

In zwei Tagen zum perfekten Dienstleister

Der schlagkräftige Innendienst

Verkaufstark – Kundenfokussiert – Zielorientiert

Das kommt auf den aktiven Innendienst zu

- Herausforderungen der Digitalisierung und weitere Veränderungen
- Cross- und Up-Selling im Omni-Channel-Vertrieb

Wie Sie Ihren Innendienst neu organisieren

- So legen Sie die neuen Aufgaben in Zeiten der Digitalisierung fest
- Erstellung eines schlagkräftigen Organigramms für Ihren Innendienst

Win-Win – wenn Innen- und Außendienst optimal kooperieren

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

So steuern Sie Ihren effektiven Innendienst

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

Mitarbeiter zielgerichtet führen

- Führen, ohne Ihre Mitarbeiter zu überlasten
- So binden Sie Ihr Team in die Veränderungsprozesse ein

Ihre Termine:

22. und 23. August 2018 in Frankfurt/M.

17. und 18. September 2018 in Köln

23. und 24. Oktober 2018 in München

Hoher Lernerfolg durch
begrenzte Teilnehmerzahl!

Ihr Seminarleiter



Ronald Heckl
HCH Heckl Consulting
Hamburg

Ihre Experten aus der Praxis:



Frederik Metzner
Dexcel Pharma GmbH



Torsten Niemann
LichtBlick SE



Hans Jürgen Prell
Deutsche Telekom AG

Exklusive Praxisberichte:

- ✓ Change Prozesse im Innendienst (Dexcel Pharma GmbH)
- ✓ Der vertriebsaktive Innendienst (LichtBlick SE)
- ✓ Zusammenarbeit zwischen Innendienst und Key Account Management optimieren (Deutsche Telekom AG)

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**

09.30 Herzlich willkommen

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

09.40 Neue Anforderungen des Marktes an den Innendienst



- Neue Anforderungen an neue und alte Innendienstmitarbeiter
- Veränderte Rollen von Innendienst und Innendienstleitung bei der Vertriebsarbeit
- Wann und warum eine Neuaufstellung des Innendienstes Sinn macht
- Neuaufstellung der Verkaufsleistung: Ermittlung ungenutzter Verkaufspotenziale
- Der Innendienst im Omni-Channel-Vertrieb
- Neue Aufgaben in Zeiten der Digitalisierung: Internetrecherche, Onlinevertrieb und Videoberatung

11.15 Kaffee- und Teepause

11.30 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

13.00 Business Lunch



14.15 Die Organisation des neuen Innendienstes

- Festlegung der neuen Aufgaben des Innendienstes: Erweiterung des Aufgabenspektrums
- Angebotsmanagement, Servicemarketing, Telefonverkauf und Direktmarketing als entscheidende Leistungsparameter des modernen Innendienstes
- Klassische Arbeitsplatzbeschreibungen und Arbeitsanalyseverfahren
- Arbeiten mit differenzierten Arbeitsplatzbeschreibungen für den Innendienst als Grundlage der Treiber der Zielerreichung

- Abbau von administrativen Tätigkeiten durch Automatisierung und Standardisierung
- Der Innendienst und welche Auswirkungen die Digitalisierung auf die Tätigkeiten hat
- Zusammenarbeit mit dem Vertrieb und anderen Abteilungen: Verteilung und Übertragung von Kompetenzen: Neupositionierung von Innen- und Außendienst
- Erstellung eines schlagkräftigen Organigramms für den Innendienst

15.45 Kaffee- und Teepause

16.00 Methoden, Analyseverfahren und Konzepte zur Umsetzung der neuen Rolle des Innendienstes



- Einbindung des Innendienstes in integrierte Marketing- und Vertriebskonzepte: Die neuen Aufgaben
- Der Innendienst als Verkäufer, Controller und Beziehungsmanager
- Diskussion und Festlegung von Mitarbeiterzielen: Treiber des Innendienst-Erfolgs
- Der Innendienst als Basis der Neukundengewinnung und Stammkundenerhaltung: Arbeiten mit Sales Funnels
- Der Einsatz von CRM-Tools und die Auswirkung auf den Innendienst
- Ein Modell zur partnerschaftlichen Zusammenarbeit zwischen Innen- und Außendienst
- Umgang mit Verweigerern im Change-Prozess: Einbindung der Mitarbeiter in Veränderungsprozesse
- Die Optimierung der Abstimmungsprozesse zwischen Innen- und Außendienst
- Teambildung und Teamleitung im Innendienst: Grundlagen des Projektmanagements im Innendienst

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 wachsendem 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

