

Der aktive Verkäufer im Innendienst

kundenorientiert – überzeugend – verkaufsstark

Verkaufstechniken souverän einsetzen

- Von Argumentation über Rhetorik zu den Besonderheiten beim Telefonverkauf

Neukundengewinnung jetzt auch von innen

- So überzeugen Sie potenzielle Kunden

Cross- und Up-Selling-Potenziale nutzen

- Ob im Team, per Telefon oder Mail

Hilfsmittel zum Verkaufen einsetzen

- Von CRM-Tools, Verkaufsunterlagen und Online-Auftritt

Neue Vertriebswege im Internet erschließen

- Die sozialen Medien erfolgreich einsetzen

Innen- und Außendienst in Einklang bringen

- Win-win-Situationen in der Zusammenarbeit

Der Preis und wie Sie diesen verteidigen

- Der Konkurrent ist günstiger – na und?

Kundenorientiert kommunizieren

- Wirkung von Stimme und Sprache gezielt am Telefon einsetzen

Praktiker:

Profitieren Sie von dem exklusiven Praxisbericht des verkaufsaktiven Innendienstes der **LichtBlick AG**.

Ihre Referenten:



Ronald Heckl
**HCH Heckl Consulting
Hamburg**



Torsten Niemann
LichtBlick SE

So beurteilen ehemalige Teilnehmer Management Circle-Innendienst-Seminare:

- ✓ „Ich habe sehr viele Ansätze, Anregungen und Ideen mitgenommen die perfekt in meine Aufgabe passen.“
- ✓ „Herr Heckl als Referent war ausgezeichnet.“

Bitte wählen Sie Ihren Termin:

30. Juni und 1. Juli 2014 in Köln

6. und 7. August 2014 in München

3. und 4. September 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

So werden Sie zum Verkäufer im Innendienst



Ihr Seminarleiter:
Ronald Heckl, Inhaber, **HCH Heckl Consulting Hamburg**, Hamburg

Herzlich willkommen

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

Neue Herausforderung und Aufgaben als Verkäufer

- Vom klassischen Innendienstler hin zum aktiven Verkäufer
- Die neue Rolle im Unternehmen
- Ermittlung ungenutzter Verkaufspotenziale
- Optimierungsansätze für den Vertrieb

Kundenanalyse mit entsprechender Handhabung

- A-B-C-Kunde
- Neukunde
- Bestandskunde
- Verlorengegangener Kunde

Grundlagen des Verkaufens

- Argumentationstechniken
- Rhetorik
- Besonderheiten beim Verkaufen am Telefon

Erste Schritte zum Verkäufer im Innendienst

- Klare Definition Ihrer neuen Aufgabe
- Briefing mit Checkliste zur besseren Einarbeitung und Erarbeitung der Ziele
- Implementierung des Dienstleistungsgedankens als zusätzliches USP (Unique Selling Proposition)
- Die neue Zusammenarbeit mit dem Vertrieb und anderen Abteilungen

Verkaufstechniken für den Innendienst

- Die 3 Phasen des Verkaufsgesprächs: Kontaktphase, Angebotsphase und Abschlussphase
- Alternative Möglichkeiten der Kundenansprache
- Klassische Abschlusstechniken
- Kundentypen und wie man mit ihnen umgeht
- Kundenmotive und Motivtheorie
- Aufbau von Kundenbeziehungen
- Frage- und Überzeugungstechnik
- Arbeiten mit USPs
- Die Klassiker: Preisgespräche und Reklamationen

Praktische Übungen für Verkäufer im Innendienst

- Umgang mit Kundeneinwänden
- Verteidigung der Preise
- Reklamationsgespräche
- Wie man an Eskimos Kühlschränke verkauft



