

Heckl Consulting Hamburg

Innendienstcontrolling in der Praxis

2 Tage Intensivtraining

Um was es geht

Um zu verstehen, was und warum der Innendienst etwas macht oder auch nicht, fehlen häufig die Messmethoden.

Das Innendienstcontrolling setzt hier an und schafft Messlatten und Methoden um Erfolgsmessungen durchzuführen zu können. Neben dem Unternehmenscontrolling sind das Vertriebs- und das Innendienstcontrolling die wirksamsten Instrumente zur Führung des Unternehmens.

Controlling ist tätigkeitsorientiert. Es klärt Ergebnisse, Finanzen, Prozesse und Strategien und sorgt für deren Transparenz und so für die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens. Es koordiniert Teilziele und Teilpläne und organisiert unternehmensübergreifend ein zukunftsorientiertes Berichtswesen.

Zielgruppen

Dieser Lehrgang richtet sich an Verkaufsleiter mit Innendienstverantwortung, Innendienstleiter, Controller sowie qualifizierte Mitarbeiter im Innendienst.

Ihr persönlicher Nutzen

In diesem Seminar erlernen Sie die notwendigen Voraussetzungen für Ihre Tätigkeit im Bereich des Vertriebsinnendienstcontrolling.

Innendienstcontrolling in der Praxis (2 Tage)

Hier lernen Sie

- Aufbau erfolgreicher Innendienstcontrolling-Systeme
- Analysemethoden für effizientes Innendienstcontrolling
- Steuerung mit Soll-Vorgaben und Leistungskennziffern

Inhalt

- Unternehmensziele und abgeleitete Ziele für Marketing und Vertrieb
- Grundlagen für erfolgreiches Controlling im Innendienst: Voraussetzungen eines schlagkräftigen Controllings im Innendienst; Bewertung und Beurteilung von Innendienstleistungen; Controlling von Teamleistungen; Kennzahlen für die Leistungsbewertung im Innendienst; Anforderungen an die Organisation und den Datenfluss
- Analysemethoden für effizientes Innendienstcontrolling: ABC-Analyse; Portfoliotechnik; Kundenanalysen; Kontaktcontrolling; Akquisitionscontrolling mit Stufenmodellen; Innendienst-Zeitanalysen; Leistungsbeurteilung von Innendienstmitarbeitern; Leistungsmerkmale aus der Deckungsbeitragsanalyse; Ergebnisanalysen und Break-Even-Analysen zur Nutzenbeurteilung; Bewertung quantitativer und qualitativer Erfolge
- Steuerungsmethoden für den Innendienst: Anforderungen an ein Innendienst-Berichtswesen; Vertriebsbesprechungen zur Innendienststeuerung; Steuerung mit Soll-Vorgaben und Leistungskennziffern; innendienstorientierte Anreiz- und Entlohnungssysteme
- Einführung und Realisierung eines effizienten Innendienstcontrolling Systems

Methoden

Interaktiver Vortrag, Diskussion, Übungen und Erfahrungsaustausch

Dieses Seminar können Sie als Inhouse Training buchen. Fordern Sie Ihr unverbindliches Angebot an. Buchungsnummer 2010-01-19-02

Heckl Consulting Hamburg

Werderstrasse 58
20149 Hamburg / Harvestehude
Telefon +49 40 4104643
Fax +49 40 448597
info@heckl-consulting.de
www.heckl-consulting.de