

In zwei Tagen zum perfekten Dienstleister

# Der schlagkräftige Innendienst

Verkaufsstark – 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

Ihr Seminarleiter:



Ronald Heckl  
**Heckl Consulting  
Hamburg**

Ihre Experten:



Torsten Niemann  
**LichtBlick SE**



Hans Jürgen Prell  
**Deutsche Telekom AG**

Exklusive Praxisberichte:

- ✓ Der vertriebsaktive Innendienst (LichtBlick SE)
- ✓ Zusammenarbeit zwischen Innendienst und Key Account Management optimieren (Deutsche Telekom AG)

Bitte wählen Sie Ihren Termin:

- 6. und 7. Mai 2019 in Düsseldorf
- 17. und 18. Juni 2019 in Frankfurt/M.
- 23. und 24. Juli 2019 in München

Hoher Lernerfolg durch  
begrenzte Teilnehmerzahl!

30 Jahre

MANAGEMENTCIRCLE®  
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich hier an: [www.managementcircle.de/05-86862](http://www.managementcircle.de/05-86862)

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



Ihr Seminarleiter:

Ronald Heckl, Inhaber, **Heckl Consulting Hamburg**, Hamburg

Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Seminarunterlagen **ab 8.45 Uhr**

### 9.30 Herzlich willkommen

- Begrüßung durch den Seminarleiter, kurze Vorstellungsrunde und Überblick der Seminarinhalte

### 9.40 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
- 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
- Teambuilding und Teamleitung im Innendienst Projektmanagements im Innendienst

### 17.45 Tagesabschluss

- Zusammenfassung und Diskussion der Ergebnisse des ersten Seminartages

Ende des ersten Seminartages und anschließendes Get-together **ca. 18.00 Uhr**

#### Get-together

Ausklang des ersten Tages 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 und Klärung Ihrer noch offenen Fragen vom Vortag
- Ausblick auf die Inhalte des zweiten Semintages

### 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
- 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
- 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
- Kleine Hilfsmittel für die tägliche Zusammenarbeit



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

### 14.30 Change Prozesse im Innendienst

- Die 7 Phasen des Change Prozesses für die Mitarbeiter
- Der neu aufgestellte Innendienst (Aufgaben, Digitalisierung, Verkaufstalent, Teamfähigkeit)
- Handlungsempfehlungen zu Vertriebsstrategie, Verkaufsprozessen, Customer Journey, Personalpolitik, Vergütung

### 15.15 Kaffee- und Teepause

### 15.30 Controlling des neuen Innendienstes

- Erfassung und Aufbereitung von Informationen
- CRM-, Reporting- und Controlling-tools
- Aufbau einer Kunden-Data-Base
- 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)
- Kennzahlengesteuerte Vernetzung von Innen- und Außendienst

### 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
- Übung: KPIs zur Steuerung

Zusammenfassung der Seminarergebnisse und Ende des Seminars **ca. 17.30 Uhr**

## 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 folgenden Schwerpunkten spezialisiert: Post-Merger-Consulting, Supply Chain, Change Management, Vertriebsanalyse, Umsatzbeschleunigung, Marktausrichtung, operative und strategische Verkaufssteuerung, Markttests und Markttrends, Revision und Controlling. 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, 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.

## Torsten Niemann

ist Prokurist und Bereichsleiter Kundenmanagement bei der **LichtBlick SE**, Hamburg, einem der größten 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 Implementierung der fortschreitenden Digitalisierung und von Self Service Funktionalitäten in die Prozesse des Kundenmanagements. 2006 und 2011 wurde Torsten Niemann für den CAT-Award nominiert.

Bitte beachten Sie unser Seminar

## Chatbots & Messenger

16. und 17. Mai 2019 in Frankfurt/M.  
24. und 25. Juni 2019 in Köln  
24. und 25. Juli 2019 in München

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne **Carolina Ihrig**  
Tel.: +49 6196 4722-700, Fax: +49 6196 4722-888  
E-Mail: kundenservice@managementcircle.de

## 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



Foto: ©Gerhard Linnekogel/Deutsche Bahn

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

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

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

Alle Details zum Veranstaltungsticket finden Sie hier:  
[www.managementcircle.de/bahn](http://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.



