

Weitere Verkaufspotenziale nutzen:

Die neue Rolle des Innendienstes

Kundenfokussiert – Vertriebsaktiv – Performanceorientiert

Der vertriebsaktive Innendienst

- Umsatzsteigerung durch vertriebliche Nutzung von Telefonaten
- Cross-/Up-Selling am Telefon und per Mailing

Organisation des neuen Innendienstes

- Neuausrichtung eines typischen Innendienstes
- Erstellung eines schlagkräftigen Organigramms für Ihren Innendienst

Kooperation zwischen Innen- und Außendienst

- Optimierung der Abstimmungsprozesse zwischen Innen- und Außendienst
- Einsatz von CRM-Tools und die Auswirkung auf den Innendienst

Steuerung des neuen Innendienstes

- Einsatz von Reporting- und Controllingtools
- Personalplanung und -steuerung

Führung von Mitarbeitern im Innendienst

- Die neue Rolle als Führungskraft
- Verhaltensänderungen umsetzen

Ihre Experten:



Ronald Heckl
HCH Heckl Consulting
Hamburg



Torsten Niemann
LichtBlick AG

Best Practice:

Der vertriebsaktive Innendienst
der LichtBlick AG

So beurteilen ehemalige Seminar-
teilnehmer dieses Seminar:

- ◆ „Ich habe sehr viele Ansätze, Anregungen und Ideen mitgenommen, die perfekt in meine Aufgabe passen.“ M. Albrecht, Allianz Private Krankenversicherungs-AG
- ◆ „Gute Impulse für den Alltag.“ C. Bullmann, Miele & Co.KG

Ihre Termine:

12. und 13. März 2013 in München

16. und 17. April 2013 in Köln

15. und 16. Mai 2013 in Frankfurt/M.

Die neue Rolle des Innendienstes im Vertrieb: Vom passiven Innendienst zum aktiven Dienstleister



Ihr Seminarleiter:

Ronald Heckl

Inhaber, **HCH Heckl Consulting Hamburg**, Hamburg

9.30 Herzlich willkommen

- Begrüßung durch den Seminarleiter und kurze Vorstellungsrunde
- Überblick über Ziele und Inhalte des Seminars und Abstimmung mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

9.40 Herausforderung an den neuen Innendienst

- Der klassische Innendienst und seine Aufgaben
- Die neuen Rollen des Innendienstes
- Ermittlung ungenutzter Verkaufspotentiale
- Ermittlung von Optimierungsansätzen

11.15 Kaffee- und Teepause

11.30 Die Organisation des neuen Innendienstes

- Definition der Aufgaben des Innendienstes
- Erweiterung des Aufgabenspektrums
- Implementierung des Dienstleistungsgedankens
- Zusammenarbeit mit dem Vertrieb und anderen Abteilungen
- Erstellung eines schlagkräftigen Organigramms für den Innendienst

12.15 Arbeitsplatzbeschreibungen für den Innendienst

- Klassische und moderne Arbeitsplatzbeschreibungen
- Hol- und Bringschuldanalysen
- Informationstransferanalyse

13.00 Business Lunch



14.15 Der vertriebsaktive Innendienst

- Neuausrichtung eines typischen Innendienstes
- Wie begeistern Sie die Mitarbeiter für den Vertrieb?
- Organisatorische und technische Voraussetzungen



Torsten Niemann
Leiter Kundenmanagement,
LichtBlick AG,
Hamburg

15.45 Kaffee- und Teepause

16.00 Neue Formen der Verkaufsorganisation: Neupositionierung von Innen- und Außendienst

- Integrierte Vertriebskonzepte und neue Aufgaben
- Innendienst-Mitarbeiter und Neukundengewinnung
- Bestandskundenbetreuung
- Klassische Probleme im Spannungsfeld zwischen Innen- und Außendienst
- Ein Modell zur partnerschaftlichen Zusammenarbeit zwischen Innen- und Außendienst

16.45 Kooperation zwischen Innen- und Außendienst

- Aufgabenverteilung zwischen Innen- und Außendienst
- Optimierung der Abstimmungsprozesse zwischen Innen- und Außendienst
- Teambildung zwischen Innen- und Außendienst
- Einsatz von CRM-Tools und die Auswirkung auf den Innendienst
- Teamleitung – Wer hat den Hut auf?

