

In zwei Tagen zum aktiven Dienstleister

# Die neue Rolle des Innendienstes

kundenfokussiert – vertriebsaktiv – performanceorientiert

## Der schlagkräftige Innendienst

- Diese Herausforderungen kommen auf Sie zu
- Cross-/Up-Selling am Telefon und per Mailing

## Optimale Neuorganisation

- Neuausrichtung eines typischen Innendienstes
- Erstellung eines schlagkräftigen Organigramms

## Kooperation zwischen Innen- und Außendienst

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

## Steuerung des neuen Innendienstes

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

## Mitarbeiter-Führung im Innendienst

- Die neue Rolle als Führungskraft
- Verhaltensänderungen umsetzen

Ihre Experten:



Ronald Heckl  
HCH Heckl Consulting  
Hamburg



Torsten Niemann  
LichtBlick AG

Best Practice

Exklusiver Praxisbericht:

Der vertriebsaktive Innendienst  
der LichtBlick AG

So beurteilen ehemalige Teilnehmer  
dieses Seminar:

- ◆ „Herr Heckl als Referent war ausgezeichnet.“ C. Schlegel, Ivoclar Vivadent AG
- ◆ „Gute Impulse für den Alltag.“ C. Bullmann, Miele & Cie.KG
- ◆ „Sehr gute Anregungen für die Praxis.“ F. Blieder, Rittal GmbH & Co.KG

Ihre Termine:

11. und 12. Februar 2014 in Hamburg  
20. und 21. März 2014 in München  
15. und 16. April 2014 in Frankfurt/M.

Hoher Lernerfolg durch  
begrenzte Teilnehmerzahl!

  
**MANAGEMENT CIRCLE**®  
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich jetzt an! Ihre Telefon-Hotline: + 49 (0) 61 96/47 22-700

## 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 verkaufsaktive 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

ca. 18.00 Ende des ersten Seminartages und Get-Together

# So steuern Sie die Prozesse im Innendienst 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

### 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?

### 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?

### 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

### 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

### 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

11.15 Kaffee- und Teepause

16.15 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?

### 16.30 Die Zukunft Ihres Innendienstes

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



13.00 Business Lunch

ca. 17.45 Ende des Seminars

## 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.

## Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

### 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 diese 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 auch Sie mit Ihrem Team zu proaktiven Partnern.

### 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**  
Projektmanagerin  
Tel.: 0 61 96/47 22-550  
E-Mail: [kirsten.noack@managementcircle.de](mailto: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 Schwerpunkten: Vertriebsanalyse, Marktausrichtung, Markttrends und Controlling spezialisiert. Zudem ist er als Dozent für Marketing und Handelsbetriebslehre an der VWA Lüneburg tätig. In der Umsetzung wurden von ihm deutlich mehr als 15.000 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

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:

## Preisverhandlungen schlagfertig führen

**22. und 23. Januar 2014 in München**  
**17. und 18. Februar 2014 in Frankfurt/M.**  
**1. und 2. April 2014 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

## AUCH ALS INHOUSE TRAINING

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch **firmeninterne Schulungen** an. Ich berate Sie gerne, rufen Sie mich an.



**Daniela Rühl**

Tel.: 0 61 96/47 22-615

E-Mail: daniela.ruehl@managementcircle.de

[www.managementcircle.de/inhouse](http://www.managementcircle.de/inhouse)



## 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**. Ebenfalls angesprochen sind **Mitglieder der Geschäftsleitung**.

## Termine und Veranstaltungsorte

**11. und 12. Februar 2014 in Hamburg**  
SIDE Hotel Hamburg, Drehbahn 49, 20354 Hamburg  
Tel.: 040/30 999-0, Fax: 040/30 999-399  
E-Mail: reservation@side-hamburg.de

**20. und 21. März 2014 in München**  
angelo Hotel Munich Leuchtenbergring,  
Leuchtenbergring 20, 81677 München  
Tel.: 089/41 11 13-524, Fax: 089/41 11 13-599  
E-Mail: reservation@angelo-munich.com

**15. und 16. April 2014 in Frankfurt/M.**  
Mövenpick Hotel Frankfurt City,  
Den Haager Straße 5, 60327 Frankfurt/M.  
Tel.: 069/78 80 75-828, Fax: 069/78 80 75-829  
E-Mail: hotel.frankfurtcity.reservierung@moevenpick.com

Für die Teilnehmer steht im jeweiligen Tagungshotel 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 für € 99,- zur Veranstaltung.  
Infos unter:

[www.managementcircle.de/bahn](http://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](http://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 Teilnahmegebühr. 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:

WS

- 11. und 12. Februar 2014 in Hamburg** 02-76676
- 20. und 21. März 2014 in München** 03-76677
- 15. und 16. April 2014 in Frankfurt/M.** 04-76678

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](mailto: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](mailto:anmeldung@managementcircle.de)

Internet: [www.managementcircle.de/02-76676](http://www.managementcircle.de/02-76676)

Postanschrift: **Management Circle AG**  
**Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.**

Telefonzentrale: +49 (0) 61 96/47 22-0

