, Ideen oder Lösungen zu unterstützen
- + bewegt Menschen zum Handeln
- + wählt geeignete Daten und Informationen, um andere zu überzeugen

1  
MA bringt dies  
kaum ein

5  
MA bringt dies  
jederzeit ein

### STRESSMANAGEMENT

**besteht unter Arbeitsbedingungen mit hohem Druck**

- + passt sich häufigen oder plötzlichen Änderungen von Prioritäten an, um Zielvorgaben zu erreichen
- + ändert Prioritäten und Aktivitäten, um enge Zeitvorgaben zu erfüllen
- + hält sich konsequent an Zeitvorgaben

1

5

### IDEEN UND INNOVATION

**erkennt Verbesserungsbedarf, schlägt neue oder bessere Methoden zur Arbeitsbewältigung vor und regt andere zu innovativem Denken an**

- + stellt Veränderungsbedarf präzise fest

1

5

### VERÄNDERUNGSMANAGEMENT

**setzt notwendige Veränderungen wirksam um und überwacht den Fortschritt**

- + passt sich Veränderungen flexibel an
- + eignet sich neues Fachwissen oder neue Techniken schnell an und nutzt diese

1

5

### ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

**baut gute Beziehungen zur Öffentlichkeit auf und pflegt diese**

- + sorgt für eine positive Außenwirkung des Unternehmens in der Öffentlichkeit
- + sorgt für eine freundliche und angenehme Atmosphäre für Besucher und Gäste

1

5

### ZUSAMMENARBEIT MIT GESCHÄFTSPARTNERN

**arbeitet erfolgreich mit Zulieferern, Vertriebs- und Vertragspartnern zusammen**

- + handelt angemessene Vereinbarungen/ Verträge mit Zulieferern, Vertragspartnern und Lieferanten aus
- + überwacht die Arbeit von Zulieferern, Vertragspartnern und Lieferanten in angemessener Art und Weise
- + prüft nach, ob Vereinbarungen und Verträge eingehalten werden

1

5

Pro Kriterium bitte 1-5 Punkte vergeben.

### KUNDENBEZIEHUNGEN

**geht erfolgreich mit Kunden um**

- + steht für einen regelmäßigen Kontakt mit Kunden zur Verfügung
- + erkennt die Ansprüche von Kunden
- + informiert sich regelmäßig über die aktuellen Erwartungen von Kunden bezüglich Qualität und Service
- + geht effektiv auf Kundenbeschwerden ein
- + versucht aktiv, den Kundenbedürfnissen gerecht zu werden
- + handelt angemessene Vereinbarungen/Verträge mit Kunden aus

1  
MA bringt dies  
kaum ein

5  
MA bringt dies  
jederzeit ein

### KOLLEGIALITÄT

**hält erfolgreiche Arbeitsbeziehungen mit Kollegen aufrecht**

- + arbeitet effektiv mit anderen zusammen
- + baut positive Beziehungen mit anderen auf
- + respektiert unterschiedliche Meinungen und Sichtweisen
- + respektiert unterschiedliche persönliche Hintergründe und Werte

1

5

### TEAMGEIST

**zeigt Teamgeist**

- + nimmt wirksam an Teamaktivitäten wie Entscheidung, Planung, Problemlösung und Zielsetzung teil
- + zeigt, dass er sich den Teamzielen verpflichtet fühlt

1

5

### AUFBAU UND PFLEGE VON NETZWERKEN

**pflegt wirkungsvoll interne und externe Beziehungen, um Unterstützung, Mittel und Informationen zu erhalten**

- + pflegt Beziehungen zu Personen, die für Unterstützung, Mittel und Informationen entscheidend sind

1

1

5

### ZIELSETZUNG UND PRIORITÄTEN

**setzt Ziele und Prioritäten effektiv und entwickelt Pläne, um diese Ziele zu erreichen**

- + setzt effektiv die richtigen Schwerpunkte
- + setzt effektive kurzfristige Ziele

1

5



### UMSETZUNG VON PLÄNEN

**setzt Pläne wirkungsvoll in die Tat um**

- + setzt Planungen in die Tat um
- + verteilt zeitliche Ressourcen entsprechend der gesetzten Prioritäten
- + setzt Ziele im definierten zeitlichen Rahmen um

1

5



### BUDGETMANAGEMENT

**entwickelt leistungsfähige Budgets auf Basis solider Planung**

- + sammelt Informationen und nutzt diese effektiv

1

5

Pro Kriterium bitte 1-5 Punkte vergeben.

