

Key Account Manager

Department: Sales

1. Zweck

Welchen Zweck erfüllt die Rolle. Diese Rolle stellt sicher, dass....

- Der Key Account Manager stellt sicher, dass unsere Kunden kontinuierlich mit Serienprodukten versorgt werden, ihre Anforderungen intern präzise umgesetzt werden und Melchers Components als bevorzugter, strategischer Lieferpartner wahrgenommen wird.
 - Er verantwortet, dass alle von uns entwickelten Serienprodukte dauerhaft laufen, rechtzeitig nachbestellt werden und keine Versorgungslücken entstehen.
 - Er sorgt für einen ständigen Abgleich zwischen Kundenbedarf und unserem Leistungsportfolio, erkennt frühzeitig neue Geschäftschancen und initiiert Projekte, die Umsatz, Marge und Kundenzufriedenheit nachhaltig steigern.
 - Als Stimme unserer Kunden im Unternehmen treibt er intern die Umsetzung ihrer Anforderungen voran – und bleibt beim Kunden Top of Mind für unsere Verfahren, Lösungen und Entwicklungskompetenz.
-

2. Kopfstand

Was könnte passieren, wenn es diese Rolle nicht gäbe, oder wenn sie nicht gut ausgeführt würde?

- Wenn der Key Account Manager fehlt oder seine Rolle nicht konsequent ausgeführt wird, entstehen gravierende Folgen für Kundenbindung, Prozesse und Wachstum
 - Kundenfokus geht verloren: Die Stimme des Kunden fehlt – interne Entscheidungen orientieren sich nicht mehr am echten Bedarf.
 - Versorgungssicherheit bricht weg: Serienprodukte laufen leer, Nachbestellungen kommen zu spät – Lieferprobleme und Reklamationen nehmen zu.
 - Prozesse geraten ins Chaos: Abrufpläne, Forecasts und Reorders werden unkoordiniert – Kosten und Fehler steigen.
 - Kundenbindung sinkt: Fehlender Ansprechpartner und Unklarheiten führen zu Frust, Eskalationen und Abwanderung.
 - Strategische Position geht verloren: Melchers Components verliert den „Top-of-Mind“- Status, und Wettbewerber gewinnen Raum.
 - Wachstum stagniert: Bestehende Potenziale werden nicht erkannt – Umsatz und Marge bleiben hinter den Zielen zurück.
-

3. Verantwortlichkeiten

Welche Themen verantwortet diese Rolle?

A. Kundenstrategie & Geschäftsentwicklung

- Analysiert die Einkaufsstrategie, Entscheidungswege und Organisation des Kunden.
- Leitet daraus eine individuelle Account-Strategie ab, um Cross-Selling und Wachstumspotenziale zu erschließen.
- Stellt sicher, dass alle Kunden unser vollständiges Leistungsspektrum kennen und verstehen.
- Identifiziert und qualifiziert neue Projekte und Serienpotenziale im Kundenportfolio.

B. Kommunikation & Beziehungsmanagement

- Hält regelmäßigen Kontakt zu allen relevanten Ansprechpartnern (mind. 1x pro Monat).
- Nutzt Gespräche, um Forecasts, Projekte und technische Bedarfe aktiv abzugleichen.
- Ist die Stimme des Kunden im Unternehmen und übersetzt Anforderungen in konkrete Maßnahmen.

C. Operative Steuerung & Prozess-Synchronisation

- Stellt sicher, dass Kundenprozesse und COM-Prozesse abgestimmt sind – gleiche Sprache, gleiche Abläufe.
- Erstellt Abrufpläne und Rahmenbedingungen (Rahmenvertrag / Rahmenanfrage) vor Handover an Inside Sales.
- Überwacht das Replenish Dashboard, erkennt Engpässe und initiiert rechtzeitig Reorders.
- Leitet bei Call-Off KPIs < 70 % ein Eskalations-Meeting mit dem Kunden ein und führt Nachverhandlungen.
- Verantwortet die Re-Order-Prozesse bei leergelaufenen Artikeln.