17.15 Ziele der neuen Rolle des Innendienstes

- Umsatzsteigerung durch die verkaufsaaktive Nutzung ankommender Telefonate
- Nutzung von Cross-/Up-Selling am Telefon und per Mailing
- Abbau von administrativen Tätigkeiten durch Automatisierung und Standardisierung

Der Innendienst als Marketingbasis

- Innendienst und Web 2.0

17.45 Zusammenfassung und Gelegenheit für Ihre noch offenen Fragen

18.00 Ende des ersten Seminartages und Get-Together

Get-Together

Ausklang des ersten Seminartages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit den Referenten und Teilnehmern.

So steuern Sie die Prozesse und führen Ihre Mitarbeiter zu mehr Umsatzerfolg

Ihr Seminarleiter:

Ronald Heckl

9.00 Es geht weiter

- Begrüßung durch den Seminarleiter
- Klärung offener Fragen vom Vortag
- Überleitung in die Themen des zweiten Seminartages

9.40 Führung von Mitarbeitern im Innendienst

- Die neue Rolle als Führungskraft
- Welche Mitarbeiter braucht der vertriebsaktive Innendienst?
- Welche kommunikativen Fähigkeiten sind erforderlich?
- Wie können Sie eine Verhaltensänderung bei Ihren Innendienst-Mitarbeitern erreichen?
- Setzen Sie auf Motivation oder Demotivation der Mitarbeiter?

10.30 Führungsaufgaben der Innendienst-Leitung

- Persönlichkeitsbildende Maßnahmen
- Gute Innendienst-Mitarbeiter und wie man sie erkennt
- Setzen der richtigen Ziele
- Verbesserung der Ablauforganisation und was die Innendienstleitung dafür tun kann

11.15 Kaffee- und Teepause

11.30 Werkzeuge zur Unterstützung der neuen Rolle des Innendienstes

- Struktur der aktiven Verkaufskompetenz
- Welches Werkzeug wird wann im Verkaufsprozess eingesetzt?
- Wie bereiten Sie den Innendienst vor?
- Wann kommt es im Kundenbetreuungsgespräch zu Vertriebsaktivitäten und wie kann man diese aktiv erzeugen?

13.00 Business Lunch

14.15 Sofort-Maßnahmen für den Erfolg

- Wer muss was bis wann tun?
- Wie sieht das „was“ konkret aus?
- Welche Unterstützung ist erforderlich und wo bekommt man sie her?



14.45 Steuerung des neuen Innendienstes

- Einsatz von Reporting- und Controllingtools
- Definition der Geschäftsprozesse
- Erfassung der Prozesskosten
- Personalplanung und -steuerung im Innendienst
- Definition von Kennzahlen (KPI – Key Performance Indikatoren) zur Innendienststeuerung
- Die richtigen Zahlen für die richtigen Menschen zur richtigen Zeit
- Motivierende Möglichkeiten der Innendienst-Entlohnung

15.30 Planung der Ablauforganisation

- Kapazitätsplanung der Innendienstmitarbeiter
- Steuerung von Cross-Selling und Up-Selling
- Aktive Planung und Steuerung von Personalressourcen
- Vom Forecast zur Personaleinsatzplanung
- Flexible Arbeitszeiten und optimale Auslastungssteuerung

16.15 Kaffee- und Teepause

16.30 Die Zukunft Ihres Innendienstes

- Zukünftige Aufgaben des Innendienstes
- Welche Hilfsmittel unterstützen dabei
- Wie kann Ihr Innendienst aktiv verkaufen

17.30 Zusammenfassung und Gelegenheit für Ihre noch offenen Fragen

ca. 17.45 Ende des Seminars



AUCH ALS INHOUSE TRAINING

So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch firmeninterne Schulungen an. Ihre Vorteile: Kein Reiseaufwand – passgenau für Ihren Bedarf – optimales Preis-Leistungsverhältnis!

Ich berate Sie gerne und erstelle Ihnen ein individuelles Angebot. Rufen Sie mich an.



Dirk Gollnick

Tel.: 0 61 96/47 22-646

E-Mail: dirk.gollnick@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



Mit einem schlagkräftigen Innendienst steigern Sie Ihre Erträge

Immer mehr Unternehmen entdecken den Innendienst als unausgeschöpfte Leistungsreserve. Ein starker Innendienst, auf den sich die Verkäufer hundertprozentig verlassen können, ist ein entscheidender Faktor für den unternehmerischen Erfolg. Nutzen auch Sie die Möglichkeiten.

