

## Account management; een professioneel vak? Een onderzoek onder ruim 175 jaar sales ervaring

---

*Dit document is de samenvatting van een uitgebreid onderzoek, uitgevoerd door Professional Capital. Het volledige onderzoek is aan te vragen bij:*

*Jan Rezelman – partner van Professional Capital*

*[j.rezelman@professionalcapital.nl](mailto:j.rezelman@professionalcapital.nl) of via 0653 447266*

---

Vanuit Professional Capital spreken we veel account managers/sales managers. Vanuit die gesprekken kwam een interessant onderwerp naar boven.

- Hoe word je account manager?
- Hoe weet je of je in essentie geschikt bent?
- Hoe weet je of je goed bent?

Business to Business account management is een echt vak, zonder twijfel. Voor alle professionele vakken zijn vooropleidingen waardoor je een basis leert en als je slaagt, weet je dat je in de basis geschikt bent voor dat vak. Maar, bij account management werkt dat echter niet zo. Er is vrijwel geen gedegen opleiding voor op HBO/Universitair niveau.

Logisch dat er veel ervaren account managers rondlopen die in de basis vragen en twijfels hebben.

Vanuit Professional Capital hebben we besloten er een compact - niet wetenschappelijk - onderzoek over te houden onder een selecte groep ervaren account managers/salesmanagers.

### **Samenvatting.**

**Account management is een professioneel vak en de beschikbare opleidingen zijn fragmentarisch en niet professioneel.**

**Account management is het enige vak waar mensen zonder gedegen opleiding en zonder een geschiktheidstest 20 jaar lang succesvol kunnen zijn.**

**Dat geeft veel ruimte voor (ervaren) account managers om te groeien en te verbeteren. Zelfs bij ervaren account managers is er behoefte aan basics, specifieke verdieping en het volgen van ontwikkeling van het vak.**

Hoe ben je ooit accountmanager geworden? Bijvoorbeeld:

- gevraagd door jouw manager toentertijd
- gesolliciteerd en aangenomen
- er ingegroeid vanuit een andere functie

**Conclusie.**

***De meesten van de groep zijn in het vak gerold, bv op basis van kennis(klant, techniek) en er vervolgens in gegroeid.***

Bij je eerste sales functie:

- ben je toen getest op geschiktheid?
- ben je toen opgeleid? Zo ja, hoe? (interne training, externe training, ervaren collega, ...)

**Conclusie.**

***80 % van onze groep is niet getest op geschiktheid voor een sales functie. Een groot deel is niet (intern) opgeleid, wel door collega's on the job.***

**Wanneer wist je dat je goed was in account management? Of twijfel je er nog aan?**

Hoe weet je dat je goed bent in je vak? In de wereld van commercie is het lastig een heldere baseline te ontdekken waarop je dat kan baseren.

- er is geen gedegen opleiding op Universitair/HBO niveau
- als we ons vergelijken met onze ervaren collega's, dan zijn die ook niet opgeleid
- als we ons meten met onze targets, die zijn ook een reflectie van het verleden

Rationeel kunnen we het nauwelijks aantonen, maar het persoonlijke gevoel is belangrijk bij de vraag of je goed bent. Zou het kunnen zijn dat het een wankel gevoel is dat makkelijk wegvalt bij een verloren deal?

**Conclusie.**

***Account managers halen hun zekerheid voor het vak account management uit 2 zaken; óf ze weten vanaf het allereerste begin dat het goed zit (innerlijk weten), óf ze halen zekerheid door de respons van buiten.***

**Of twijfel je er nog aan?**

**Conclusie.**

***30% van de account managers twijfelt wel eens of hij een goede account manager is.***

**Professional Capital verzorgt maatwerk oplossingen voor de opbrengstenkant van het bedrijfsleven, zoals commerciële opleidingen, beloningssystemen, advies en assessments bij grote A-merken, kennisintensieve ondernemingen en entrepreneurs (MKB-ers).**

Professional Capital is een Rotterdams bedrijf met een Europese focus en staat onder inhoudelijke leiding van professor Willem Verbeke – hoogleraar Sales & Account Management aan de Erasmus Universiteit Rotterdam, dé autoriteit op dit vakgebied – en drs. Maarten Colijn.

Professional Capital werkt samen met trainers en coaches die reeds een sterk en bewezen trackrecord hebben opgebouwd bij leidende (inter)nationale ondernemingen. Hierdoor beschikken zij over gespecialiseerde praktijk kennis en coach ervaring.



Commerciële maatwerk opleidingen vormen de core van Professional Capital. De bewezen effectieve wetenschappelijke theorie en succesvolle praktijk ervaring vormen een perfecte combinatie om op alle commerciële levels men tot een hoger niveau te tillen. Hierdoor worden opbrengsten, winst en tevredenheid structureel verhoogd.

Naast commerciële maatwerk opleidingen geeft Professional Capital advies over incentive systemen in samenwerking met Touch Incentive Marketing en de Erasmus Universiteit, wat leidt tot wetenschappelijk verbluffend effectieve beloningssystemen.

In samenwerking met het Instituut voor Sales en Account Management biedt Professional Capital op maatgemaakte sales assessments, ter ondersteuning van commerciële directies en HR managers, waardoor men verzekerd is van de beste keuze bij een vacature opvulling en/of promotie vraagstuk.

Alle methoden en theorieën die worden gehanteerd bij de diensten van Professional Capital zijn uitvoerig getest in de wetenschap en praktijk. Waardoor wij altijd in staat zijn om structureel meer omzet, winst en klanttevredenheid te boeken voor onze opdrachtgevers:

ABN AMRO, Achmea Pensioenen, AirPlus International, AKD Prinsen van Wijmen, Assa Abloy Nederland, AstraZeneca, Atos Origin, AWWN, Axel Christiernsson B.V., Beiersdorf, Bosch Rexroth, Brand Loyalty, Campina, CED Forensic, CEDEP / INSEAD Fontainebleau, Coca-Cola Enterprises, DAF Trucks, Damen Schelde Naval Shipbuilding, Deloitte FSI, Delta Lloyd, EFMI Business School, Eye & Image Advertising, Fabory, FloraHolland, Focus, Hamiplant, Hoogvliet, Hopman ERA Makelaars, Houthoff Buruma, InBev Horeca, ING, ING Bank, ING Real Estate, Janssen-Cilag B.V., Joulz Eneco, KCI Medical, KPMG, KPN, Leliveld Group, Lufthansa AirPlus, Masterfoods, Machine Fabriek Etten-Leur, NCCW, Nestle, Nuplex Resins, NVFM, OHRA, Philips International, Ploum Lodder Princen, PricewaterhouseCoopers, Priva, Rabobank Rotterdam, Rabobank Meppel-Steenwijkerland, Rabobank Zuid-Holland Midden, Rijkswaterstaat, Robeco, ROC Horizon College, Saft Power Systems B.V., SC Johnson, SCA, Schuitema N.V., Van Ameyde Group, Van Dorp Verhoog, Van Egmond Van Hirtum Makelaars, Van Silfhout & Hogetoorn, Wals Diving, Winkelman en Van Hessen, Wyeth, Xantic.

Voor meer informatie:

Professional Capital: [www.professionalcapital.nl](http://www.professionalcapital.nl)

Jan Rezelman: [www.linkedin.com/in/janrezelman](http://www.linkedin.com/in/janrezelman) en [j.rezelman@professionalcapital.nl](mailto:j.rezelman@professionalcapital.nl)