

# Kompetenzmodell Key Account Manager\*in

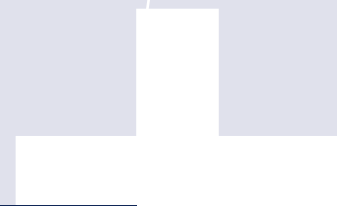
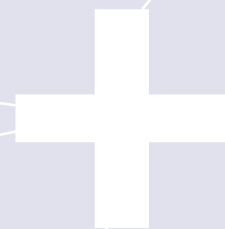
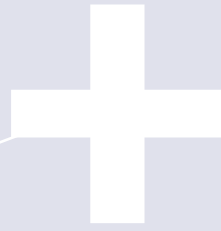
---

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

## Key Account Manager

Name:

Datum:

Dieses Dokument beinhaltet die wesentlichen Kompetenzen der Stelle Key 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
- + stellt auch komplizierte Inhalte verständlich dar
- + geht auf Fragen der Zuhörer ein
- + achtet auf (nonverbale) Reaktionen der Zuhörer und passt seinen Vortragsstil entsprechend an

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

## BESPRECHUNGEN

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

- + lenkt die von ihm moderierte Besprechung effektiv
- + bringt als Moderator Besprechungen zu einem vernünftigen Abschluss
- + nimmt ergebnisorientiert an Besprechungen teil

1

5

## KRISENBEWÄLTIGUNG

**reagiert wirkungsvoll auf Krisen- oder Notsituationen**

- + erkennt frühzeitig Anzeichen einer Krise
- + reagiert bei Krisen oder Notfällen unmittelbar und stellt sich diesen
- + stellt sicher, dass alle betroffenen Mitarbeiter vollständig informiert bleiben
- + nutzt das Wissen aus ähnlichen, vergangenen Situationen, um effektiv mit der aktuellen Notlage oder Krise umzugehen
- + ergreift Maßnahmen zur Verhinderung zukünftiger Krisen oder Notlagen

1

5



## STRESSMANAGEMENT

**besteht unter Arbeitsbedingungen mit hohem Druck**

- + geht effektiv mit unvorhergesehenen und schwierigen Situationen um
- + 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
- + ist bestrebt, effektivere Methoden zur Aufgabenbewältigung zu entwickeln
- + entwickelt wirksame neue Richtlinien, Arbeitsabläufe und Verfahren

1

5

Pro Kriterium bitte 1-5 Punkte vergeben.

### 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
- + reagiert wirksam auf Widerstand gegen Veränderungen
- + überwacht den Fortschritt der umgesetzten Veränderungen

1  
MA bringt dies  
kaum ein

5  
MA bringt dies  
jederzeit ein

### 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

### KUNDENBEZIEHUNGEN

geht erfolgreich mit Kunden um

- + steht für einen regelmäßigen Kontakt mit Kunden zur Verfügung
- + sammelt Informationen von Kunden hinsichtlich ihrer Ansprüche, ihrer Zufriedenheit mit Produkten/Dienstleistungen und ihrer Beschwerden
- + erkennt die Ansprüche von Kunden
- + informiert sich regelmäßig über die aktuellen Erwartungen von Kunden bezüglich Qualität und Service
- + entwickelt effektive Strategien zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit
- + geht effektiv auf Kundenbeschwerden ein
- + versucht aktiv, den Kundenbedürfnissen gerecht zu werden
- + handelt angemessene Vereinbarungen/Verträge mit Kunden aus
- + unterstützt das Unternehmen dabei, neue Kunden zu gewinnen

1

5

### KOLLEGIALITÄT

hält erfolgreiche Arbeitsbeziehungen mit Kollegen aufrecht

- + arbeitet effektiv mit anderen zusammen
- + baut positive Beziehungen mit anderen auf
- + schafft durch vorbildliches Handeln in Arbeitsbeziehungen Respekt und Vertrauen
- + respektiert unterschiedliche Meinungen und Sichtweisen
- + respektiert unterschiedliche persönliche Hintergründe und Werte
- + löst Konflikte wirksam

1

5

Pro Kriterium bitte 1-5 Punkte vergeben.