9.10 Werkzeuge und Hilfen zur Unterstützung des Innendienstes in seiner neuen Rolle



- Ermittlung der benötigten aktiven Verkaufskompetenz des Innendienstes: Soll-Ist-Qualifikation
- Werkzeuge zur Verbesserung der Verkaufsarbeit im Innendienst
- Vorbereitung und Einarbeitung des Innendienstes in neue Tätigkeiten: Schulung, Training und Coaching
- Wann es im Kundenbetreuungsgespräch zu Vertriebsaktivitäten kommt bzw. wie Sie diese aktiv erzeugen
- Umsatzsteigerung durch die verkaufsaaktive Nutzung ankommender Telefonate
- Nutzung von Cross- und Up-Selling-Methoden durch den Innendienst
- Arbeiten mit Checklisten und Factbooks als Argumentationshilfe
- Die Planung von Telefonaktionen: Der Gesprächsverlauf und das Telefonskript

10.30 Kaffee- und Teepause

10.45 Neue Aufgaben bei der Führung der Mitarbeiter im Innendienst



- Führen, ohne zu belasten: Das Prinzip der minimalen Führung
- Auswahl und Führung vertriebsaktiver Mitarbeiter
- Kommunikationsregeln für die Innendienstführung
- Erzeugung von Verhaltensänderungen bei Innendienst-Mitarbeitern
- Arbeiten mit Motivatoren bei der Führung: Motivationsregeln
- Setzen und Durchsetzen von Zielen: Setzen der richtigen Ziele
- Aufgaben- und personenorientierte Delegation von Aufgaben und Kompetenzen
- Der Innendienstleiter als Teamleader in der Zusammenarbeit zwischen Innen- und Außendienst

12.15 Business Lunch

13.15 Zusammenarbeit zwischen Innendienst und Key Account Management optimieren

- Wie der Innendienst proaktiv unterstützen kann
- Wie Sie die Kommunikation zwischen beiden Bereichen fördern



Hans Jürgen Prell
Key-Account- und Partner-Management,
Deutsche Telekom AG, Bonn

14.15 Controlling des neuen Innendienstes

- Erfassung und Aufbereitung vertriebsrelevanter Informationen durch den Innendienst
- Einsatz von CRM-, Reporting- und Controllingtools
- Aufbau einer Kunden-Data-Base für den Innendienst
- Arbeiten mit einem Innendienst-Berichtswesen als Basis von Arbeitslastverfahren
- Definition der Geschäftsprozesse und Erfassung der Prozesskosten
- Personalplanung und -steuerung im Innendienst
- Die Top-KPIs (Key Performance Indikator) zur Innendienststeuerung
- Kennzahlengesteuerte Vernetzung von Innen- und Außendienst

15.15 Kaffee- und Teepause

15.30 Change Prozesse im Innendienst

- Außendienst vs. Innendienst, die Grenzen verschwimmen
- Change hurts – Warum eigentlich?
- Leadership und Authentizität – Be real!



Frederik Metzner
Manager Dental Sales,
Dexcel Pharma GmbH, Alzenau

16.30 Alternative Methoden zur Verbesserung des Informationstransfers im Unternehmen: Informations-Hol- und Bringschuldanalysen und Informationstransferanalyse

- Alternative Möglichkeiten motivierender variabler Innendienst-Entlohnung
- Grenzen der Team-Entlohnung
- Gruppenarbeit (Übung): KPIs zur Innendienststeuerung

17.30 Zusammenfassung und Abschlussdiskussion

ca. 17.45 Ende des Seminars

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 20.000 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 November 2017 Manager Dental Sales bei der **Dexel Pharma GmbH** und dort verantwortlich für den Vertrieb DANL. Zuvor war er 5 Jahre 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 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.

Hans Jürgen Prell

verantwortet in der Zentrale der **Deutschen Telekom AG, Group- Innovation**, Bereich Connected Home, die Gewinnung von Partnern für die QIVICON-Smart-Home-Plattform. Seit er 1995 in den Konzern Deutsche Telekom wechselte, leitete er verschiedene Bereiche. So baute er den Vertrieb für Großkunden auf und wechselte 1997 ins Marketing. Hier war er zuständig für den Bereich CRM, Kundenseminare, Consulting und den Internetauftritt der Deutschen Telekom für Großkunden. 2003 erfolgte der Wechsel in den Technischen Service, wo er das Produktmanagement verantwortete. Hier legte Hans-Jürgen Prell im Rahmen von T-City den Grundstein für das heutige

Smart-Home-QIVICON-Angebot der Deutschen Telekom. Bevor er zur Deutschen Telekom kam, war er bei verschiedenen Firmen in führenden Vertriebspositionen (u. a. Nixdorf Computer, Northern Telecom, Alcatel).

Ihr Management Circle-Veranstaltungsticket



Entspannt ankommen – nachhaltig reisen. Die Deutsche Bahn bringt Sie in Kooperation mit Management Circle an Ihren Veranstaltungsort.

Von jedem beliebigen DB-Bahnhof können Sie Ihre Reise zu günstigen Sonderkonditionen antreten:

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

Buchen Sie online und sichern Sie sich das garantiert **günstigste Ticket**. Wir bieten Ihnen eine Übersicht aller Bahn-Angebote auf Ihrer Wunschstrecke für Hin- und Rückfahrt.