Hilfsmittel zur besseren Umsetzung im Innendienstverkauf

- Einsatz von CRM-Tools
- Verkaufsunterlagen wie Produktkataloge, Informationsbroschüren, Prospekte
- Online-Auftritte
- USPs
- Mitreisen zum Kunden (vor Ort), damit er Sie und die neuen, besseren Leistungen kennenlernt

Grundlagen der kundenorientierten Kommunikation

- Besonderheiten bei der Kommunikation über das Telefon
- Wirkung von Stimme und Sprache
- Langfristige Kundenbindung durch Relationship Marketing
- Optimale Kosten-Nutzen-Argumentation
- Die Kunst des Neinsagens
- Einsatz emotionaler Verkäuferintelligenz

Ende des ersten Seminartages, anschließend Get-Together

Seminarzeiten			
Am 1. Seminartag: Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Seminarunterlagen ab 8.45 Uhr			
	Beginn des Seminars	Business Lunch	Ende des Seminars
1. Seminartag	9.30 Uhr	12.30 - 13.45 Uhr	ca. 18.00 Uhr
2. Seminartag	9.00 Uhr	12.30 - 13.45 Uhr	ca. 17.30 Uhr

An beiden Seminartagen sind Kaffee- und Teepausen in Absprache mit dem Referenten und den Teilnehmern vorgesehen.

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 dem Referenten und den Teilnehmern.

Potenziale auch im Innendienst zielgerichtet nutzen

Ihr Seminarleiter:
Ronald Heckl

Es geht weiter

- Begrüßung durch den Seminarleiter
- Klärung offener Fragen vom Vortag
- Überleitung zu den Themen des zweiten Tages

Der Verkäufer im Innendienst bringt neue Formen der Verkaufsorganisation auf den Plan

- Das Vertriebskonzept hat sich geändert
- Neukundengewinnung nicht nur von außen, sondern jetzt auch von innen
- Permanente Bestandskundenbetreuung
- Behebung bzw. Reduzierung der sich ergebenden Probleme mit dem Außendienst – als Team denken
- Dos and Don'ts für die gute Zusammenarbeit mit dem Außendienst

Die neue Freundschaft zwischen Innen- und Außendienst

- Neue und optimierte Aufgabenverteilung – win-win-Situation für Innen- und Außendienst
- Kollegiale Abstimmungsprozesse mit dem Außendienstverkäufer
- Einsatz von CRM-Tools und die Auswirkungen auf den Innendienst
- Teamleitung: Wer leitet die neuen Strukturen? Trennung oder integrierte Leitung von Innen- und Außendienst

Cross- und Up-Selling durch den Verkäufer im Innendienst

- Nutzung von Cross-Selling im Team
- Up-Selling am Telefon und per Mailing

Neue Herausforderungen bedeutet neue Vorbereitung

- Fungieren als Verkäufer, Controller und Beziehungsmanager
- Fragen? Unterstützung einholen beim Vorgesetzten, der Geschäftsleitung und dem Außendienst
- Erfüllen Sie die SMART-Vorgabe?
- Passen die Zielvorgaben, denn: „*Wer vom Ziel nicht weiß, kann den Weg nicht finden.*“, Christian Morgenstern
- Was geht besser als Teamarbeit und wann beginnt die Einzelverantwortung?
- Treiber und Hemmnisse erkennen und forcieren bzw. eliminieren
- Tipps für den Umgang mit Kollegen, die die Veränderungsprozesse nicht akzeptieren und mitleben

Ihr neue Rolle als verkaufsaktiver Innendienstler

- So meistern Sie die neuen Herausforderungen im Innendienst
- Ihre Neuausrichtung als Verkäufer im Innendienst
- Mit kleinen Schritten zum Erfolg



Torsten Niemann
Bereichsleiter Kundenmanagement,
LichtBlick SE,
Hamburg



Der Preis und wie Sie diesen verteidigen

- Mit vorgegebener Verkaufsstrategie zu dem vorgegebenen Preis stehen
- Hintergründe für Preisdrückerei des Kunden
- Welche betriebswirtschaftlichen Konsequenzen haben Preisnachlässe für das eigene Unternehmen?
- Preisverhandlungen sicher steuern, Ängste abbauen
- Den Kunden anhand seines Verhaltens erkennen
- Der Konkurrent ist günstiger – eigene USPs und Services gekonnt darstellen

