



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 Führungsposi-tionen im Verkauf, bevor er sich als Verkaufstrainer selbstständig machte. Er verfügt über mehr als 20 Jahre Erfahrung in der Verkäuferaus-bildung 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