

>> ANMELDEBOGEN UNTER:
WWW.VERKAUFSLEITERSCHULE.DE/10403



WEITERBILDUNG ZUM INNENDIENSTLEITER

RAHMENBEDINGUNGEN UND ERFOLGSVORAUSSETZUNGEN

- >> Gegenwärtige Wettbewerbssituation: Konsequenzen des E-Commerce
 - Notwendigkeit der Neuausrichtung
- >> Aktuelle und zukünftige Aufgaben des Innendienstes: Der Innendienstleiter im E-Sales-Zeitalter
 - Charakteristika des verkaufstaktiven Innendienstes
 - Der Innendienstleiter als Schnittstellenmanager
- >> Das klassische Spannungsfeld Innendienst / Außendienst
 - Arbeitsteilung
 - Verzahnung von Außendienstaufgaben mit Innendienstaktivitäten
 - Konsistente Informationsbereitstellung
 - Unterstützung bei der Besuchsvorbereitung

MANAGEMENTAUFGABEN UND GRUNDLAGEN DER MITARBEITERFÜHRUNG

- >> Erhöhung der Kommunikationsqualität: Grundlagen menschlicher Kommunikation
 - Typgerechte Ansprache von Kunden, Mitarbeitern, Kollegen und Vorgesetzten
- >> Arbeitstechniken und Zeitmanagement: Checklisten, Arbeitspläne und Terminkalender
 - Aufgabenprioritäten und Planung
 - Durchführung und Kontrolle von Aufgaben
 - Aufbau einer Pipeline
 - Forecast-Strukturen
- >> Führungsstile und Führungsverhalten: Rollenklarheit und Rollensituation
 - Führung und Teamverhalten
 - Gesprächsführung mit Mitarbeitern
 - Motivierende Kritikgespräche
- >> Grundlagen der Teamentwicklung: Teamprozesse und Teamuhr
 - Rollenverteilung im Team
 - Einleiten und Gestalten von Entwicklungsprozessen
 - Integration neuer Mitarbeiter

DER INNENDIENSTLEITER ALS MOTIVATOR, TEAMLEADER UND COACH

- >> Motivation und Führung von Innendienstmitarbeitern: Teamdynamik
 - Die Modelle von Maslow und Herzberg
 - Eigen- und Fremdmotivation
 - Mitarbeiter Typen
 - Materielle und immaterielle Motivation
- >> Mitarbeiterkritikgespräch und Einzelcoaching
 - Potenziale erkennen und einschätzen
 - Das Mitarbeitergespräch als Entwicklungsgespräch
- >> Konfliktmanagement im Innendienst: Entstehen und Bearbeiten von Konflikten
 - Feedbackgespräche
 - Eskalationsmöglichkeiten
- >> Leistungsorientierte Entlohnung: Leistungsmotivierende Vergütungssysteme
 - Provisions- und Prämienregelungen
 - Teamentlohnung
 - Incentives

IHRE REFERENTEN



KARL HEINZ LORENZ
VERKAUFSTRAINER
Lorenz-Seminare



ECKHARD MOSER
SENIOR TRAINER
Lorenz-Seminare

ZIELGRUPPEN

- >> VERKAUFSFÜHRUNGSKRÄFTE
AUS DEM INNEDIENST
- >> INNEDIENSTMITARBEITER, DIE
SICH AUF DIE POSITION ALS
INNENDIENSTLEITER VORBEREITEN

LEHRGANGSZIELE

Der Innendienst traditioneller Prägung gehört der Vergangenheit an. Von den Innendienstmitarbeitern wird an Stelle der reinen Sachbearbeitung zunehmend aktives Verkaufen und damit einhergehend eine intensivere Zusammenarbeit mit dem Außendienst gefordert. Daraus erwächst ein völlig neues Anforderungsprofil an die Führungskräfte im Innendienst.

In diesem Lehrgang vermitteln Ihnen zwei ausgewiesene Innendienst-Experten, wie Sie vor diesem Hintergrund Ihre Innendienstorganisation optimieren können und wie Sie als Führungskraft die Mitarbeiter auf den anstehenden Wandel vorbereiten und sie gleichzeitig dafür begeistern.

ABSCHLUSSPRÜFUNG

Die Teilnehmer können am letzten Tag des Lehrgangs an einer Abschlussprüfung teilnehmen und erhalten neben der Teilnahmebestätigung entsprechend dem Prüfungsergebnis den qualifizierten DVS-Abschluss **Geprüfter Innendienstleiter DVS**

VERANSTALTUNGSDATEN

Termine & Orte finden Sie auf dem PDF-Anmeldebogen unter:

www.verkaufsleiterschule.de/10403

Dauer 3 Tage
09:00 – 17:00 / 16:00 Uhr

Teilnahmegebühr 2.300 € (zzgl. MwSt.)

Buchungscode 10403