D. Wirtschaftliche Verantwortung & Entscheidungskompetenz

- Entscheidet über die Annahme oder Ablehnung von Kundenanfragen.
- Entscheidet über die Annahme oder Ablehnung von Kundenanfragen.
- Bestimmt die Höhe des Hermes-Limits innerhalb definierter Richtlinien.
- Findet eigenständig wirtschaftlich tragfähige Alternativen, wenn eine Versicherung des Kunden nicht möglich ist – mit dem Ziel, das Projekt dennoch erfolgreich und regelkonform umzusetzen.
- Fasst bei freigegebenen Produkten nach, um Rahmenverträge oder Abrufe zu sichern.
- Verantwortet die Margenführung seiner Kundenprojekte: Hält die Zielmargen gemäß Vorgabe des Head of Sales.
- Erkennt Spielräume zur Margeverbesserung und nutzt diese aktiv.
- Führt Preisgespräche mit dem Ziel, wirtschaftlich tragfähige Preispunkte zu identifizieren, die für beide Seiten sinnvoll sind – ohne Unterschreiten des vorgegebenen Margenkorridors.
- Bereitet Preisverhandlungen strategisch vor, indem er alle relevanten kommerziellen Informationen im Team zusammenträgt (Forecasts, Bedarfsentwicklungen, Lieferkonditionen, Qualitätskosten etc.).
- Steuert Angebotsprozesse gemeinsam mit dem Projektteam – zielgerichtet, margenbewusst, verhandlungsstark.

Welche Themen verantwortet diese Rolle NICHT?

Nicht verantwortlich für:

- Operative Auftragsabwicklung, technische Freigaben, Lieferantensteuerung, Qualitätsmanagement, Finanzadministration und operative Kommunikation ohne strategischen Kontext.
- Der Fokus liegt ausschließlich auf strategischer Kundenführung, Geschäftsentwicklung, Umsatzsteuerung und Eskalationsmanagement.

Worüber entscheidet die Rolle selbständig?

Die Rolle entscheidet eigenständig über :

- Kundenstrategie, Angebots- und Kontakt Priorisierung, Preisgestaltung im definierten Rahmen, Kreditlimit-Höhe, Re- Order und Eskalationsmaßnahmen.
 - Er bedarf der Abstimmung bei technischen Änderungen, Preisabweichungen außerhalb der Margenrichtlinien, Kreditentscheidungen über dem Limit und internen Kapazitäts- oder Lieferstrategien.
-

4. Anforderungen an die Rolle

Welche Kompetenzen, welches Wissen ist notwendig, um die Rolle ausführen zu können. (Fachliche Anforderungen (Hard Skills), Persönliche Eigenschaften (Soft Skills), Erfahrungen & Haltung, Arbeitsstil & Selbstständigkeit)

Fachliche Anforderungen (Hard Skills)

- Fundiertes Verständnis von Einkaufs-, Logistik- und Supply-Chain-Prozessen auf Kundenseite
- Sicheres Wissen über interne COM-Prozesse (Replenishment, Forecast, Handover, Inside-Sales-Schnittstelle)
- Erfahrung im Vertragsmanagement (Rahmenverträge, Abrufpläne, Nachbestellprozesse)
- Fähigkeit, Kunden- und Marktbedarfe systematisch zu analysieren und in konkrete Lösungen zu übersetzen
- Verhandlungskompetenz – auch in Eskalations- oder Krisensituationen
- Sicherer Umgang mit CRM-, Reporting- und Dashboard-Tools (z. B. Odoo, PowerBI)
- Grundverständnis internationaler Beschaffungsmärkte, Incoterms, Marge und DB-Kalkulationen
- Präsentationssicherheit auf Managementebene

Persönliche Eigenschaften (Soft Skills)

- Ausgeprägte Kundenorientierung: konsequenter Perspektivwechsel, denkt wie der Kunde
- Kommunikationsstärke: klar, verbindlich, überzeugend – schriftlich und mündlich
- Beziehungsmanagement: baut Vertrauen und Loyalität durch Konstanz und Verlässlichkeit auf
- Konflikt- und Durchsetzungsfähigkeit: steuert kritische Situationen souverän
- Ownership-Mindset: übernimmt Verantwortung, bringt Themen zu Ende
- Interkulturelle Sensibilität im internationalen Geschäftsumfeld

Erfahrungen & Haltung

- Mehrjährige Erfahrung im B2B-Vertrieb, Key Account Management oder Customer Success
- Nachweisbare Erfahrung in komplexen, langfristigen Kundenbeziehungen (Industrie, Technik, Mittelstand)
- Unternehmerisches Denken: sieht Kundenentwicklung als Wachstumsaufgabe, nicht Betreuung
- Lösungsorientiert, pragmatisch, mit klarer Ergebnisorientierung
- Sicheres, souveränes Auftreten auf Entscheidungsebene
- Stark in interner Schnittstellenkommunikation (Inside Sales, Engineering, QC, Operations)