Vom Abwickler zum proaktiven Partner

Die einstige Auftragsabwicklungs-Abteilung entwickelt sich zur aktiven Service- und Verkaufszentrale, die initiativ Kunden betreut und Neukundenakquisitionen für den Außendienst vorbereitet. Werden Sie mit Ihrem Team auch zum proaktiven Partner.

Schaffen Sie die Voraussetzungen für eine kundenfokussierte Organisationsstruktur

Sie haben die Chance, den gesamten Innendienst zu einer schlagkräftigen Organisation auszubauen, deren Leistung transparent und messbar ist.

Etablieren Sie dienstleistungsorientierte und verkaufsaktive Prozesse

Werden Sie von einem administrativen zu einem operativen und verkaufsaktiven Innendienst. Erhalten Sie noch mehr Transparenz über die Aufgabenfelder von Innen- und Außendienst.

Lernen Sie, wie man den Innendienst aktiviert

In diesem Seminar werden innovative Lösungsansätze zu allen Facetten des modernen Innendienstmanagements aufgezeigt!

Ihre Themenschwerpunkte

- Neue **Innendienstaufgaben** im **Wertschöpfungsprozess**
- Optimierung der **Abstimmungsprozesse** zwischen **Innen** und **Außendienst**
- Einsatz von **Reporting-** und **Controllingtools**
- **Personalplanung** und **-steuerung** im Innendienst
- Festlegen von **qualitätsorientierten Zielvereinbarungen**
- **Umsatzsteigerung** durch den **vertriebsaktiven Innendienst**

Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir eine E-Mail.



Kirsten Noack

Kirsten Noack

Projektmanagerin

Tel.: 0 61 96/47 22-550

E-Mail: kirsten.noack@managementcircle.de

Ronald Heckl

ist seit 1985 Inhaber der Unternehmensberatung **HCH Heckl Consulting Hamburg**, seit 1994 zudem geschäftsführender Gesellschafter der H13 Werbeagentur GmbH. Er hat sich international auf die Bereiche Marketing und Vertrieb mit den Spezialitäten: Vertriebsanalyse, Marktausrichtung, Markttrends und Controlling spezialisiert. Zudem ist er als Dozent für Marketing und Handelsbetriebslehre an der VWA Lüneburg sowie für Verkaufsmanagement an der BA Hamburg tätig. In der Umsetzung wurden von ihm deutlich mehr als 10.000 Mitarbeiter verschiedener Branchen betreut, analysiert, moderiert, gecoacht oder trainiert. Daneben wurden von ihm unterschiedliche Branchen beratend begleitet: Von der Firmenübernahme über Nachfolgeregelungen, Neu- und Umstrukturierungen bis zur Neuausrichtung von Unternehmen auf die Zukunft.

Torsten Niemann

Torsten Niemann ist Prokurist und Bereichsleiter Kundenmanagement bei der **LichtBlick AG**, Hamburg, einem der größten unabhängigen Energieversorger Deutschlands. Zuvor arbeitete er mehrere Jahre im Bereich Finanz- und Rechnungswesen bevor er 1992 zur Time/system GmbH & Co, wechselte. Als Bereichsleiter Operations war er für das Kundenmanagement sowie die gesamte Logistik verantwortlich. Zur Zeit liegen die Themenschwerpunkte von Torsten Niemann in der kontinuierlichen Optimierung des bereits mehrfach ausgezeichneten Kundenmanagements sowie in der Integration von Social Media und Self Services in die Prozesse des Kundenmanagements.. 2006 und 2011 wurde Torsten Niemann für den CAT-Award nominiert.

Bitte beachten Sie auch unser Seminar:

Erfolgreich verkaufen!

20. und 21. Februar 2013 in Frankfurt/M.

18. und 19. März 2013 in Köln

22. und 23. April 2013 in Hamburg

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne **Carolina Ihrig**
Tel.: 0 61 96/47 22-700, Fax: 0 61 96/47 22-888,
E-Mail: kundenservice@managementcircle.de

Aktuell und auf den Punkt!

Nutzen Sie unseren E-Mail-Service,
um zeitgemäß Ihre Top-Themen
bequem per E-Mail zu erhalten.