**Malena Palinski**  
Tel.: +49 6196 4722-932  
malena.palinski@managementcircle.de  
[www.managementcircle.de/inhouse](http://www.managementcircle.de/inhouse)



## Warum sich dieses Seminar für Sie lohnt

### 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:

- Der vertriebsaktive Innendienst (LichtBlick SE)
- Zusammenarbeit zwischen Innendienst und Key Account Management optimieren (Deutsche Telekom AG)

## 5 gute Gründe dieses Seminar zu besuchen

1. Sie erhalten einen **Überblick** aktuelle Trends, **neue Anforderungen an den Innendienst** sowie Methoden und Tools, die Ihren Vertrieb für die Zukunft rüsten.
2. Sie erfahren, wie Sie Ihre Innen- und Außendienstaktivitäten kennzahlengesteuert **vernetzen und organisieren**.
3. Sie lernen Analyseverfahren und **Konzepte zur Umsetzung** der neuen Rolle des Innendienstes kennen.
4. Sie decken Möglichkeiten für die **agile Führung von Mitarbeitern** im Innendienst auf.
5. Sie eignen sich das notwendige Wissen über den **Einsatz von Controllingtools** an, um nachhaltig Ihren Erfolg zu erfassen.

## Sie haben noch Fragen? Gerne!

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

*Kristin Pollmann*



**Kristin Pollmann**

Projektmanagerin Konferenzen/Seminare  
Tel.: +49 6196 4722-472  
kristin.pollmann@managementcircle.de

## 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

## Management Circle Blog



Bleiben Sie immer up-to-date!

Jetzt folgen!



[www.management-circle.de/blog](http://www.management-circle.de/blog)



[@mgmt\\_circle](https://twitter.com/mgmt_circle)

## ■ Wer sollte teilnehmen?

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.

## ■ 6 gute Gründe für ein Management Circle Seminar

- **30 Jahre Erfahrung** auf dem Gebiet von Seminaren für Fach- und Führungskräfte
- Die **besten Referenten**, die der Markt bietet
- **TOP-Themen** mit sehr hohem Praxisinhalt
- Intensiver **Wissens- und Meinungsaustausch** in kleinen Seminargruppen
- **Ausgezeichnete Seminarunterlagen**
- **Exzellenter Ablauf**, angefangen von Ihrer Anmeldung bis hin zur Rundumbetreuung durch unsere Tagungssekretärinnen und -sekretäre

## ■ Termine und Veranstaltungsorte

**6. und 7. Mai 2019 in Düsseldorf** 05-86862  
Van der Valk Airporthotel Düsseldorf, Am Hülserhof 57  
40472 Düsseldorf, Tel.: +49 211 20063-0, Fax: +49 211 20063-300  
E-Mail: reservierung@duesseldorf.valk.com

**17. und 18. Juni 2019 in Frankfurt/M.** 06-86863  
Radisson Blu Hotel Frankfurt, Franklinstrasse 65  
60486 Frankfurt/M., Tel.: +49 69 7701550, Fax: +49 69 77015510  
E-Mail: reservations.frankfurt@radissonblu.com

**23. und 24. Juli 2019 in München** 07-86864  
The Westin Grand München, Arabellastraße 6, 81925 München  
Tel.: +49 89 93001-6399, Fax: +49 89 93001-6837  
E-Mail: muenchen.reservation@starwoodhotels.com  
**Airport-Shuttle auf Anfrage**

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.

## Begrenzte Teilnehmerplätze – jetzt anmelden!

Online-Anmeldung:	<b><a href="http://www.managementcircle.de/05-86862">www.managementcircle.de/05-86862</a></b>
PDF zum Ausdrucken:	<b><a href="http://www.managementcircle.de/form">www.managementcircle.de/form</a></b>
E-Mail:	<b><a href="mailto:anmeldung@managementcircle.de">anmeldung@managementcircle.de</a></b>
Telefonisch:	<b>+49 6196 4722-700</b>
per Post:	<b>Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts. (Germany)</b>

### 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.

### Werbewiderspruch

Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke durch die Management Circle AG selbstverständlich jederzeit widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Hierfür genügt eine kurze Nachricht an unseren Datenschutzbeauftragten per Mail an [datenschutz@managementcircle.de](mailto:datenschutz@managementcircle.de) oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, an die oben genannte Adresse. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter [www.managementcircle.de/datenschutz](http://www.managementcircle.de/datenschutz).

## ■ 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](http://www.managementcircle.de)



Reisen Sie mit der Deutschen Bahn zu attraktiven Sonderkonditionen zum Veranstaltungsort.  
Infos unter: [www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)