Der Verkäufer im Innendienst im Web 2.0-Zeitalter

- Das Web 2.0 als Erweiterung für die neuen Verkaufsaktivitäten
- Der positive Nutzen der sozialen Medien (Google+, XING, Facebook, Twitter und YouTube)
- Der Verkäufer im Innendienst vs. Marketing und Vertrieb im Web 2.0
- Der Ausblick auf morgen

Zusammenfassung und Gelegenheit für Ihre noch offenen Fragen

Ende des Seminars

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

Ihre Rolle als Mitarbeiter im Innendienst hat sich geändert. Immer mehr werden Sie gefordert, **aktiv zu verkaufen, Kunden zu akquirieren** und **Umsatz zu generieren**.

Welches **Handwerkszeug** ist erforderlich, um diesen Herausforderungen souverän zu begegnen und erfolgreich zu sein?

Management Circle hat ein Seminar speziell für Sie entwickelt, das Sie unterstützt, Ihre verkäuferischen Fähigkeiten noch weiter auszubauen.

Ihr Nutzen aus diesem Seminar

Die Experten zeigen Ihnen, wie Sie

- **Verkaufstechniken** souverän anzuwenden.
- **Social Media** gezielt verwenden.
- **Cross- und Up-Selling-Potenziale** erkennen und nutzen.
- die **Zusammenarbeit** mit dem **Außendienst** partnerschaftlich zu gestalten.
- Ihre **Preise verteidigen** und **Einwänden** gekonnt **begegnen**.
- diverse **Hilfsmittel** zum Verkaufen im Innendienst anwenden.
- Ihre **Stimme** und **Sprache** gekonnt am Telefon einsetzen.

Ihre Themenschwerpunkte

Aktuelles Verkaufswissen auf den Punkt gebracht:

- Die **vertriebliche Vorgehensweise** aus dem Innendienst heraus
- **Verkaufstechniken** mit Erfolg anwenden
- Optimierung der **Abstimmungsprozesse** zwischen Innen- und Außendienst
- Einsatz von **Hilfsmitteln** im Innendienst
- Kundenorientierte **Kommunikation**
- **Preise** auch unter Einwänden **durchsetzen**
- Die erfolgreiche Nutzung des **Web 2.0**
- Auf- und Ausbau von **Kundenbeziehungen**

Qualifiziertes Teilnahmezertifikat

Als Teilnehmer dieser Veranstaltung erhalten Sie ein Teilnahmezertifikat am Ende des Seminars. Dieses gibt detailliert Auskunft über die vermittelten Inhalte sowie den Umfang der Veranstaltung. So profitieren Sie noch lange von diesem Seminar.

Intensive Wissensvermittlung steht bei diesem Seminar im Fokus:

Unsere drei Servicebausteine sollen Ihnen den größtmöglichen Nutzen gewährleisten.

1. Optimale Vorbereitung auf Ihre Bedürfnisse:

Individuelle Fragestellungen Sie erhalten ca. zwei Wochen vor der Veranstaltung einen Fragebogen, in dem Sie uns Ihre individuellen Fragen und Themenschwerpunkte mitteilen können; im Seminar erhalten Sie eine vorbereitete und ausführliche Antwort. Selbstverständlich können Sie Ihre Fragen auch im Seminar erstmals an den Referenten herantragen; in freier Diskussion werden Ihre Probleme dann erarbeitet und gelöst.

2. Intensive Workshopatmosphäre:

Die Begrenzung der Teilnehmerzahl ermöglicht ein Seminar mit intensiver und praxisnaher Wissensvermittlung.