Ihr persönliches Profil
verwalten Sie unter: www.managementcircle.de/email



Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

- Sie lernen geeignete Methoden und Maßnahmen kennen, um die **Effizienz Ihrer Innendienstorganisation** zu steigern.
- Sie eignen sich **fachliches Rüstzeug** für eine zukunftsorientierte Ausrichtung Ihres Innendienstes an.
- Sie erhalten Lösungsansätze zu **Aspekten des modernen Innendienstmanagements**.

Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Das Seminar richtet sich an **Vertriebs- und Innendienstleiter, Verkaufsführungskräfte im Innendienst, Vertriebsführungskräfte mit Innendienstverantwortung** sowie an **Nachwuchsführungskräfte aus den Bereichen Vertrieb und Vertriebsunterstützung, die durch die gezielte Strukturierung des Innendienstes mehr Umsatz generieren wollen**. Das Seminar ist auch für **Mitglieder der Geschäftsleitung** geeignet.

Termine und Veranstaltungsorte

12. und 13. März 2013 in München

Sheraton München Arabella Park Hotel, Arabellastraße 5, 81925 München, Tel.: 089/93001-6397, Fax: 089/93001-6837
E-Mail: arabella.park.muenchen@sheraton.com

16. und 17. April 2013 in Köln

Dorint An der Messe Köln, Deutz-Mülheimer-Straße 22-24, 50679 Köln
Tel.: 0221/80190-918, Fax: 0221/80190-190
E-Mail: reservierung.koeln-messe@dorint.com

15. und 16. Mai 2013 in Frankfurt/M.

Adina Apartment Hotel Frankfurt Neue Oper, Wilhelm-Leuschner-Straße 6, 60329 Frankfurt/M., Tel.: 069/247474-553, Fax: 069/247474-599

Für die Teilnehmer steht im jeweiligen Seminarhotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor.

Mit der Deutschen Bahn **ab € 99,-** zur Veranstaltung.
Infos unter:

www.managementcircle.de/bahn



Über Management Circle



Als anerkannter Bildungspartner und Marktführer im deutschsprachigen Raum vermittelt Management Circle **WissensWerte** an Fach- und Führungskräfte. Mit seinen 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 3000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur **Bildung für die Besten** erhalten Sie unter www.managementcircle.de

So melden Sie sich an

Bitte einfach die Anmeldung ausfüllen und möglichst bald zurücksenden oder per Fax, Telefon oder E-Mail anmelden. Sie erhalten eine Bestätigung, sofern noch Plätze frei sind – andernfalls informieren wir Sie sofort. Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-Together und der Dokumentation € 1.995,-. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Tagungsgebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Die neue Rolle des Innendienstes

Ich/Wir nehme(n) teil am:

- 12. und 13. März 2013 in München** 03-73536
- 16. und 17. April 2013 in Köln** 04-73537
- 15. und 16. Mai 2013 in Frankfurt/M.** 05-73538

1 Name/Vorname
Position/Abteilung

2 Name/Vorname
Position/Abteilung

3 Name/Vorname
Position/Abteilung

Firma

Straße/Postfach

PLZ/Ort

Telefon/Fax

@ E-Mail

Datum Unterschrift

Ansprechpartner/in im Sekretariat:

Anmeldebestätigung bitte an: Abteilung

Rechnung bitte an: Abteilung

Mitarbeiter: BIS 100 100-200 200-500 500-1000 ÜBER 1000

Datenschutzhinweis

Die Management Circle AG und ihre Dienstleister (z.B. Lettershops) verwenden die bei Ihrer Anmeldung erhobenen Angaben für die Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Angebote zur Weiterbildung auch von unseren Partnerunternehmen aus der Management Circle Gruppe per Post zukommen zu lassen. Unsere Kunden informieren wir außerdem telefonisch und per E-Mail über unsere interessanten Weiterbildungsangebote, die den vorher von Ihnen genutzten ähnlich sind. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn, unter datenschutz@managementcircle.de oder telefonisch unter 06196/4722-500 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.

Anmeldung/Kundenservice

- Telefon: +49 (0) 61 96/47 22-700
- Fax: +49 (0) 61 96/47 22-999
- E-Mail: anmeldung@managementcircle.de
- Internet: www.managementcircle.de/03-73536
- Postanschrift: **Management Circle AG**
Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.
- Telefonzentrale: +49 (0) 61 96/47 22-0

