

INDIVIDUELLES INHOUSE-SEMINAR ZUM THEMA

„DER VERKAUFSAKTIVE INNENDIENST“

Die neue Rolle des Innendienstes

Professionalität im INBOUND-Bereich – Gesprächsarten optimieren

Professionalität im OUTBOUND-Bereich – erfolgreiche Gesprächskonzepte

Einfache und wirkungsvolle Durchsetzungstechniken

Preisverhandlungen und professioneller Umgang
mit Rabattforderungen

IHR INHOUSE-SEMINAR:

maßgeschneidert – praxisorientiert

– effektiv – nachhaltig



„DER VERKAUFSAKTIVE INNENDIENST“

Aus der Praxis – Instrumente für eine erfolgreiche Marktbearbeitung

MÖGLICHE INHALTE:

Ganz nach Ihrem Bedarf erstellen wir Ihnen ein inhaltliches und methodisches Konzept. Dabei schöpfen wir aus den folgenden Modulen:

- > **MODUL A:** Die neue Rolle des Innendienstes
- > **MODUL B:** Professionalität im INBOUND-Bereich – Gesprächsarten optimieren
- > **MODUL C:** Professionalität im OUTBOUND-Bereich – erfolgreiche Gesprächskonzepte
- > **MODUL D:** Einfache und wirkungsvolle Durchsetzungstechniken
- > **MODUL E:** Preisverhandlungen und professioneller Umgang mit Rabattforderungen

ZIELGRUPPE:

Kundenmanager im Innendienst sowie alle Vertriebsmitarbeiter, die telefonisch mit ihren Kunden im Kontakt stehen – Verkaufsinnenendienst, Forderungsmanagement, Beschwerdemanagement, Hotline, technische Beratung, Auftragsannahme u.v.m.

AUSGANGSSITUATION:

Die Schnittstelle zwischen Unternehmen und Kunde wird immer individueller. Unternehmen reagieren auf diese Herausforderung und passen Ihre Selling-Teams den Buying-Centern der Kunden an. Den größten Wandel erfährt hier der Innendienst.

Es entstehen Teams aus Mitarbeitern von Außen- und Innendienst. Der Innendienst betreut eigene Kundengruppen, erhält Umsatzverantwortung und führt eigenständig Projekten, z.B. zur Kundenrückgewinnung oder zu bestimmten Verkaufsaaktionen, durch.

All diese Herausforderungen führen dazu, dass der Innendienst immer teamfähiger und verkaufsaktiver handeln und denken muss.

ZIEL DES SEMINARS:

Bei diesem Seminarangebot stehen Ihnen alle Themen-Module, die ein moderner Innendienst für eine erfolgreiche Marktbearbeitung benötigt, zur Auswahl.

Den Unternehmensanforderungen entsprechend stellen wir Ihnen im Vorfeld des Trainings unser Know-How zur Verfügung, um exakt die Maßnahme zu kreieren, die genau auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist. Auf diese Weise erhalten die Teilnehmer/innen individuelle Tools, die sich sofort in der Praxis einsetzen lassen.

TERMIN:

Ganz individuell in Absprache mit Ihnen und dem Seminarleiter.

DAUER:

Dieses Spezialseminar ist in der Regel auf 2 Tage ausgerichtet. Die Dauer kann, je nach Zielstellung des Unternehmens, an die individuellen Bedürfnisse angepasst werden.

ORT:

Das Seminar wird am Wunschort des Auftraggebers durchgeführt.

TEILNEHMER:

8 bis 12 Personen.

Damit das Seminar interaktiv durchgeführt werden kann und ein intensiver Austausch mit den Teilnehmern/innen möglich ist, empfehlen wir, die Gruppengröße auf maximal 12 Personen zu begrenzen.

METHODE:

Um einen schnellen Transfer in die Praxis zu gewährleisten, absolvieren die Teilnehmer zahlreiche Übungen sowie Reflexionen im Team und mit dem Trainer. So werden neben dem Trainingsbedarf auch die jeweiligen Ziele der Teilnehmer abgesteckt. Alle Inhalte und Praxisübungen des Seminars werden protokolliert und stehen den Teilnehmern nach Beendigung des Seminars in digitaler Form zur Verfügung.

