

# INNENDIENSTPROFI

## DER WEG ZUM PROFESSIONELLEN VERTRIEBSINNENDIENST

In diesem Seminar erhalten Sie an 2 Tagen das Rüstzeug, um aus Ihrem administrativen Innendienst einen aktiven Dienstleister zu machen.

2-tägiges Intensiv-Seminar

### STIMMEN VON SEMINARTEILNEHMERN

„Sehr praxisorientiertes Wissen, das ich direkt anwenden kann.“ • „Gute Impulse für den Alltag.“ • „Sehr gute Anregungen für die Praxis.“ • „Sehr viele Infos, umfassend. Viele Alternativen aufgezeigt. Dinge zum Nachdenken. Sehr hilfreich.“ • „Sehr gut.“ • „Super Inhalte, praxisnah und kompetent präsentiert!“

### ÜBER WAS IN DIESEM SEMINAR DISKUTIERT WIRD

- Wie ein schlagkräftiger Innendienst funktioniert.
- Wie Sie Ihren Innendienst optimal auf die Bedürfnisse des Marktes organisieren können.
- Wie die Kooperation zwischen Innen- und Außendienst funktioniert und Abstimmungsprozesse optimiert werden.
- Warum der Einsatz von Reporting- und Controllingtools auch im Innendienst notwendig ist.
- Welchen Einfluss die Mitarbeiter-Führung im Innendienst auf das Gesamtergebnis des Unternehmens hat.
- Welche Herausforderungen beim Cross- und Up-Selling beim Innendienst entstehen.
- Wie man Verkaufstechniken souverän im Innendienst einsetzt.
- Welche Besonderheiten es bei der Argumentation beim Telefonverkauf und der Neukundengewinnung gibt
- Welche Hilfsmittel der moderne Innendienstverkäufer nutzen kann.
- Wie Teambildung und Teamentlohnung im Innendienst leistungsfördernd eingesetzt wird.

### UM WAS ES GEHT

Früher war der Innendienst für den Vertrieb häufig nur ungeliebter Abwickler, der die Vertriebsprozesse behindert, wenn er nicht jederzeit und sofort die Ideen des Vertriebs umgesetzt hat. Aus Managementsicht ist er heute als gleichrangiger Baustein im Kundenmanagement angekommen. Heute bekommt einem professionellen Innendienst-Management eine extrem hohe Bedeutung zu. In diesem Seminar erhalten Sie die Werkzeuge, um Mitarbeiter in die nötigen Veränderungsprozesse einzubinden sowie innovative Lösungsansätze zu allen Facetten des modernen Innendienstmanagements.

### WEN SIE AUF DIESEM SEMINAR TREFFEN

Dieses Intensiv-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.

### METHODEN

Sie erhalten sofort umsetzbares Praxiswissen aus unterschiedlichen Fällen der Neu- und Umstrukturierung von Innendienstabteilungen zum professionellen Dienstleistungsmanagement. Anhand zahlreicher Seminar-Workshops, individuell zu erstellender Checklisten und Praxisbeispiele trainieren Sie, wie Sie wichtige Methoden und Tools für Ihren praktischen Einsatz nutzen können. Sie diskutieren geeignete Methoden und Maßnahmen, um die Effizienz Ihrer Innendienstorganisation zu steigern. Sie erhalten Lösungsansätze zu Aspekten des modernen Innendienstmanagements.

### TEILNAHMEBESCHEINIGUNG

Zum Abschluss der Veranstaltung erhalten Sie eine qualifizierte Teilnahmebescheinigung mit detaillierter Auflistung der vermittelten Seminarinhalte.

# INNENDIENSTPROFI

## SEMINARINHALTE

1. Tag 10:00 bis 18:00 • 2. Tag 09:00 bis 17:00

### Herausforderung an Innendienstprofessionals

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

### 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

### Arbeitsplatzbeschreibungen für den Innendienst

- Klassische und moderne Arbeitsplatzbeschreibungen
- Hol- und Bringschuldanalysen
- Informationstransfer-Analyse

### 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

### Workshop: Die Zukunft Ihres Innendienstes

- Die künftigen Aufgaben Ihres Innendienstes
- Ihre Tools zur Unterstützung Ihres Innendienstes
- Aktive Verkäufe durch den Innendienst vs. gesteuerte Auftragsabwicklung

### Kooperation 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

### Ziele der neuen Rolle des Innendienstes

- Unternehmensziele und organisatorische Bedingungen
- Umsatzsteigerung durch die vertriebsaktive Nutzung eingehender Telefonate
- Neue Anforderungen und neues Profil: Notwendige Rollenveränderungen

### Cross- und Up-Selling durch den Innendienst

- Nutzung von Cross-Selling im Team
- Up-Selling am Telefon und per Mailing
- Abbau von administrativen Tätigkeiten durch Automatisierung und Standardisierung

