

# Der verkaufsaktive Innendienst 4.0

Der verkaufsaktive Innendienst der Zukunft

## 2-Tage Intensiv-Seminar

- Die veränderte Rolle des Innendienstes im digitalen Zeitalter
- Die organisatorische Gestaltung eines Innendienstes 4.0
- Fitness-Kur für die Innendienstmitarbeiter/-mitarbeiterinnen zur Bewältigung veränderter Aufgaben
- Veränderte Aufgaben und Verantwortlichkeiten des Innendienstes 4.0
- Digitale Werkzeuge und Analyse-Tools
- Agile Führungskonzepte zur Steuerung von Innendienst-Teams

## Seminarziel

Der Innendienst war in der Vergangenheit häufig nur Vertrieb 2. Klasse. In Zukunft wird er ein wichtiger Baustein in einem Omni-Channel-Vertrieb sein, mit klaren Kompetenzen und Verantwortlichkeiten. Das erfordert eine Neuausrichtung der Innendienstorganisation und der Mitarbeitenden und eine Anpassung der Führungskonzepte. Der Innendienst der Zukunft wird eingebunden in die Weiterentwicklung von Vertriebsstrategien und digitalen Kundenmanagementkonzepten.

Der Innendienst 4.0 übernimmt verstärkt Vertriebscontrolling-Aufgaben und steuert das Angebots- und Prozessmanagement. Er ist kein Support mehr, sondern im Team mit anderen Vertriebseinheiten verantwortlich für eine aktive Kundenansprache. In diesem Intensiv-Seminar erhalten Sie Ideen und Werkzeuge, wie Sie Ihre Innendienstorganisation und deren Mitarbeiter/-innen in den Veränderungsprozess einbinden und sie fit für die veränderten Herausforderungen machen können.

## Ihr Experte

### Peter von Quernheim

Bekannter Vertriebsexperte mit über 17 Jahren Vertriebserfahrung in unterschiedlichen Funktionen, erfolgreicher Referent und Buchautor. Seine Seminare sind durch eine spezielle Methode besonders praxisnah und zeichnen sich durch einen hohen Transfer in den Berufsalltag aus.

Mit vielen digitalen  
Werkzeugen und  
Analyse-Tools

## Zielgruppen

- Geschäftsführung Marketing und Vertrieb
- Assistenten/Assistentinnen der Geschäftsführung
- Marketing- und Vertriebsleitung
- Innendienstleitung
- Vertriebs- & Verkaufsassistenten/-assistentinnen
- Nachwuchsführungskräfte im Vertrieb
- Personalentwicklung
- Organisationsentwicklung



Auch als  
Inhouse-Training  
buchbar!

[www.fff-online.com](http://www.fff-online.com)

**1. Tag** 9.00 - 17.00 Uhr

**Der verkaufsaktive Innendienst 4.0**

- Die Herausforderungen im Vertrieb der Zukunft
- Die veränderte Rolle des Innendienstes in einem digitalisierten Kundenmanagement
- Die Festlegung und Vermittlung von strategischen Vertriebszielen für den Innendienst 4.0
- Die Aufgaben des Innendienstes in einem Omni-Channel-Vertrieb
- Der Innendienst als zentrale Schnittstelle aller kundennahen Bereiche
- Die Führung des Innendienstes als Profit-Center

**Die Organisation des verkaufsaktiven Innendienstes 4.0**

- Die kennzahlengesteuerte Ausrichtung der Innen- und Außendienstaktivitäten
- Die gezielte Übertragung von Kompetenzen an den Innendienst
- Die Organisation des zukünftigen Innendienstes 4.0
- Die Trennung von aktivem und administrativem Innendienst
- Der gezielte Abbau von administrativen Tätigkeiten durch digitale Werkzeuge
- Die Gestaltung effizienter Schnittstellen in der internen Kundenmanagementorganisation

**Die Innendienstmitarbeiter für die neuen Herausforderungen fit machen**

- Der Innendienstmitarbeiter als Verkäufer, Controller und Datenmanager
- Mitarbeiterziele mit dem SMART-Modell festlegen

- Die Beachtung der 4 Phasen einer Mitarbeiterentwicklung
- Teamarbeit und Einzelverantwortung gezielt justieren
- Commitment: Treiber des zukünftigen Innendienst-Erfolgs
- Der konsequente Umgang mit „Veränderungsverweigerern“
- Die Einbindung der Mitarbeiter in den Veränderungsprozess

**2. Tag** 9.00 - 17.00 Uhr

**Agile Mitarbeiterführung im Innendienst**

- Der Aufbau von selbststeuernden Teams im Innendienst
- Führung vs. Management – Die Führungsaufgaben des Innendienstleiters
- Das Prinzip „minimale Führung“
- Die 4 Stufen des Führens mit Zielen
- Die aufgaben- und personenorientierte Delegation von Aufgaben und Kompetenzen
- Die persönlichen Motive von Mitarbeitern erkennen und ansprechen
- Der Zielvereinbarungsprozess im verkaufsaktiven Innendienst

**Der Einsatz digitaler Werkzeuge im Innendienst**

- Datenmanagement: Erfassung von Daten und Informationen durch den Innendienst
- Ausbau und Pflege von Wissensdatenbanken und CRM-Systemen durch den Innendienst
- Der Einfluss des Innendienstmitarbeiters beim Ausbau des Vertriebscontrollings

- Nutzung von Social Collaboration-Plattformen in der internen Kommunikation zwischen Innendienst und anderen vertriebsnahen Bereichen
- Die Chancen von Digital Workplace zur Reduktion der Arbeitsbelastung im Innendienst
- Der Aufbau von verkaufsaktiven Kundencentern im Innendienst

**Der Innendienst als Angebotsmanager**

- Die Erfolgsquote im Angebotsmanagement konsequent erhöhen
- Die effektive Organisation der Angebotsverfolgung
- Die konsequente Nachverfolgung von erfolgversprechenden Angeboten

**Die erfolgsorientierte Entlohnung im Innendienst**

- Die zukünftige Entlohnung im Innendienst – Geld – Dynamo oder Dynamit?
- Möglichkeiten der variablen Innendienstentlohnung
- Leistungskriterien für die variable Entlohnung im Innendienst festlegen
- Kritische Erfolgsfaktoren in der Teamentlohnung
- Risiken durch nicht akzeptierte variable Entlohnungen

# ANMELDUNG

Sie können sich per E-Mail oder über unsere Website anmelden:

E-Mail: [anmeldung@fff-online.com](mailto:anmeldung@fff-online.com)

Web: [www.fff-online.com](http://www.fff-online.com)

Gerne beantworten wir Ihre Fragen rund um unsere Seminare, Workshops und Lehrgänge persönlich:

**Info-Telefon: 0611 - 2 36 00 30**

**Innendienst 4.0**  
Seminar-Code: 23VK-IN

**Teilnahmegebühr**

**€ 1.395,- zzgl. MwSt.**

10% Rabatt für den 2. und jeden weiteren Teilnehmer

**MEHR INFORMATIONEN UND TERMINE**

Geben Sie auf [www.fff-online.com](http://www.fff-online.com) im Suchfeld bitte folgenden Webinfo-Code ein: **VK-IN**