DIENSTLEISTUNGSPAKET:

Gemeinsam erstellen wir ein Trainingskonzept, das genau die Punkte beinhaltet, die für Sie wichtig sind. Dazu stellen wir Ihnen ein Paket an Leistungen zur Verfügung. Die Stufen 1, 2, 3 und 5 sind dabei für Sie kostenfrei!

DIENSTLEISTUNGSPAKET

Die Schritte (1-3) sind für uns PRESALES-Aktivitäten und entsprechend für Sie **kostenfrei!**



1. Briefing:

In einem telefonischen Briefing legen Sie mit dem Trainer Zielrichtung und Anforderungen an das Seminar fest.



2. Feld:

Bei Interesse stehen wir Ihnen nach dem Briefing gern für eine ein- bis zweistündige Feldbegleitung zur Verfügung. Hierbei kann sich der Trainer ein genaues Bild der Vorgehensweise vor Ort machen, um die Inhalte des Seminars noch besser anzupassen.



3. Individuelles Angebot und Konzept:

Auf der Grundlage des Briefings und der Feldbegleitung erstellen wir Ihnen ein detailliertes Angebot (inhaltlich, methodisch und preislich) für Ihre Entscheidungsfindung.



4. Seminaredurchführung:

Je nach Zielstellung, Anforderung und Inhalten.

Stufe 5 ist **kostenfrei!**



5. Feedback:

Nach dem Training findet ein zusätzlicher Kontakt zum Trainer statt, indem die Qualifizierung nachbesprochen wird.

IHR TRAINER:



Peter von Quernheim ist selbstständiger Trainer sowie Partner führender Weiterbildungsunternehmen und beschäftigt sich mit den Themen Verkaufstraining, Ausbildung zum Key-Account-Manager, Preisverhandlung (Jahresgespräche), Präsentation, Moderation, Mentaltraining für Verkäufer und mit dem Spezialgebiet Persönlichkeit und Kernkompetenz.

Er ist seit 1989 im Trainingsbereich tätig. Zuvor war er mehrjährig Führungskraft der Industrie in Deutschland, Österreich und Liechtenstein. Auf der Vertriebsseite war er parallel zu Studium (BWL) und Lehre (Bankkaufmann) selbst jahrelang im Verkauf. Er ist Autor vieler Fachartikel u.a. im DVVA und Autor mehrerer Bücher („Überzeugen können“, „Handbuch für die Gesprächs- und Verkaufskunst“ und „Schlagfertig im Verkauf“ – Gabler Verlag 2005). Er ist Mitglied im BDVT, Bund Deutscher Verkaufsförderer und -trainer.

Peter von Quernheim ist ein langjähriger Referent aus dem Expertennetzwerk der Management Forum Starnberg GmbH, der von den Teilnehmern sowohl bei den offenen als auch bei den Inhouse-Seminaren stets mit Bestnoten bewertet wird.

KUNDENAUSSAGE:

„Gerne möchte ich Ihnen als Geschäftsführer ein super positives Feedback von unseren Vertriebsteams zurückgeben. Besonders die sehr gute Vorbereitung von Ihrer Seite als auch das individuelle Eingehen auf unsere Bedürfnisse hat einen bleibenden Eindruck hinterlassen.“

Michael Grollmus, Geschäftsführer, Grollmus GmbH
nach einem von Peter von Quernheim durchgeführten Vertriebsseminar für Kundenmanager.

NEHMEN SIE KONTAKT MIT UNS AUF:

Wir besprechen gerne Ihre individuellen Anforderungen mit Ihnen und schlagen die für Ihre Zielsetzung bestmögliche Vorgehensweise vor.

Gerne auch zu weiteren Themen, die Ihnen wichtig sind.

IHR ANSPRECHPARTNER

Peter Bartl

Konferenz-Manager

Tel.: +49 (0)81 51/27 19-0, Mobil: +49 (0)176/47 01 55 65

Fax: +49 (0)81 51/27 19 19

peter.bartl@management-forum.de

