



Mehr verkaufen durch verkaufsaktiven INNENDIENST

**Der Schlüssel zu mehr Erfolg im Vertrieb befindet sich
in unerschlossenen Ressourcen des Innendienstes**

Die wichtigsten Lernziele auf einen Blick

- Die neuen Herausforderungen an den Innendienstmitarbeiter durch aktive Kundenbetreuung und aktives Verkaufen
- Der professionelle Einsatz des Telefons als aktives Verkaufsinstrument im Innendienst
- Führung überzeugender Kunden- und Verkaufsgespräche am Telefon
- Verkaufswirksame Geschäftskorrespondenz mit Kunden per Brief, Fax und E-Mail
- Effektives Zeit- und Selbstmanagement für Innendienstmitarbeiter
- Erfolgreiche Teamarbeit zwischen Innendienst und Außendienst
- Professionelle Neukundengewinnung in Zusammenarbeit mit dem Außendienst
- Einsatz des Telefons als aktives Verkaufs- und Beratungsinstrument im Vertrieb
- Realisierung eines perfekten Angebotsmanagements
- In diesem Spezial-Lehrgang wird das notwendige Know-how hierzu vermittelt.

Hintergrund

Der Aufgabenbereich des Innendienstmitarbeiters wandelt sich grundlegend vom klassischen Auftrags-sachbearbeiter hin zum aktiven Verkäufer. Der neue Innendienstmitarbeiter muss schwerpunkt-mäßig folgende Aufgabengebiete beherrschen:

- Entlastung des Außendienstes von Routineaufgaben
- Selbstständiges Verkaufen an C-Kunden und Kleinabnehmer

Der Trainer

Lothar Stempfle studierte Betriebswirtschaft. Er arbeitete langjährig im Außendienst sowie in Führungspositionen im Verkauf, bevor er sich als Verkaufstrainer selbstständig machte. Er verfügt über mehr als 20 Jahre Erfahrung in der Verkäufersausbildung und zählt in Deutschland zu den Spitzen-Verkaufstrainern.



Sein Buch „Aktiv verkaufen am Telefon“ erschien bereits in zweiter Auflage.

Die Themen im Überblick

Basis aktiver Kundenbetreuung und aktiven Verkaufens im Innendienst

- Neue Herausforderungen an den Innendienst durch Verdrängungswettbewerb und Multi-Channel-Vertrieb
- Neue Aufgaben und Kompetenzfelder des aktiven Verkäufers im Innendienst
- Anforderungen an Innendienstverkäufer durch Teamselling und Tandemverkauf
- Der Innendienstverkäufer als Kunden-Coach

Einsatz des Telefons als aktives Verkaufsinstrument im Innendienst

- Bedeutung des Telefons als Akquisitionsinstrument und direkte Kontaktbrücke
- Anforderungen an den Innendienstmitarbeiter als professioneller Telefonkontaktler / Telefonverkäufer
- Die wichtigsten Einsatzgebiete des verkaufsaktiven Telefoneinsatzes im Innendienst

Professionelle Führung überzeugender Kunden- und Verkaufsgespräche am Telefon

- Vorbereitung erfolgreicher Verkaufsgespräche am Telefon
- Entwicklung einer überzeugenden Argumentationslogik für Kundengespräche
- Perfekter Einsatz von Fragetechniken im telefonischen Verkaufsgespräch
- Erfolgreiche Einwandbehandlung im Verkaufsgespräch
- Preis-, Mehrwert- und Abschlussargumentation im Verkaufsgespräch am Telefon
- Optimierung der Kundenkommunikation durch Kontaktketten-Strategien
- Telefoneinsatz für spezielle Aufgaben:
 - Gewinnung neuer Kunden
 - Verkauf neuer Produkte
 - Auftragserweiterung
 - Hereinholen von Zusatzaufträgen
 - Mengenverkauf
 - Nachfassen bei Angeboten
 - Aktiver Verkauf an Kleinkunden
 - Aktionsverkauf
 - Kundenreklamationen

Verkaufswirksames Angebotsmanagement

- Bedeutung der schriftlichen Kommunikation im verkaufsaktiven Innendienst
- Modernes Angebotswesen
- Aufbau nutzenorientierter schriftlicher Angebote
- Spezielle Textregeln für die erfolgreiche Kundenkorrespondenz

Effektives Zeit- und Selbstmanagement im Innendienst

- Grundlagen für ein perfektes Selbstmanagement
- Zielsetzung als entscheidende Erfolgsvoraussetzung für produktive Arbeitsergebnisse
- Die wichtigsten Zeitdiebe im Innendienst
- Strategische Tages- und Terminplanung im Innendienst
- Die 5 Kerngebiete des professionellen Zeitmanagements im Innendienst

Spitzenleistungen durch erfolgreiche Teamarbeit zwischen Innendienst und Außendienst

- Teamfähigkeit als entscheidende Erfolgsvoraussetzung im verkaufsaktiven Innendienst
- Die neue Rolle des Innendienst-Verkäufers als Teamplayer
- Die Spielregeln für funktionierende Teamarbeit

Stempfle

Unternehmensentwicklung durch Training



Herdweg 13
74235 Erlenbach
Tel: 0 71 32 / 34 15 0 0
Fax: 0 71 32 / 34 15 0 29

info@stempfle-training.de
www.stempfle-training.de
www.BoxDichDurch.de