Der verkaufsstarke Innendienst

Kundenorientierung - im analogen und digitalen Vertriebsalltag

für	**Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Vertriebs-Innendienst**
Termin(e)	**01.04.2026 in Dresden**
Alternativtermin(e)	**21.09.2026 in Chemnitz**
	jeweils 09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Dozent	**Karsten Brüschke**

Thema

Die Aufgaben im Vertriebsinnendienst haben sich in den letzten Jahren deutlich gewandelt. Statt rein administrativer Tätigkeiten stehen heute Beratung, Kommunikation und Vertriebsunterstützung im Vordergrund - und das zunehmend auch digital. Ob telefonisch oder im Online-Meeting: Sie stehen im direkten Kontakt mit Kunden, Außendienst und Lieferanten und tragen damit maßgeblich zum Vertriebserfolg bei. Mit Ihrer kommunikativen Kompetenz prägen Sie Kundenbeziehungen und stärken die Position Ihres Unternehmens im Vertrieb.

Ihr Nutzen

- Sie erhalten praxisnahe Impulse zu den Grundlagen eines kundenorientierten Verhaltens.
- Sie erfahren, wie Sie Kundengespräche klar und strukturiert führen.
- Sie üben den souveränen Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen und Kundeneinwänden.
- Sie reflektieren Ihre kommunikative Wirkung - insbesondere am Telefon und im virtuellen Raum.
- Sie erkennen den Einfluss Ihrer Rolle auf Kundenzufriedenheit und Unternehmenserfolg.

Anmeldung zum Seminar:
Der verkaufsstarke Innendienst
❑ am 01.04.2026 in Dresden (67-3432)
❑ am 21.09.2026 in Chemnitz (22-2660)

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung
per Fax 0351 8322-422
per E-Mail info@rkwcampus.de
Internet www.rkwcampus.de

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

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

Firma/Anschrift .....

.....

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

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

Methodik

Trainerinput, Rollenspiele, Gruppenarbeit, simulierte Gespräche, Feedback

Inhalte

- Der serviceorientierte Innendienst als Rückgrat des Vertriebsteams
- Wirkungsvolle Kommunikation am Telefon und im Online-Dialog
- Passende Kundenansprache bei Neu- und Bestandskunden
- Kundenbedarfe gezielt ermitteln und Nutzen überzeugend darstellen
- Professioneller Umgang mit Einwänden und herausfordernden Situationen
- Körpersprache, Stimme und Rhetorik- auch im digitalen Raum sicher einsetzen
- Gesprächstechniken für eine verbindliche und lösungsorientierte Kommunikation

Fragen zum Seminar beantworten wir Ihnen gern:

Kerstin Wolffgramm 0351 8322-337
Maria Tamme 0351 8322-339
Cornelia Stangner 0351 8322-373

Teilnehmergebühr
einschließlich Arbeitsunterlagen: **460.00 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.