

**Heckl Consulting Hamburg**

# Mehr verkaufen mit dem verkaufsaktiven Innendienst

**2 Tage Intensivtraining**

## Um was es geht

Der Innendienst ist heute unverzichtbar als Stütze für den Vertrieb und den Export. Der Innendienst wird mit den unterschiedlichsten Aufgaben betreut. Zur allgemeinen guten Kundenbetreuung gehören ebenso Kundenrückgewinnung (Customer Recovery), Kundenbefragung, wie auch Beschwerdemanagement. Um diesen Aufgaben professionell gewachsen zu sein, ist eine Teilnahme an diesem Intensivtraining von hohem Nutzen. Vortrag, Falldiskussion Kommunikationsübungen und Rollenspiele bringen Sie und damit Ihr Unternehmen zum gewünschten Erfolg.

## Zielgruppen

Dieser Lehrgang richtet sich an Geschäftsführer, Vertriebsleiter, Innendienstleiter sowie verkaufsaktive Mitarbeiter aus dem Innendienst.

## Ihr persönlicher Nutzen

In diesem Seminar erlernen Sie, dass der Innendienst eine starke Stütze des Unternehmens ist, dass er auf einer Höhe mit dem Außendienst ist. Sie lernen, Kontakte zum Kunden richtig und zielbewusst zu nutzen. Sie erlernen das Handwerkzeug für das korrekte und zielgerichtete Kundengespräch kennen. Sie erlernen die korrekte Angebotsverfolgung sowie die Do's und Don'ts des Verkaufens kennen. Sie erhalten das nötige Rüstzeug, um kompetent dem Kunden zu begegnen.

## Mehr verkaufen mit dem verkaufsaktiven Innendienst (2 Tage)

### Hier lernen Sie

- Die Aufgaben des Innendienstes und die richtige Betreuung Ihrer Kunden
- Kundenbefragung und Informations-Weiterleitung
- Beschwerdemanagement und Angebotsverfolgung

### Inhalt

- Kundenkontakte als "Kontakte der Wahrheit": Momente der Wahrheit als Chance
- Die eigene Einstellung ist die Grundlage der Beziehung zum Kunden: Einstellung gleich Ausstrahlung, Beziehung und Sachebene
- Unser Handwerkzeug oder wie steuern wir das Kundengespräch: Zielformulierungen, Bedarfs- und Bedürfnisanalyse
- Mit Fragen führen, aktiv zuhören, Kunden-Nutzen-Argumentation, Einwand-Argumentation
- Angebotsverfolgung: Vorüberlegungen und Planung
- Die Planung von Telefonaktionen: Der Gesprächsverlauf und das Telefonskript
- Verkaufen: Do's and Don'ts: Kernpunkte des Verkaufens

### Methoden

Interaktiver Vortrag, Diskussion, Übungen und Rollenspiele

**Dieses Seminar können Sie als Inhouse Training buchen. Fordern Sie Ihr unverbindliches Angebot an. Buchungsnummer 2010-01-22-01**

### **Heckl Consulting Hamburg**

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