



## Sales und Account Manager:in mit KI-Tools

Mit Salesforce moderne Vertriebs- und Kundenprozesse digital und wirkungsvoll gestalten.

### 🕒 Dauer

61 Tage

### 📄 Zertifikat

WBS-Zertifikat

### € Preis

Wir beraten dich gerne zu deinen individuellen Fördermöglichkeiten.

### 👤 Fördermöglichkeiten

Berufsförderungsdienst (BFD) der Bundeswehr, [Bildungsgutschein](#), Deutsche Rentenversicherung Bund, [Qualifizierungschancengesetz](#), Rehabilitationsförderung, Kompakte Hilfe für Solo-Selbstständige (KOMPASS)

### Aktuelle Termine

📅 13.08.2026 – 05.11.2026

📅 05.11.2026 – 10.02.2027

### Kontakt

Dein Beratungsteam

030 70193472

[info.self@wbstraining.de](mailto:info.self@wbstraining.de)

### Anschrift

WBS TRAINING in Berlin Wilmersdorf

Uhlandstraße 97

10715 Berlin

Dies ist ein Angebot von WBS TRAINING | PRO.

### Kursbeschreibung

Im modernen Vertrieb entstehen Kundenbeziehungen zunehmend digital: Persönliche Beratung wird ergänzt durch datenbasierte Kommunikation, KI-gestützte Prozesse und strategisches Account Management. Neben der Kommunikationsstärke sind digitale Kompetenzen, tiefes CRM-Know-how und ein souveräner Umgang mit KI-Tools immer mehr gefragt.

In dieser Weiterbildung baust du gezielt Fachwissen für den Vertrieb auf: Du lernst, wie du Leads systematisch steuerst, Buying Center in komplexen Organisationen analysierst und dabei Salesforce effektiv einsetzt. Du entwickelst Fähigkeiten zur Kundenanalyse, Segmentierung und Forecast-Erstellung – und verbesserst deine Kommunikation durch Storytelling, zielgerichtetes Prompting und den Umgang mit unterschiedlichen Persönlichkeitstypen.

Auch Projektmanagement und CRM-gestütztes Aufgabenmanagement sind Teil des Programms – ebenso wie der gezielte Einsatz von Salesforce Agentforce und Einstein zur Marktanalyse, Workflow-Automatisierung und Umsatzprognose. So wirst du zur zentralen Schnittstelle zwischen den Kunden, Vertrieb und technischer Umsetzung.

### Kursinhalte

#### **Bildung im digitalen Zeitalter (1 Tag)**

Auftakt virtuelles Lernen, Einführung in das Online-Lernformat, praktische Übungen mit kollaborativen Tools, Vorstellung der Lernplattform, individuelle Lernphase

#### **Grundlagen des Account Management & CRM 4.0 (10 Tage)**

Grundlagen CRM-Software, Rolle, Kundentypen, Customer Journey, Lead-Management, Segmentierung, Buying Center: Rollen und Einflussfaktoren, IT-Produkte &

Nutzenargumentation

Bonus: Vertriebsprozessvisualisierung

**Beratung & Kommunikation mit KI (10 Tage)**

Gesprächsphasen, Fragetypen, Storytelling, Prompting für Mailtexte, Kommunikationsstile & Persönlichkeitstypen (z. B. DISG)

Bonus: Argumentationslogik für technische Produktmerkmale

**Projektmanagement & Koordination (10 Tage)**

PM-Grundlagen klassisch und agil, Zeit- und Aufgabenplanung, Rollen und Verantwortungen im Projektteam, Kommunikationsplanung und Zusammenarbeit, CRM-gestütztes Aufgabenmanagement, Kundenkommunikation nach Abschluss (z. B. bei Rückfragen, Änderungen, Servicebedarf), KI im Projektmanagement

**CRM-Vertiefung (10 Tage)**

CRM-Datenstruktur, Workflows, Dashboards, Sales Funnel & Lead-Qualifizierung

**Angebots- & Vertragsmanagement (10 Tage)**

Angebotsstruktur, E-Signatur, Preisgestaltung, Automatisierung mit Workflows, DSGVO, Urheberrecht, ethische Aspekte im KI-Kontext

