

# Der verkaufsstarke Innendienst

## Kundenorientierung geht alle an

**für** Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Vertriebs-Innendienst  
**Termin(e)** 25.06.2020 in Chemnitz  
**Alternativtermin(e)** 11.11.2020 in Dresden  
 jeweils 09:00 Uhr - 17:00 Uhr

**Dozent** Dr. Karin Wetzig

### Thema

Die Aufgaben des Innendienstmitarbeiters haben sich in den letzten Jahren stark geändert. Im Vertriebsinnendienst heute fungieren Sie als Berater, Dienstleister und Verkäufer. Aus dem Abwickler ist ein proaktiver Partner des Vertriebs und eine wichtige Anlaufstelle für die Kunden geworden. Sie als 'Innendienstler' befinden sich im Unternehmen an einer wichtigen Schalt- und Schnittstelle zu Kunden, Lieferanten, Außendienst und Key Account Management. Sie können somit aktiv beitragen, die Effektivität und die Effizienz im Vertrieb zu steigern und die Kundenloyalität zu erhöhen.

Anmeldung zum Seminar:

#### Der verkaufsstarke Innendienst

- am 25.06.2020 in Chemnitz (22-1710)
- am 11.11.2020 in Dresden (67-2653)

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung

per Fax 0351 8322-422  
 per E-Mail [Kontakt@RKWcampus.de](mailto:Kontakt@RKWcampus.de)  
 Internet [www.RKWcampus.de](http://www.RKWcampus.de)

Teilnehmer/in ..... Funktion .....

Teilnehmer/in ..... Funktion .....

Firma/Anschrift .....

Telefon/Fax ..... Beschäftigte ..... Branche .....

E-Mail ..... Datum/Unterschrift .....

## Ihr Nutzen

- Sie bekommen die Grundlagen einer kundenorientierten Verkaufsrhetorik, vor allem am Telefon, vermittelt.
- Sie lernen, Verkaufsgespräche gezielt zu führen, den Bedarf Ihrer Kunden genau zu ermitteln und Ihre Angebote passgenau zu präsentieren.
- Sie erfahren, wie Sie auch in schwierigen Situationen souverän und professionell mit Kundeneinwänden und Widerständen umgehen können.
- Sie erfahren, wie Sie Kundenbeschwerden erfolgreich in eine stabilere Beziehung zu Ihren Kunden verwandeln.
- Sie verstehen, wie wichtig Ihr kundenorientiertes Denken und Handeln für den gesamten Unternehmenserfolg ist.

## Methodik

Inputs und interaktive Vermittlung theoretischer Grundlagen und Fakten, Einzel- und Gruppenarbeiten, Diskussion im Plenum, Feedback- und Reflexionsrunden

## Inhalte

- Kundenorientierung geht alle an! Den Unternehmenserfolg nachhaltig unterstützen
- Der serviceorientierte Innendienst - Rückgrat des Verkaufsteams
- Professionelle und aktive Verkaufsrhetorik am Telefon
- Passende telefonische Kundenansprache bei Neu- und Bestandskunden
- Kundennutzen im Fokus: Ermittlung des Kundenbedarfes durch gezielte Gesprächsführung
- Das Potenzial von Cross-Selling nutzen
- Erfolgreiche Einwand- und Beschwerdebehandlung
- Souveräner und gelassener Umgang mit verschiedenen Kundentypen

Fragen zum Seminar beantworten wir Ihnen gern:

Gabriele Klett            0351 8322-332 und  
Maria Kühn             0351 8322-339

---

### Teilnehmergebühr

einschließlich Arbeitsunterlagen: **310.00 EUR zzgl. 19% MwSt.**

### Anmeldungen

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldungen. Sie erhalten rechtzeitig Ihre Durchführungsbestätigung mit Wegbeschreibung und Rechnung. Darin finden Sie auch die Kontaktdaten für Ihre eventuelle Hotelbuchung. Sie können nicht teilnehmen? Kostenfreie, schriftliche Stornierungen sind für **ein- und/oder zweitägige Seminare bis 14 Tage, für Lehrgänge, Arbeitskreise und EXKLUSIV-Seminare bis 21 Tage vor Veranstaltungsbeginn** möglich, es sei denn, in der Veranstaltungsbeschreibung ist eine andere Frist vereinbart. Geht uns die Stornierung innerhalb der vereinbarten Frist zu, entfällt die Teilnahmegebühr; schon bezahlte Beträge werden erstattet. Gern können Sie auch einen Ersatzteilnehmer benennen. Im Übrigen gelten die AGB (Seminarbedingungen) der RKW Sachsen GmbH Dienstleistung und Beratung.

### Rabattmöglichkeiten:

Mitglieder des RKW Sachsen e.V. erhalten **10% Rabatt** auf die Teilnehmergebühr. Sie sind interessiert? Bitte sprechen Sie uns an.