## VERTRIEBS- UND MARKETINGCONTROLLING steigert den Vertriebs- und Marketingerfolg und verbessert die Effizienz der Vertriebs- und Marketingaktivitäten

- + besitzt ausgeprägtes Verständnis für wichtige Vertriebskennzahlen wie Umsatz, Abschlussquoten, Verkaufszyklen, Kundengewinnungskosten (CAC) und Customer Lifetime Value (CLV)

1  
MA bringt dies  
kaum ein

5  
MA bringt dies  
jederzeit ein

## ARBEITSEINSTELLUNG zeigt eine professionelle Arbeitseinstellung

- + zeigt eine vorbildliche Arbeitseinstellung
- + erfüllt die eigenen beruflichen Pflichten verantwortungsvoll

1

5

## ENTWICKLUNGSBEREITSCHAFT zeigt persönliche Entwicklungsbereitschaft

- + schätzt den eigenen Entwicklungsbedarf realistisch ein
- + ist offen für Feedback von anderen bezüglich der eigenen Arbeitsleistung
- + nutzt Feedback von Kollegen, um die eigene Leistung zu verbessern

1

5

## PRODUKTKENNTNISSE zeigt Produktkenntnisse

- + besitzt Grundkenntnisse über alle Produkte
- + besitzt spezifische Produktkenntnisse im eigenen Bereich
- + kennt den Aufbau der Produkte
- + kennt die Materialbestandteile der Produkte
- + versteht den Zweck des Produkts

1

5

## KENNZAHLEN hat ein ausgeprägtes Kennzahlenverständnis

- + kann komplexe Auswertungen durchführen
- + kennt den Zweck von Kennzahlen und deren Zusammenhänge
- + kann mit Dashboards umgehen

1

5

## MS-OFFICE nutzt MS-Office Produkte zielführend

- + besitzt grundlegendes Outlook-Verständnis und wendet dieses an
- + besitzt grundlegendes Word-Verständnis und wendet dieses an
- + besitzt grundlegendes Teams-Verständnis und wendet dieses an
- + besitzt erweitertes Teams-Verständnis und wendet dieses an

1

5

## ENTERPRISE-RESOURCE-PLANNING (ERP) nutzt Enterprise-Resource-Planning (ERP) zielführend

- + wendet das ERP-System aufgabenspezifisch an
- + besitzt ausgeprägtes Strukturverständnis für das ERP-System

1

5

Pro Kriterium bitte 1-5 Punkte vergeben.

## DATENSCHUTZ UND INFORMATIONSSICHERHEIT

**besitzt fundierte Kenntnisse des Datenschutzes und der Informationssicherheit**

- + wendet Vorschriften zum Datenschutz eigenständig an
- + besitzt Verständnis für die Regeln des Datenschutzes und der Informationssicherheit
- + besitzt Selbstdisziplin bei der Anerkennung und Umsetzung von Datenschutz und Informationssicherheit

1  
MA bringt dies  
kaum ein

5  
MA bringt dies  
jederzeit ein

## UNTERNEHMENSPEZIFISCHE SOFTWARE

**nutzt die unternehmensspezifische Software wirksam**

- + versteht die unternehmensspezifische Software grundlegend

1

5

## DATENKOMPETENZ (DATA LITERACY)

**besitzt die Fähigkeit, Daten auf kritische Art und Weise zu sammeln, zu managen, zu bewerten und anzuwenden**

- + hält stets die Vorgaben zu Datenschutz und -sicherheit ein
- + interpretiert vorhandene Datenanalysen korrekt
- + interpretiert vorhandene Daten-Visualisierungen korrekt
- + interpretiert vorhandene Daten-Verbalisierungen korrekt
- + identifiziert Handlungsmöglichkeiten eigenständig
- + leitet datengetriebenes Handeln ab

1

5

# pro Weiterbildung PLUS

systematisch + regional + vernetzt

## KONTAKT

www.proweiterbildungplus.de  
E-Mail: post@weiterbildungplus.de

## HINWEIS

Dieses Kompetenzmodell wurde im Rahmen des Projekts proWeiterbildung PLUS entwickelt. Es basiert auf dem Talent Index<sup>®</sup> von effecteev<sup>®</sup>.

Bildnachweis Titelseite: iStock.com/tomozina



Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Arbeit und Soziales



Bundesprogramm zum Aufbau von  
Weiterbildaungsverbänden



Finanziert von der  
Europäischen Union  
NextGenerationEU

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

in Kooperation mit



Die Wirtschaftsförderung Kreis Unna (WFG) realisiert das Projekt proWeiterbildung PLUS in Kooperation mit dem Netzwerk Industrie RuhrOst e.V. (NIRO).