Arbeitsstil & Selbstständigkeit

- Strukturiert, vorausschauend, verbindlich in Planung und Umsetzung
- Organisiert Kundenkontakte und interne Abstimmungen eigenständig und zielgerichtet
- Denkt in Prozessen und KPIs, analysiert Daten, Forecasts und Trends
- Priorisiert Aufgaben selbstständig und trifft Entscheidungen im Sinne des Unternehmens
- Dokumentiert Fortschritte und Kundenerkenntnisse konsequent im CRM
- Hält die Balance zwischen operativer Steuerung (Abrufe, Reorders) und strategischem Wachstum (Upselling, Kundenbindung)

5. Arbeitsergebnisse und wie messen wir das?

Was sind die top 5 Arbeitsergebnisse die von der Rolle erwartet werden?

1. Zuverlässige Versorgung der Kunden mit Serial-Produkten

Arbeitsergebnis (Was): Serienlieferungen laufen stabil ohne Engpässe; Kunden erhalten Nachschub gemäß Abrufplan.

Messung (Wie / KPI):

- OTIF (On Time / In Full) $\geq 98 \%$
- Keine ungeplanten Lieferunterbrechungen
- Max. 1 % Notfall-Luftfrachten / Kunde
- Call-Off KPI $\geq 70 \%$

Zielwert / Frequenz: Monatliches Reporting

2. Volle Transparenz & Abstimmung zwischen Kundenbedarf und Leistungsportfolio

Arbeitsergebnis (Was): Bedarf, Forecast und Portfolio sind synchronisiert und dokumentiert.

Messung (Wie / KPI):

- 1× jährlich dokumentierter Abgleich Kunde ↔ Portfolio (Account-Plan)
- Abweichung Forecast ↔ Kundenbedarf $\leq 5 \%$
- CRM / Dashboard: Bedarfsübersicht vollständig gepflegt

Zielwert / Frequenz: Jährlich / Quartalsweise Review

3. Starke & stabile Kundenbeziehungen („Kundenbrille“ intern vertreten)

Arbeitsergebnis (Was): Beziehungen sind aktiv gepflegt, Kommunikation dokumentiert, Kunde fühlt sich verstanden. Abrufplan.

Messung (Wie / KPI):

- ≥ 6 qualifizierte Kontaktpunkte/Jahr
- Kunden-Feedback (NPS / Survey) $\geq 8/10$
- Teilnahmequote Kunden-Feedback $\geq 80 \%$

Zielwert / Frequenz: Quartalsweise Review

4. Erkanntes & realisiertes Wachstumspotenzial bei Bestandskunden

Arbeitsergebnis (Was): Cross-/Upselling, neue Projekte und Margensteigerung realisiert.

Messung (Wie / KPI)

- Identifizierte Cross-Selling-Chancen (≥ 3 / Kunde / Jahr)
- Umsatzentwicklung YoY $\geq +X \%$
- DB $\geq$ Mindestmarge / positive DB-Entwicklung

Zielwert / Frequenz: Halbjährlich

5. Gesteuerte Eskalations- & Re-order-Prozesse

Arbeitsergebnis (Was): Engpässe, KPI-Verletzungen & Nachbestellungen werden frühzeitig gesteuert.

Messung (Wie / KPI):

- 100 % Eskalationen dokumentiert & ≤ 14 Tage gelöst
- Replenishment-Dashboard-Pflege $\geq 95 \%$ bei A-Kunden
- Rahmenverträge / Abrufpläne $\geq 95 \%$ gültig & aktiv

Zielwert / Frequenz: Laufend / Monatlich

6. Wie nutzt dies Rolle KI?

Wo Implementiert oder setzt dies Rolle KI ein?

- Gemeinsame Entwicklung neuer KI Tools im Bereich: Account Intelligence, Kommunikation, Reporting. Mit den Ziel, höherer Planungssicherheit, geringerer Reaktionsaufwand, gezieltere Kundenführung – ohne den menschlichen Faktor zu ersetzen.
- Nutzt KI-Agents (z.B. zur Prüfung von NDA's, um diese mit unseren Bedingungen abzugleichen)