

# Der verkaufsstarke Innendienst

## Kundenorientierung geht alle an

**für** Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Vertriebs-Innendienst

**Termin** 22.01.2025 in Dresden

**Alternativtermin(e)** 25.09.2025 in Chemnitz  
21.01.2026 in Dresden

jeweils 09:00 Uhr - 17:00 Uhr

**Dozentin** Dr. Karin Wetzig

### Thema

Die Aufgaben der Innendienstmitarbeiter haben sich in den letzten Jahren stark geändert. Aus Abwicklern sind proaktive Partner des Vertriebs und wichtige Anlaufstellen für die Kunden geworden. Als "Innendienstler" von heute fungieren Sie als Berater, Dienstleister und Verkäufer und befinden Sie 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 22.01.2025 in Dresden (67-3267)
- ☐ am 25.09.2025 in Chemnitz (22-2525)
- ☐ am 21.01.2026 in Dresden (67-3432)

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 eines kundenorientierten Verhaltens vermittelt.
- Sie lernen, wie Sie Verkaufsgespräche gezielt führen, den Bedarf Ihrer Kunden genau ermitteln und Ihre Angebote passgenau präsentieren.
- Sie erfahren, wie Sie auch in schwierigen Situationen souverän und professionell mit Kundeneinwänden und Widerständen umgehen können.
- 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
- Wirkungsvolle Kommunikation am Telefon
- Passende Kundenansprache bei Neu- und Bestandskunden
- Kundennutzen im Fokus: Kundenbedarfes durch gezielte Gesprächsführung ermitteln
- Potenzial von Cross-Selling nutzen
- Souveräner und gelassener Umgang mit herausfordernden Situationen

Fragen zum Seminar beantworten wir Ihnen gern:

|                     |               |
|---------------------|---------------|
| Kerstin Wolffgramm  | 0351 8322-337 |
| Anna-Maria Schuster | 0351 8322-339 |
| Cornelia Stangner   | 0351 8322-373 |

### Teilnehmergebühr

einschließlich Arbeitsunterlagen: **440.00 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.