

In zwei Tagen zum aktiven Dienstleister

Die neue Rolle des Innendienstes

Kundenfokussiert – Verkaufsaktiv – Performanceorientiert

Der schlagkräftige Innendienst

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

Neu-Organisation des 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

Mitarbeiter-Führung im Innendienst

- Die neue Rolle als Führungskraft
- Verhaltensänderungen umsetzen

Ihre Termine:

27. und 28. Oktober 2015 in München

8. und 9. Dezember 2015 in Frankfurt/M.

26. und 27. Januar 2016 in Köln

Hoher Lernerfolg durch
begrenzte Teilnehmerzahl!

Ihre Experten:



Ronald Heckl
HCH Heckl Consulting
Hamburg



Frederik Metzner
Kettenbach GmbH & Co. KG



Torsten Niemann
LichtBlick SE

Exklusive Praxisberichte:

- ✓ Der vertriebsaktive Innendienst der LichtBlick SE
- ✓ Change Prozesse im Innendienst – Mitarbeiter führen und begleiten bei der Kettenbach GmbH & Co.KG

So beurteilen ehemalige Teilnehmer dieses Seminar:

- ◆ „Viele Impulse für die Umsetzung unserer Projekte.“ D. Sawkins, Mehler Technologies GmbH
- ◆ „Ich habe viele Anregungen mitgenommen.“ J. Wagner, Stadtwerke Münster GmbH

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



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

Empfang mit Kaffee und Tee **ab 8.45 Uhr**

9.30 Herzlich willkommen

- Begrüßung durch den Seminarleiter und kurze Vorstellungsrunde
- Überblick über Ziele und Inhalte des Seminars
- 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 Verkaufspotenziale
- 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 Ihre Mitarbeiter für den Vertrieb?
- Organisatorische und technische Voraussetzungen



Torsten Niemann
Bereichsleiter Kundenmanagement,
LichtBlick SE,
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

ca. 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 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

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?

12.30 Business Lunch

13.45 Change Prozesse im Innendienst – Mitarbeiter führen und begleiten

- Herausforderungen, die sich für Sie als Führungskraft ergeben
- Methoden, Change-Prozesse zu begleiten und zu monitoren
- Mitarbeiter dafür begeistern und diese Begeisterung langfristig erhalten



Frederik Metzner
Ltr. Telesales/Vertriebsinnendienst,
Kettenbach GmbH & Co. KG,
Eschenburg

15.15 Kaffee- und Teepause

15.30 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

16.30 Die Zukunft Ihres Innendienstes

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

17.30 Zusammenfassung und Abschlussdiskussion

ca. 17.45 Ende des Seminars

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 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

Steigern Sie sich von einem administrativen zu einem operativen und verkaufsaktiven Innendienst. Erlangen Sie mehr Transparenz in den Aufgabenfeldern 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**

Praxis, Praxis, Praxis

Profitieren Sie von zwei exklusiven Praxisberichten:

1. Der vertriebsaktive Innendienst der **LichtBlick SE**
2. Change Prozesse im Innendienst – Mitarbeiter führen und begleiten bei der **Kettenbach GmbH & Co.KG**

7 gute Gründe, warum Sie ein Seminar von Management Circle buchen sollten

1. **25 Jahre Erfahrung** auf dem Gebiet von Seminaren für Fach- und Führungskräfte
2. Die **besten Referenten**, die der Markt bietet
3. **TOP-Themen** mit sehr hohem Praxisinhalt
4. Intensiver **Wissens- und Meinungsaustausch** in kleinen Seminargruppen
5. **Ausgezeichnete Seminarunterlagen**
6. **First Class-Locations**
7. **Exzellenter Ablauf**, angefangen von Ihrer Anmeldung bis hin zur Rundumbetreuung durch unsere Tagungssekretärinnen und -sekretäre

Sie haben noch Fragen? Gerne!

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



Kirsten Noack

Senior Projektmanagerin

Tel.: 0 61 96/47 22-550

E-Mail: kirsten.noack@managementcircle.de

Kirsten Noack

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 Klose

Tel.: 0 61 96/47 22-739

E-Mail: stefanie.klose@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



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.

Frederik Metzner

ist seit Januar 2013 Leiter Telesales und Vertriebsinnendienst bei der **Kettenbach GmbH & Co. KG** in Eschenburg, einem Hersteller für medizinische und zahnmedizinische Produkte. Davor war Frederik Metzner als Chief Financial Officer bei der Triton GmbH und zuvor einige Jahre bei einem großen Anbieter von Fitness und Wellness-Dienstleistungen als Vertriebsleiter tätig. Parallel zu seiner Unternehmenstätigkeit ist er freier Berater mit den Schwerpunkten Leadership, Mental-Coaching, Change Management und Vertrieb.

Torsten Niemann

ist Prokurist und Bereichsleiter Kundenmanagement bei der **LichtBlick SE**, 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 und Innendienstes 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.

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 € 103,- sparen. Von Köln nach München beträgt die Ersparnis € 185,-.

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



Bitte beachten Sie auch unser Seminar:

Business Development Manager

16. bis 18. September 2015 in Düsseldorf

28. bis 30. Oktober 2015 in Frankfurt/M.

2. bis 4. Dezember 2015 in München

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

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

27. und 28. Oktober 2015 in München

Le Meridien München, Bayerstraße 41, 80335 München
Tel.: 089/2422-2995, Fax: 089/2422-2025
E-Mail: reservation.munich@lemeridien.com

8. und 9. Dezember 2015 in Frankfurt/M.

Mövenpick Hotel Frankfurt City, Den Haager Straße 5, 60327 Frankfurt/M.
Tel.: 069/788075-828, Fax: 069/788075-829
E-Mail: hotel.frankfurtcity.reservierung@moevenpick.com

26. und 27. Januar 2016 in Köln

Hotel Mondial am Dom Cologne, Kurt-Hackenberg-Platz 1, 50667 Köln
Tel.: 0221/2063-570, Fax: 0221/2063-527
E-Mail: h1306@accor.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



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.

Die neue Rolle des Innendienstes

Ich/Wir nehme(n) teil am:

- 27. und 28. Oktober 2015 in München** 10-80818
- 8. und 9. Dezember 2015 in Frankfurt/M.** 12-80819
- 26. und 27. Januar 2016 in Köln** 01-80820

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/10-80818

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

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

