

Verkaufs-Performance im INNENDIENST **So gewinnen Sie neue Marktanteile und binden Kunden dauerhaft - Erfolgsfaktor Verkaufstechnik und Kundenbindung**

Bei zunehmendem Wettbewerbsdruck und stetig enger werdenden Märkten kommt der Vertriebsorganisation im Innendienst eine entscheidende Rolle für den Unternehmenserfolg zu.

Dabei verkauft der Innendienst entweder direkt an den Kunden oder stützt den Vertrieb bzw. Verkauf durch die Vorbereitung von Terminen, die Erstellung von Angeboten oder durch die Bearbeitung von Kundenbindungsaktionen.

Dem vertriebsorientierten Innendienst („Back-Office“) kommt damit ebenso wie dem Mitarbeiter im direkten Verkauf die Aufgabe zu, die Bedürfnisse der Kunden gezielt zu wecken, fachgerechte Lösungen professionell anzubieten und somit den Verkauf der Produkte bzw. Dienstleistungen aktiv zu unterstützen.

Darüber hinaus muss der moderne Vertriebsinnendienst die Beziehungen zu Bestandskunden langfristig pflegen können, um daraus gezielt weitere Aufträge zu gewinnen.

Die Methoden, sich durch aktives Verkaufen sowie durch professionelle Beratung und Kundenbindung erfolgreich gegen den Wettbewerb durchzusetzen, folgen auch im vertriebsorientierten Innendienst einigen grundsätzlichen, branchenübergreifenden Regeln.

In diesem Seminar werden Ihnen praxisbewährte Methoden und Instrumente anhand klassischer Aufgabenstellungen des Innendienstes vorgestellt.

Sie erarbeiten sich das Know-How, aus dem Innendienst heraus Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmaßnahmen erfolgreich durchzuführen, den Außendienst kundenorientiert zu unterstützen und damit den Verkaufserfolg Ihres Unternehmens systematisch zu steigern.

Ihr Nutzen

In diesem Seminar erhalten Sie das notwendige Know-how, um Ihr Unternehmen durch aktives Verkaufen erfolgreicher zu machen und Kunden gezielt langfristig für sich zu gewinnen:

- Sie erfahren, was einen erfolgreichen Verkaufsprozeß ausmacht.
- Sie lernen, wie Sie die Wirkung Ihrer Argumente wirksam steigern und Ihr Produkt/Ihre Dienstleistung erfolgreich aus dem Innendienst heraus präsentieren.
- Sie erarbeiten Techniken, wie Sie sich gegenüber dem Wettbewerb abheben und Ihre Leistung richtig darstellen.
Dabei haben Sie die Möglichkeit, Beispiele aus Ihrem eigenen Unternehmen einzubringen und zu bearbeiten.
- Sie optimieren Ihre Methodik, Angebote kundenwirksam zu erstellen und gezielt zu verfolgen.
- Sie lernen kritische Situationen bei Einwänden und Bedenken zu meistern.
- Sie erkennen, wie Sie das Telefon, Fax, E-Mail und Briefe gezielt als Akquisitions- oder Verkaufsinstrument einsetzen können.
- Sie erhöhen Ihre Verkaufserfolge durch bewusste Anwendung praxiserprobter Verkaufs- und Abschlusstechniken.
- Sie verinnerlichen die Methoden, Reklamationen wirksam zu entschärfen und in Möglichkeiten der Kundenbindung umzuwandeln.
- Sie lernen die Grundlagen des „Customer-Relation-Management“ (CRM) kennen und erfahren, wie Sie langfristige Kundenbeziehungen aufbauen und stärken und Folgeaufträge erhalten.

Inhalte

- Entwicklung eines gemeinsamen Begriffsverständnisses „aktives Verkaufen“
 - Phasen einer erfolgreichen Kundenakquisition
 - Phasen eines Verkaufsprozesses / Verkaufsgespräches
 - Bedeutung der kundenorientierten Präsentation des Angebotes
- Anforderungen an den Innendienst bei Akquisition und Verkauf
 - Rolle des Verkäufers/Vertriebsbeauftragten im Innendienst
 - Kontakttechniken, Kaufmotive und Kaufpsychologie
 - Behandlung unterschiedlicher Entscheider-Typen (Einkäufer, Wiederverkäufer, Geschäftsführer etc.)
- Fallbeispiele und Leitfäden erfolgreicher Akquisitions-/Verkaufsgespräche
 - Vorbereitung
 - Gesprächseröffnung / Kundenansprache
 - Einwandbehandlung
 - Fragetechniken
 - Positionierung gegenüber dem Wettbewerb
- Branchenübergreifender Überblick über Methoden und Techniken
 - gezielter Angebotserstellung und –verfolgung
 - erfolgreicher Verkaufs-Argumentation
 - konstruktiver Kooperation mit dem Vertriebsaußendienst
 - langfristiger Kundenbindung und Verkaufserfolge im Bestand
- Erfolgsfaktoren
 - Zielgruppenorientierung („Den Kunden verstehen lernen“)
 - Kontinuität in der Verkaufsarbeit
 - Fähigkeit das Vertrauen des Kunden zu gewinnen (und zu behalten)
 - Fähigkeit, Kundengespräche in den entscheidenden Situationen für sich zu gewinnen

Methode

Seminar mit Workshopcharakter: Kurze Vorträge, Praxisbeispiele, Gruppenarbeit, Plenumsdiskussion. Viel Raum für Diskussion von Teilnehmerfragen und Erfahrungsaustausch.

Teilnehmerkreis/Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeiter aus Vertriebsinnendienst, Vertriebsassistentz und Back-Office-Bereichen erwerben hier das notwendige organisatorische und rhetorische Grundwissen, um Akquisitions- und Verkaufsgespräche erfolgreich zu führen und den Vertriebsaußendienst konstruktiv zu unterstützen.