### TEAMGEIST

zeigt Teamgeist

- + nimmt wirksam an Teamaktivitäten wie Entscheidung, Planung, Problemlösung und Zielsetzung teil
- + zeigt, dass er sich den Teamzielen verpflichtet fühlt
- + fördert Zusammenarbeit und Kollegialität unter den Teamkollegen
- + stellt Teamziele für alle nachvollzieh- und umsetzbar auf

1

1  
MA bringt dies  
kaum ein

5

MA bringt dies  
jederzeit ein

### AUFBAU UND PFLEGE VON NETZWERKEN

pfl egt wirkungsvoll interne und externe Beziehungen, um Unterstützung, Mittel und Informationen zu erhalten

- + identifiziert sorgfältig die entscheidenden Personen zur Bildung von Netzwerken
- + baut Kontakte und Verbindungen auf, um Einfluss und Informationen zu gewinnen
- + pflegt Beziehungen zu Personen, die für Unterstützung, Mittel und Informationen entscheidend sind
- + nutzt formelle und informelle Netzwerke, um Informationen und Unterstützung zu erhalten

1



5

### PERSONALREKRUTIERUNG, -AUSWAHL UND -EINSTELLUNG

identifiziert, rekrutiert und wählt Personal effektiv aus

- + verwendet Informationen über Leistungsbewertungen und andere relevante Daten, um Personalentscheidungen zu treffen
- + verwendet klar festgelegte und vorher vereinbarte Kriterien als Basis für Entscheidungen über Versetzung und Freisetzung

1

5

### PERSONALENTWICKLUNG

entwickelt Mitarbeiter erfolgreich durch Trainingsmaßnahmen, berufliche Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten und „Lernen am Arbeitsplatz“

- + schätzt den Trainingsbedarf der Mitarbeiter sorgfältig ein
- + bewertet den Erfolg von Trainingsmaßnahmen
- + steht den Mitarbeitern bei ihrer Weiterentwicklung mit fachlichem Rat zur Seite
- + stellt Aufgaben, die Mitarbeiter dazu herausfordern, ihre Leistung wesentlich zu steigern

1



5

### MITARBEITERFÜHRUNG

führt und motiviert Mitarbeiter wirkungsvoll durch Ratschläge, Feedback, sowie Unterstützung und Ermutigung

- + gibt den Mitarbeitern angemessenen Handlungsspielraum für ihre eigene Arbeit
- + legt spezifische und aussagekräftige Kriterien für eine effektive Arbeitsleistung fest
- + beurteilt Leistung sorgfältig entsprechend den feststehenden Leistungskriterien
- + gibt Mitarbeitern kontinuierlich Feedback
- + zeigt Mitarbeitern Lob und Anerkennung für ihre Arbeit
- + regt die Mitarbeiter dazu an, Verantwortung für ihre Arbeit zu übernehmen

1



5

Pro Kriterium bitte 1-5 Punkte vergeben.

### TEAMFÜHRUNG

**fördert und unterstützt Teamarbeit**

- + akzeptiert Lösungen des Teams
- + sorgt dafür, dass sich die Teammitglieder gegenüber den Zielen des Teams verpflichtet fühlen

1  
MA bringt dies  
kaum ein

5  
MA bringt dies  
jederzeit ein

### STRATEGISCHE PLANUNG

**entwickelt effektive, strategische Pläne**

- + schätzt das Umfeld, in dem das Unternehmen tätig ist, genau ein
- + untersucht und analysiert Entwicklungen und bezieht diese in die Planung mit ein
- + verwendet verfügbare, relevante Informationen, um Prognosen und Vorhersagen zu treffen
- + entwickelt effektive Strategien, um Ziele zu erreichen
- + erstellt strategische Pläne mit weitläufiger Perspektive
- + passt die Strategie an unerwartete Veränderungen an
- + leitet Projekte effektiv

