

# Der moderne Innendienst

Zentrale Schnittstelle im Kundenmanagement · Team-Selling mit dem Außendienst · Professionelle Auftragsabwicklung · Führung und Entlohnung

## ■ Zum Seminar

Die Aufgaben des Verkaufsinendienstes haben sich in den letzten Jahren umfassend geändert: Aus dem eher funktionsorientierten Sachbearbeiter ist ein kundenorientierter, aktiver Verkäufer vom Schreibtisch aus geworden. Als zentrale Schnittstelle innerhalb der Vertriebsorganisation beherrscht er nicht nur die klassische Auftragsabwicklung, sondern ist ein wichtiger Baustein in Kundenmanagement, Akquise und Verkauf.

Er verfügt über aktuelles Kunden- und Marktwissen, führt Inbound- und Outbound-Telefonate, beantwortet Anfragen, erstellt Angebote, fasst nach, erkennt Cross- und Upselling-Chancen und betreut Kunden über die gesamte Palette der Vertriebskanäle.

Wie lässt sich der moderne Innendienst organisieren? Wann läuft die Zusammenarbeit mit dem Außendienst reibungslos? Welche Prozesse müssen etabliert werden? Wie kann man den Erfolg im Innendienst messen und steuern? Wie gelingt es, die Mitarbeiter für ihre neue Rolle zu begeistern?

Erfahren Sie in diesem Praxisseminar, wie Sie den Vertriebsinnendienst im eigenen Unternehmen zukunftsfähig aufstellen!

## ■ Teilnehmerkreis (m/w)

Verkaufsleiter, Innendienstleiter, Geschäftsführer mit Vertriebsverantwortung, Gruppenleiter und Nachwuchs-Führungskräfte in Verkauf und (Vertriebs-)Innendienst

## ■ Art der Präsentation

Kurzvortrag, Praxisbeispiele, Übungen, Diskussion, Erfahrungsaustausch, Seminarunterlagen

## ■ Ihr Seminarleiter

### Dipl.-Kfm. Ronald Heckl

ist Inhaber der HCH Heckl Consulting und geschäftsführender Gesellschafter der H13 Werbeagentur GmbH. Als international tätiger Unternehmensberater mit Fokus auf Marketing und Vertrieb hat er sich auf die Themen Strategisches Marketing, Vertriebscontrolling und Vertrieboptimierung spezialisiert.

## ■ Teilnahmebescheinigung

Sie erhalten eine qualifizierte Teilnahmebescheinigung der TAW mit detaillierter Auflistung der vermittelten Seminarinhalte.

## ■ Seminardaten

**Wuppertal**, Hubertusallee 18  
 Di, 6.3.2018 bis Mi, 7.3.2018,  
 jeweils 9.15 bis 16.45 Uhr

**Anmelde-Nr. 50950501P8** / Gebühr: € 1.170,-

(mehrwertsteuerfrei, einschließlich Seminarunterlagen, Pausengetränken und Mittagessen)

## ■ Seminarinhalt

### 1. Der aktive Innendienst der Zukunft

- Der Innendienst im Multi-Channel-Vertrieb
- Zentrale Schnittstelle der Vertriebsorganisation
- Vom Sachbearbeiter zum Verkäufer und Kundenmanager
- Team-Selling mit dem Außendienst
- Kunden- und Prozessorientierung

### 2. Die eigene Innendienst-Organisation anpassen

- Ist-Analyse: Wo steht Ihr Innendienst heute?
- Produktive und nicht produktive Innendienstarbeit
- Trennung von Verkauf und Sachbearbeitung
- Schnittstellen definieren: Kunden, Vertrieb, Technik etc.
- Perfekte Betreuung für C-Kunden und Key Accounts
- Changemanagement für Ihre Organisation

### 3. Der Werkzeugkasten für den Innendienst

- Standards für zentrale Prozesse: Angebote, Aufträge, Abwicklung, Reklamationen, After Sale
- Gesprächsleitfaden für Akquise und Angebotsverfolgung
- Muster für Telefon, E-Mails und Kundenkontakte
- Das One-Page-Vertriebskonzept mit Benchmarks

### 4. Aktive Verkaufarbeit im Innendienst

- Aktive Telefonarbeit im 3S-System
- Up-, Cross- und Switch-Selling-Chancen erkennen
- Neukundenakquise: Adressselektion, Leads, Conversion
- Erfolgsquoten erhöhen: Anfragen qualifizieren, Angebote optimieren, professionell nachfassen

### 5. Führung von Innendienstmitarbeitern

- Recruiting: die „richtigen“ Mitarbeiter einstellen
- Wie lässt sich Kundenorientierung verankern?
- Personalentwicklung und Karrierestufen im Innendienst
- Ziele für Personen und Teams im Innendienst
- Gehalt: variable Entlohnung auch im Innendienst?
- Motivierende Mitarbeitergespräche: Etappenziele und Feedback-Schleifen

### 6. Controlling und Berichtswesen

- Das CRM-System: zentrale Vertriebsdaten erfassen
- Aufbau einer Wissensdatenbank für den Vertrieb
- Sales-Analyse: Transparenz durch Zahlen, Daten, Fakten
- Kennzahlen für alle Kundenkontaktwege
- Touchpoint-Quoten und Lost-Order-Reports
- Die Balanced Scorecard für den Vertrieb

## ■ Beratung und Information

Fachlich: Dipl.-Ök. Simon Oesterwalbesloh, Tel.: 0202-7495-303  
 Organisatorisch: Tiziana Rampino, Tel.: 0202-7495-229

Hubertusallee 18 42117 Wuppertal Tel. 0202/7495-0 Fax 0202/7495-202 www.taw.de taw@taw.de

Kompetenzzentren und Themenakademien der TAW

Unsere Kompetenzzentren: **KONSTRUKTION** und **ENTWICKLUNG, MASCHINENBAU** und **FAHRZEUGTECHNIK, ELEKTROTECHNIK, VERFAHRENSTECHNIK**



Die TAW ist ein Außeninstitut der RWTH Aachen und Weiterbildungspartner der Bergischen Universität Wuppertal