3. Intensive Nachbereitung:

Umfangreiche Arbeitsunterlagen machen jedes Mitschreiben für Sie entbehrlich und werden Sie im Tagesgeschäft unterstützen.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich bitte an oder schreiben Sie mir eine E-Mail. Gerne berate ich Sie persönlich und beantworte Ihre Fragen zur Veranstaltung.



Kirsten Noack

Projektmanagerin

Tel.: 0 61 96/47 22-550

E-Mail: kirsten.noack@managementcircle.de

Kirsten Noack

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.

Stimmen zum Seminarleiter

Begeisterte Stimmen zum Seminarleiter, Ronald Heckl:

- ✓ „**Kompetent, sehr praxisorientiert.**“
- ✓ „**Spannend vorgetragen.**“
- ✓ „**Herr Heckl ist kompetent auf unsere Fragen eingegangen.**“

Bitte beachten Sie auch unser Seminar:

Der Key Account Manager Automotive

30. Juni und 1. Juli 2014 in Köln
25. und 26. August 2014 in München
22. und 23. September 2014 in Frankfurt/M.

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

Ihr Management Circle-Veranstaltungsticket

Schnell, bequem und flexibel bringt Sie die Deutsche Bahn AG in Kooperation mit Management Circle an Ihren Veranstaltungsort. Von jedem beliebigen DB-Bahnhof können Sie Ihre **Reise zu attraktiven Sonderkonditionen** antreten:

Zum Veranstaltungsort	2. Klasse	1. Klasse
Bundesweit	€ 99,-	€ 159,-

Bei einer Hin- und Rückfahrt mit dem ICE von Frankfurt/M. nach München können Sie z.B. in der 2. Klasse € 97,- sparen. Von Köln nach München beträgt die Ersparnis € 177,-.

Mit diesem attraktiven Angebot fahren Sie und die Umwelt gut! Weitere Details und Informationen zur Ticketbuchung erhalten Sie mit Ihrer Anmeldebestätigung zur Veranstaltung oder unter

www.managementcircle.de/bahn



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.



Stefanie Bruch

Tel.: 0 61 96/47 22-739

E-Mail: stefanie.bruch@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Das Seminar richtet sich an **Fach- und Führungskräfte** des Bereiches **Innendienst, die gefordert sind, aus dem Innendienst heraus zu verkaufen. Ferner angesprochen sind Vertriebs- und Innendienstleiter, Verkaufsführungskräfte im Innendienst, Vertriebsführungskräfte mit Innendienstverantwortung**, die ihre Mitarbeiter vom klassischen Innendienstler zum aktiven Verkäufer entwickeln wollen.

Termine und Veranstaltungsorte

30. Juni und 1. Juli 2014 in Köln

Pullman Cologne, Helenenstraße 14, 50667 Köln
Tel.: 089/36 001-0, Fax: 089/36 001-92 15
E-Mail: h5366-re@accor.com

6. und 7. August 2014 in München

The Rilano Hotel München, Domagkstraße 26, 80807 München
Tel.: 089/36 001-0, Fax: 089/36 001-92 15
E-Mail: reservations-muc@rilano.com

3. und 4. September 2014 in Frankfurt/M.

Savigny Hotel Frankfurt, Savignystraße 14-16, 60325 Frankfurt/M.
Tel.: 069/75 33-158, Fax: 069/75 33-177
E-Mail: h1305-re@accor.com

Zimmerreservierung

Für unsere Seminarteilnehmer 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 **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

Anmeldebedingungen

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-Together und der Dokumentation € 1.995,-. 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.

Der aktive Verkäufer im Innendienst

Ich/Wir nehme(n) teil am:

- 30. Juni und 1. Juli 2014 in Köln** 06-77896
- 6. und 7. August 2014 in München** 08-77897
- 3. und 4. September 2014 in Frankfurt/M.** 09-77898

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/06-77896

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

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

