ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Gestión de Cuentas Clave y Grandes Clientes

4 ECTS | 100 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Especialízate con el Curso de Formación Permanente en Gestión de Cuentas Clave y Grandes Clientes de ICUFOR y desarrolla las competencias imprescindibles para liderar relaciones comerciales estratégicas en entornos B2B. En un mercado donde la fidelización de clientes de alto valor marca la diferencia competitiva, los profesionales capaces de gestionar cuentas clave con visión estratégica se han convertido en activos fundamentales para cualquier organización.

A lo largo de esta formación, profundizarás en los fundamentos del Key Account Management, desde la identificación y clasificación de cuentas estratégicas hasta la elaboración de planes de cuenta efectivos. Dominarás técnicas de análisis del cliente, mapeo de stakeholders y negociación avanzada, herramientas esenciales para construir relaciones de confianza y generar valor compartido con grandes clientes.

Duración
100 horas

Créditos
4 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos estratégicos del Key Account Management, analizando su origen, modelos teóricos de referencia y su contribución a la estrategia comercial y corporativa de la organización.

Definir el perfil profesional del Key Account Manager, diferenciando sus competencias técnicas, comerciales, interpersonales y de liderazgo respecto a otros roles comerciales de la organización.

Desarrollar estrategias de gestión relacional y co-creación de valor con grandes clientes, incorporando modelos de confianza, experiencia diferenciada, fidelización y protocolos de gestión de crisis y conflictos.

Diseñar e implementar un programa de Key Account Management en la organización, abordando la estructura organizativa, la gobernanza, la gestión del cambio y la transformación de la cultura comercial orientada al cliente.

Dominar las metodologías de identificación, clasificación y selección de cuentas clave, aplicando criterios cuantitativos, cualitativos y relacionales para la construcción y gestión equilibrada del portfolio estratégico de clientes.

Elaborar planes estratégicos de cuenta, integrando el análisis profundo del cliente, el mapeo de stakeholders, la propuesta de valor diferencial y las estrategias de penetración, crecimiento y defensa en cuentas clave.

Aplicar técnicas de negociación avanzada en contextos B2B de alta complejidad, diseñando acuerdos comerciales y contratos marco que protejan los intereses estratégicos de ambas partes a largo plazo.

Utilizar indicadores clave de rendimiento y herramientas tecnológicas de soporte al KAM, estableciendo sistemas de medición, reporting ejecutivo y procesos de mejora continua en la gestión de cuentas clave.

Temario

01 Fundamentos estratégicos de la gestión de cuentas clave (Key Account Management)

1.1. Origen y evolución histórica del Key Account Management como disciplina empresarial
1.2. Definición y delimitación conceptual: cuentas clave, cuentas estratégicas y grandes clientes
1.3. El papel del Key Account Management en la estrategia comercial y corporativa de la organización
1.4. Modelos teóricos de referencia en la gestión de cuentas clave

02 Identificación, clasificación y selección estratégica de cuentas clave

2.1. Criterios para la identificación de cuentas clave dentro de la cartera de clientes
2.2. Análisis financiero y de rentabilidad aplicado a la clasificación de cuentas
2.3. Metodologías y herramientas de clasificación y segmentación de cuentas
2.4. Proceso de selección y validación de cuentas clave en la organización
2.5. Gestión del portfolio de cuentas clave: dimensionamiento óptimo y equilibrio estratégico
2.6. Revisión periódica, reclasificación y evolución de cuentas dentro del portfolio

Temario

03 El perfil profesional y las competencias del Key Account Manager

3.1. Rol, funciones y responsabilidades del Key Account Manager en la organización
3.2. Competencias técnicas y comerciales esenciales del Key Account Manager
3.3. Competencias interpersonales y de liderazgo aplicadas a la gestión de cuentas
3.4. Equipos de soporte a la cuenta clave: composición, roles internos y coordinación multidepartamental
3.5. Desarrollo profesional, itinerarios formativos y planes de carrera del Key Account Manager

Temario

04 Análisis profundo del cliente y planificación estratégica de cuentas

4.1. Conocimiento integral del cliente: análisis del negocio, entorno competitivo y contexto sectorial
4.2. El mapa de poder y el proceso de toma de decisiones en organizaciones complejas
4.3. Análisis financiero de la cuenta: rentabilidad, coste de servicio y potencial económico
4.4. Elaboración del plan estratégico de cuenta (Account Plan)
4.5. Planificación de acciones tácticas, asignación de recursos y calendario de ejecución
4.6. Estrategias de penetración, crecimiento y defensa en cuentas clave
4.7. Revisión, actualización periódica y gobernanza del plan de cuenta

Temario

05 Gestión de la relación y creación de valor compartido con grandes clientes

5.1. Modelos de relación proveedor-cliente en entornos B2B y su evolución
5.2. Estrategias para la construcción de confianza y credibilidad a largo plazo
5.3. Co-creación de valor y desarrollo de soluciones conjuntas con el cliente
5.4. Gestión de la experiencia del cliente en cuentas clave
5.5. Programas de fidelización, retención y desarrollo de negocio en grandes clientes
5.6. Gestión de crisis, conflictos y reclamaciones en cuentas estratégicas

06 Negociación avanzada y gestión contractual con grandes clientes

6.1. Particularidades de la negociación con grandes cuentas y organizaciones de alta complejidad
6.2. Preparación estratégica de la negociación con cuentas clave
6.3. Tácticas y técnicas de negociación avanzada en contextos B2B
6.4. Diseño de acuerdos comerciales, contratos marco y compromisos a largo plazo
6.5. Cierre de acuerdos y gestión posnegociación

Temario

07 Diseño, implantación y gobernanza del programa de Key Account Management en la organización

7.1. Modelos organizativos para la implantación de un programa de Key Account Management
7.2. Proceso de diseño e implantación del programa de KAM
7.3. Gobernanza del programa: comités, procesos de decisión y mecanismos de coordinación interna
7.4. Cultura organizativa orientada al cliente y su impacto en el éxito del programa de KAM

08 Medición del rendimiento, herramientas tecnológicas y mejora continua en la gestión de cuentas clave

8.1. Indicadores clave de rendimiento (KPIs) en la gestión de cuentas clave
8.2. Diseño e implementación del cuadro de mando integral aplicado a la gestión de cuentas clave
8.3. Herramientas tecnológicas de soporte al Key Account Management
8.4. Reporting ejecutivo y comunicación de resultados a la dirección y al cliente
8.5. Procesos de mejora continua y aprendizaje organizativo en KAM
8.6. Retos emergentes y tendencias de futuro en la gestión profesional de cuentas clave

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 4 créditos ECTS y 100 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06
Contenidos actualizados
Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07
El curso, por escrito
Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08
Autónomo, pero acompañado
Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09
Enseñanza adaptada
Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10
Estudio sencillo e intuitivo
Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