**Strategische Kundenentwicklung & Forecasting (10 Tage)**

Account Planning: Ziele, Potenziale, Risiken, Kundenbindung & Churn Prevention, Forecasting: realistische Umsatzprognosen erstellen, KPI-Tracking & Customer Lifetime Value (CLV), Markt- und Kundenanalyse mit KI-Unterstützung

**Um die praktischen Aufgaben im Kurs zu lösen, nutzt du berufstypische Tools (bausteinabhängig):**

- Salesforce mit Salesforce Agentforce und Einstein
- ChatGPT+
- Gamma AI

**Da sich das Angebot an KI-Tools rasant entwickelt und wir dir immer die neusten, gefragtsten Tools vorstellen wollen, können sich die konkreten Tools ändern. Wenn dir ein bestimmtes Tool wichtig ist, sprich uns gerne darauf an.**

---

## Lernziele

In diesem Kurs entwickelst du ein fundiertes Verständnis für strategisches Sales und Account Management am Beispiel von digitalem IT-Vertrieb. Du lernst, wie du Kund:innen entlang der gesamten Customer Journey professionell begleitest – von der Lead-Generierung bis zur nachhaltigen Kundenbindung. Dabei nutzt du KI-gestützte Tools wie Salesforce Agentforce oder Einstein zur Analyse, Automatisierung und Entscheidungsunterstützung.

Ein Schwerpunkt liegt auf dem effektiven Einsatz von Salesforce: Du verstehst Datenstrukturen, steuerst deine Vertriebsaktivitäten über Dashboards und entwickelst Strategien zur Lead-Qualifizierung. Ergänzend erhältst du praxisnahe Einblicke in Forecasting, Marktanalyse, Projektmanagement sowie in rechtliche Grundlagen wie Datenschutz und Urheberrecht im Kontext von KI.

---

## Unterrichtsform

Vollzeit

---

## Zielgruppe

Arbeitssuchend, Akademiker:in / Studienaussteiger:in, Berufsrückkehrer:in, Berufserfahren, Soldat:in, Rehabilitand:in, Mensch mit Behinderung, Berufstätig

**Teilnahmevoraussetzung**

Du hast studiert, eine Ausbildung gemacht oder vergleichbare Vorkenntnisse im Vertrieb, Kundenservice oder Projektmanagement? Super! Viel wichtiger sind vor allem deine Kommunikationsstärke, dein Interesse an digitalen Tools und deine Motivation, dich aktiv in Kundenbeziehungen einzubringen.

Dazu freust du dich auf den Austausch mit den anderen Teilnehmer:innen in den moderierten Workshopphasen mit fachlicher Unterstützung. Und am besten kannst du dich gut selbst organisieren – denn du lernst in der individuellen Lern- und Projektphase mit pädagogischer Unterstützung eigenständig und in deinem Tempo. Damit du dem Unterricht gut folgen und dich aktiv einbringen kannst, benötigst du Deutschkenntnisse auf mindestens B2-Niveau.

**Perspektiven nach der  
Qualifizierung**

Als Absolvent:in bist du bestens vorbereitet für anspruchsvolle Aufgaben im Sales und Account Management. Du entwickelst Kundenbeziehungen strategisch weiter, steuerst softwaregestützte Vertriebsprozesse mit Salesforce und KI-Tools und erstellst datenbasierte Marktanalysen sowie Umsatzprognosen.

Typische Einsatzfelder sind u. a. Account Management, Customer Success im Technologiebereich, CRM-gestützte Vertrieboptimierung, Projektkoordination im Vertrieb sowie die Digitalisierung komplexer Vertriebsprozesse.

Kurse, die du bei der WBS TRAINING AG absolviert hast, können grundsätzlich für ein späteres Studium von der jeweiligen Hochschule angerechnet werden. Frage bei der Hochschule nach einem individuellen Anrechnungsverfahren. Gerne beraten wir dich hierzu telefonisch unter 0800-2355235.

**Link zum Angebot**

➔ [Sales und Account Manager:in mit KI-Tools](#)

**Ausgezeichnete Bildung.**

DQS-zertifiziert nach  
DIN EN ISO 9001:2015 Reg.-Nr. 015344 QM15  
Zulassung nach AZAV Reg.-Nr. 015344 AZAV