### Verkaufstechniken für den Innendienst

- Die 3 Phasen des Verkaufsgesprächs: Kontakt-, Angebots- und Abschlussphase
- Alternative Möglichkeiten der Kundenansprache
- Aufbau von Kundenbeziehungen
- Arbeiten mit USPs
- Die Klassiker: Preisgespräche und Reklamationen

### Der Innendienst als Marketingmanager

- Aufgaben des Innendienstes im Rahmen des Marketing
- Innendienst und web 2.0

### Die Führung von Mitarbeitern im Innendienst

- Die neue Rolle als Führungskraft
- Welche Mitarbeiter braucht der neue, verkaufsaktive Innendienst?
- Welche kommunikativen Fähigkeiten sind erforderlich?
- Wie Verhaltensänderungen bei Innendienst-Mitarbeitern erreicht werden
- Setzen Sie auf Motivation oder Demotivation der Mitarbeiter?

### Tool-Box zur Unterstützung der neuen Rolle des Innendienstes

- Struktur der aktiven Verkaufskompetenz
- Werkzeuge (Tools) zum Einsatz im Verkaufsprozess
- Vorbereitung des Innendienstes auf verkaufsaktive Tätigkeiten
- Wann es im Kundenbetreuungsgespräch zu Verkaufsanbahnungen kommt und wie man diese aktiv erzeugen kann

### Steuerung des aktiven Innendienstes

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

### Planung der Ablauforganisation

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

# INNENDIENSTPROFI

## IHR REFERENT

Dipl. Kfm. Ronald Heckl ist ein international tätiger Unternehmensberater mit der Ausrichtung auf die Bereiche Marketing und Vertrieb mit den Spezialitäten: Post-Merger-Consulting, Supply Chain, Change Management, Vertriebsanalyse, Umsatzbeschleunigung, Marktausrichtung, operative und strategische Verkaufssteuerung, Markttests, Markttrends und Controlling. Dozent für Marketing, internationales Marketing und Handelsbetriebslehre an der Berufsakademie Lüneburg. Seit 1985 Inhaber der Unternehmensberatung Heckl Consulting Hamburg, seit 1994 zudem geschäftsführender Gesellschafter der H13 Werbeagentur GmbH. In der Umsetzung wurden von ihm deutlich mehr als 20.000 Mitarbeiter verschiedener Branchen betreut, analysiert, moderiert, gecoacht oder trainiert. Daneben wurden von ihm unterschiedlichste Unternehmen jeder Größe beratend begleitet: Von der Firmenübernahme über Nachfolgeregelungen, der Change Management Begleitung, der Lösung von Supply Chain Prozessen, Neu- und Umstrukturierungen bis zur Neuausrichtung von Unternehmen sowie Marketing- und Vertriebsabteilungen auf die Zukunft.

## WARUM SIE DAS SEMINAR BESUCHEN SOLLTEN

- Weil Sie mit einem schlagkräftigen Innendienst deutlich Ihre Erträge steigern können.
- Weil ein professioneller Innendienst eine bisher noch unausgeschöpfte Leistungsreserve für das Unternehmen und den Vertrieb darstellt.
- Weil Sie die einstige Auftragsabwicklungs-Abteilung auf neue Herausforderungen einstimmen sollten.
- Weil eine Service- und Verkaufszentrale, die initiativ Kunden betreut und Neukundenakquisitionen für den Außendienst vorbereitet, einach besser zu Ihrem Unternehmen passt.

## ANMELDEBEDINGUNGEN

Sie können sich formlos per Fax, Telefon oder eMail unter Nennung Ihres Namens, Adresse und Telefonnummer anmelden. Sie erhalten umgehend eine Anmeldebestätigung zu Ihrer Buchung. Die Gebühr begleichen Sie bitte erst nach Rechnungseingang unter Angabe der Rechnungsnummer.

Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken und der Dokumentation € 1.495,00. Sollten Sie sich nicht alleine, sondern mit mehreren Personen an der Veranstaltung anmelden, bieten wir ab dem zweiten Teilnehmer 10% Preisnachlass auf die Gesamtsumme. Bis zu vier Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Bei Absagen bis zwei Wochen vor Seminarbeginn ist die halbe Seminargebühr fällig. 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.

## DATENSCHUTZHINWEIS

Die Heckl Consulting Hamburg verwendet die bei der Anmeldung erhobenen Angaben für die Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Angebote zur Weiterbildung zukommen zu lassen. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke jederzeit gegenüber der HCH widersprechen.

## INHOUSE-SEMINAR

Dieses Seminar können Sie auch als firmeninterne Schulung buchen. Gerne erstellen wir Ihnen ein individuelles Angebot.

- Inhaltlich passgenau auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt.
- Mit praktischen Beispielen aus Ihrem Arbeitsumfeld.
- Sie bestimmen Inhalte, Termin und Ort.
- Optimaler Wissenstransfer für Ihre Mitarbeiter garantiert.

## ADRESSE

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