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 langfristige Ziele
- + setzt effektive kurzfristige Ziele
- + baut Meilensteine in die Planung ein

1

5

### UMSETZUNG VON PLÄNEN

**setzt Pläne wirkungsvoll in die Tat um**

- + bezieht geeignetes Personal in die Planungsumsetzung mit ein
- + überwacht den Zielerreichungsgrad der Mitarbeiter effektiv
- + verteilt zeitliche Ressourcen entsprechend der gesetzten Prioritäten
- + setzt Ziele im definierten zeitlichen Rahmen um

1



5

### VERTRIEBS- UND MARKETINGCONTROLLING

**steigert den Vertriebs- und Marketingerfolg und verbessert die Effizienz der Vertriebs- und Marketingaktivitäten**

- + erstellt aussagekräftige Berichte und Dashboards, um den Vertriebsfortschritt zu verfolgen und Trends zu identifizieren
- + sammelt, analysiert Verkaufsdaten zur Gewinnung sinnvoller Erkenntnisse, um den Vertriebsprozess zu optimieren
- + besitzt ausgeprägtes Verständnis für wichtige Vertriebskennzahlen wie Umsatz, Abschlussquoten, Verkaufszyklen, Kundengewinnungskosten (CAC) und Customer Lifetime Value (CLV)
- + identifiziert Schwachstellen im Vertriebsprozess und entwickelt Strategien zur Optimierung und Effizienzsteigerung
- + sagt den zukünftigen Verkaufserfolg basierend auf historischen Daten und aktuellen Trends vorher
- + bewertet die Leistung von Vertriebsmitarbeitern und Teams und entwickelt Anreizsysteme zur Steigerung der Leistung
- + vergleicht die Vertriebsleistung mit Branchenstandards und Wettbewerbern

1

5

Pro Kriterium bitte 1-5 Punkte vergeben.

## QUALITATIVE ARBEITSLEISTUNG

**erbringt Leistungen, Beratung und Service von hoher Qualität**

- + bestimmt und vermittelt die Qualitätsstandards eindeutig
- + macht anderen die Bedeutung von hoher Qualität bewusst
- + beurteilt die Arbeitsleistung in Abhängigkeit der Qualitätsstandards
- + stellt sicher, dass die Qualitätsstandards eingehalten werden
- + ergreift Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung

1  
MA bringt dies  
kaum ein

5  
MA bringt dies  
jederzeit ein

## BUDGETMANAGEMENT

**entwickelt leistungsfähige Budgets auf Basis solider Planung**

- + sammelt Informationen und nutzt diese effektiv

1

5

## 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



Pro Kriterium bitte 1-5 Punkte vergeben.

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

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

1  
MA bringt dies  
kaum ein

5  
MA bringt dies  
jederzeit ein

**UNTERNEHMENSSEZIFISCHE SOFTWARE**  
**nutzt die unternehmensspezifische Software wirksam**

- + versteht die unternehmensspezifische Software grundlegend

1

5

**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

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
- + analysiert vorhandene quantitative Daten wie Umsätze, Marktvolumen, Preise, demografische Informationen etc. eigenständig
- + analysiert vorhandene qualitative Daten wie Kundenfeedback, Wettbewerbsanalysen usw. eigenständig
- + beobachtet Wettbewerber und analysiert diese effektiv
- + interpretiert vorhandene Datenanalysen korrekt
- + interpretiert vorhandene Daten-Visualisierungen korrekt
- + interpretiert vorhandene Daten-Verbalisierungen korrekt
- + identifiziert Handlungsmöglichkeiten eigenständig
- + leitet datengetriebenes Handeln ab
- + evaluiert die Wirkung von Daten effektiv

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).