Weitere Details und Informationen zur Ticketbuchung erhalten Sie mit Ihrer Anmeldebestätigung zur Veranstaltung oder unter

www.managementcircle.de/bahn



Foto: ©Gerhard Linnkegel/DB

Bitte beachten Sie auch unser Seminar:

Bestandskundenmanagement im B2B-Geschäft

10. und 11. Juli 2018 in München
9. und 10. August 2018 in Frankfurt/M.
5. und 6. September 2018 in Köln

Termin jetzt vormerken!
Infos unter: www.managementcircle.de/07-85809

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.



Malena Palinski

Tel.: +49 6196 4722-932

E-Mail: malena.palinski@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



Mit einem schlagkräftigen Innendienst steigern Sie Ihre Erträge

Immer mehr Unternehmen entdecken den Innendienst als unausgeschöpfte Leistungsreserve. Ein schlagkräftiger Innendienst, auf den sich die Verkäufer hundertprozentig verlassen können, ist ein entscheidender Faktor für den unternehmerischen Erfolg. Nutzen auch Sie Ihre Möglichkeiten.

Wie Ihr Innendienst vom Abwickler zum proaktiven Partner wird

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 Sie Ihren Innendienst aktivieren

In diesem Seminar werden innovative Lösungsansätze zu allen Facetten des modernen Innendienstmanagements aufgezeigt.

Ihre Themenschwerpunkte

- Der Innendienst im **Omni-Channel-Vertrieb**
- Neue **Innendienstaufgaben** im **Wertschöpfungsprozess**
- Optimierung der **Abstimmungsprozesse** zwischen **Innen-** und **Außendienst**
- Wie sich die **Digitalisierung auf den Innendienst auswirkt**
- Einsatz von **CRM-, Reporting- und Controllingtools**
- **Personalplanung** und **-steuerung** im Innendienst
- Festlegen von **qualitätsorientierten Zielvereinbarungen**
- **Umsatzsteigerung** durch den **vertriebsaktiven Innendienst**

Praxis, Praxis, Praxis

Profitieren Sie von den exklusiven Praxisberichten:

- Change Prozesse im Innendienst (Dexcel Pharma GmbH)
- Der vertriebsaktive Innendienst (LichtBlick SE)
- Zusammenarbeit zwischen Innendienst und Key Account Management optimieren (Deutsche Telekom AG)

7 gute Gründe, warum Sie ein Management

Circle Seminar buchen sollten

1. Mehr als **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

So beurteilen ehemalige Seminarteilnehmer dieses Seminar:

- ◆ „**Informativ, abwechslungsreich und praxisnah.**“
M. Paul, Messer Industriegase GmbH
- ◆ „**Viele neue Anreize für die eigene Praxis.**“
S. Clauss, Steiner + Steiner GmbH

Sie haben noch Fragen? Gerne!

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

Kristin Pollmann



Kristin Pollmann

Projektmanagerin Konferenzen/Seminare

Tel.: +49 6196 4722-472

E-Mail: kristin.pollmann@managementcircle.de

Management Circle Blog

MANAGEMENT CIRCLE®
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Bleiben Sie immer up-to-date!

Jetzt
folgen!



www.management-circle.de/blog/



@mgmt_circle

Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Das Seminar richtet sich an **Vertriebs- und Innendienstleiter, Verkaufsführungskräfte im Innendienst, Vertriebsführungskräfte mit Innendienstverantwortung** sowie an **Nachwuchsführungskräfte und Mitarbeiter mit besonderer Verantwortung 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

22. und 23. August 2018 in Frankfurt/M.

QGREENHOTEL by Mélia
Katharinenkreisel (Opelrondell), 60486 Frankfurt/M.
Tel.: +49 69 70730-0, Fax: +49 69 70730-333
E-Mail: qgreen.frankfurt@melia.com

17. und 18. September 2018 in Köln

Hotel im Wasserturm Köln, Kaygasse 2, 50676 Köln
Tel.: +49 221 2008-140, Fax: +49 221 2008-144
E-Mail: reservation@hotel-im-wasserturm.de

23. und 24. Oktober 2018 in München

Sheraton München Arabellapark Hotel, Arabellastraße 5, 81925 München
Tel.: +49 89 93001-6399, Fax: +49 89 93001-6837
E-Mail: Reservierung.arabellapark@starwoodhotels.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 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 vier 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 schlagkräftige Innendienst

Ich/Wir nehme(n) teil am:

WS

- 22. und 23. August 2018 in Frankfurt/M. 08-85886
- 17. und 18. September 2018 in Köln 09-85887
- 23. und 24. Oktober 2018 in München 10-85888

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 interessantesten 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 +49 6196 4722-500 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.

Anmeldung/Kundenservice

Telefon: +49 6196 4722-700

Fax: +49 6196 4722-999

E-Mail: anmeldung@managementcircle.de

Internet: www.managementcircle.de/08-85886

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

Telefonzentrale: +49 6196 4722-0

