



Innendienst als Umsatztreiber

Vom reaktiven Service zum aktiven Umsatzbringer

**MEHR
TERMINE**
wegen großer
Nachfrage!

31.3./1.4.2025	FRANKFURT AM MAIN
25./26.6.2025	HAMBURG
16./17.9.2025	ONLINE
27./28.11.2025	MÜNCHEN

**Wachstumspotenziale im
Innendienst entfesseln**

**Kunden proaktiv gewinnen
und binden**

**Digitale Werkzeuge effektiv
einsetzen**

**Kundenkontaktpunkte
gezielt nutzen**

**Veränderung erfolgreich
vorantreiben**

**Leistung und Motivation
gezielt steigern**

**Sales-Excellence im Innen-
dienst erreichen**

IHR BESONDERES PLUS:

- + Sie erhalten **professionelle Antworten** auf vorab eingereichte Fragen.
- + Sie **tauschen Erfahrungen** mit den Referenten und den anderen Teilnehmenden aus.
- + Sie **gewinnen mehr Sicherheit** im Innendienst-Alltag

**LOTHAR
STEMPFLE**
erhält von Teilneh-
mern unserer Ver-
triebstrainings stets
**TOP-BEWER-
TUNGEN!**

WAS EHEMALIGE TEILNEHMENDE SAGEN:

»*Nah am Zahn der Zeit und an der Realität!*«

»*Außerordentlich fesselnd und inhaltlich äußerst inspirierend*«

Sehr informatives Seminar mit vielen Denkanstößen für den zukünftigen Innendienst.«

ANMELDUNG



management-forum.de/innendienst

SEMINARLEITUNG

Lothar Stempfle
Vertriebsexperte



„The new normal is here to stay“ – das trifft vor allem für den Vertrieb in nahezu allen Unternehmen zu. Nichts mehr wird so sein, wie es einmal war.

Viele Unternehmen unterschätzen das enorme Potenzial ihres Innendienstes als Umsatztreiber. Während der Außendienst sich auf strategische Kunden konzentriert, bleibt der Innendienst häufig in einer rein reaktiven Rolle. In einer zunehmend digitalen und wettbewerbsintensiven Vertriebswelt ist genau hier der entscheidende Hebel für Wachstum.

Unser Seminar zeigt Ihnen, wie Sie Ihren Innendienst gezielt zu einer proaktiven Vertriebseinheit weiterentwickeln. Kernpunkte der Transformation:

- Ausbau der C-Kunden: Der Innendienst kann kleine und mittlere Kunden systematisch betreuen und Umsatzpotenziale heben.
- Cross- und Up-Selling forcieren: Bestehende Kundenbeziehungen gezielt für Zusatzverkäufe nutzen – mit durchdachten Verkaufstechniken, datenbasierten Empfehlungen und automatisierten Prozessen.
- Neukundengewinnung und Akquise: Der Innendienst als aktiver Kontaktpunkt zur Markterschließung.
- Zeitliche Freiräume durch Automatisierung und Standardisierung: Weniger Verwaltungsaufwand, mehr Fokus auf Vertrieb – durch moderne CRM- und KI-gestützte Systeme.
- Mindset-Shift: Vom Verwalter zum Umsatztreiber: Erfolgreiche Innendienst-Teams brauchen eine vertriebsorientierte Haltung, Eigeninitiative und die richtigen Anreize.
- Struktur & Organisation anpassen: Neue Rollen und Verantwortlichkeiten schaffen, KPI-basiertes Arbeiten etablieren und den Innendienst effizient mit dem Außendienst verzahnen.

Ihr Nutzen

- Vertrieb stärken
- Reichweite erhöhen
- Effizienz steigern
- Mehr Umsatz / Ertrag generieren
- Engere Kundenbindung schaffen

Zielgruppe

Mit diesem Seminar wenden wir uns an

- Leitung Inside Sales
- Leitung Innendienst
- Vertriebs- und Verkaufsleitung
- Vertriebsgeschäftsführung
- Kundendienstleitung
- Serviceleitung und
- Führungskräfte aus dem Vertrieb, die sich mit Gestaltungsaufgaben des Innendienstes beschäftigen

Zeitlicher Ablauf

- 10.00** Beginn erster Tag
- 8.30** Beginn zweiter Tag
- 13.00** Gemeinsames Mittagessen
- 17.00** Erster Tag: Get-Together
- 16.30** Zweiter Tag: Ende des Seminars

Die Kommunikations- und Kaffeepausen werden im Verlauf des Seminars festgelegt.

SEMINARLEITUNG



Lothar Stempfle studierte Betriebswirtschaft. Er ist Experte in der effizienten Neuausrichtung von Vertrieben (Außendienst und Innendienst). Bevor er sich als Vertriebstrainer selbstständig machen, arbeitete er langjährig im Außendienst sowie in Führungspositionen im Verkauf. Lothar Stempfle verfügt über mehr als 20 Jahre Erfahrung in der Verkäuferausbildung und zählt in Deutschland zu den Topverkäufertrainern.

Seminarprogramm

Tag 1: Strategische Neuausrichtung des Innendienstes

- **Innendienst als Wachstumsquelle im Vertrieb**
 - Analyse der veränderten Rolle des Innendienstes im digitalen Zeitalter
 - Aufbau eines proaktiven Mindsets für die Ausschöpfung der Marktpotenziale
 - Förderung der Zusammenarbeit zwischen Innendienst und Außendienst
 - Positionierung des Innendienstes als strategischer Geschäftspartner
- **Effektive Nutzung digitaler Werkzeuge**
 - Integration von CRM-Systemen zur Verbesserung der Kundenansprache
 - Einsatz von Social Media zur Lead-Generierung und Kundenbindung
 - Nutzung von Web-Meetings und Video-Calls zur Steigerung der Effizienz
 - Implementierung einer Omni-Channel-Strategie zur nahtlosen Kundenkommunikation
- **Inside Sales als Schlüssel zu Touchpoints**
 - Definition und Optimierung relevanter Kundenkontaktpunkte
 - Personalisierung der Kundenansprache durch Datenanalyse
 - Entwicklung von standardisierten Prozessen zur Kundenkommunikation
 - Implementierung von Feedback-Schleifen zur kontinuierlichen Verbesserung
- **Neue Denkweisen und Prozesse**
 - Förderung einer agilen Zusammenarbeit zwischen Innendienst, Außendienst und Marketing
 - Reduzierung von administrativen Aufgaben durch Prozessautomatisierung
 - Einführung einer Kultur der kontinuierlichen Verbesserung
 - Training und Entwicklung der Innendienstmitarbeiter für neue Herausforderungen
- **Veränderungsprozess für das Team**
 - Identifikation und Überwindung von Widerständen im Veränderungsprozess
 - Entwicklung eines Fortbildungsprogramms zur Unterstützung der Transformation
 - Förderung einer offenen Kommunikationskultur
 - Implementierung von Maßnahmen zur Steigerung der Mitarbeitermotivation

Tag 2: Effizienz, Kundenzentrierung und Sales-Excellence im Innendienst

- **Innovative Ansätze für Kundengewinnung und -bindung**
 - Proaktive Kundensegmentierung und gezielte Ansprache
 - Einführung von Cross- und Up-Selling-Strategien zur Umsatzsteigerung
 - Implementierung des SMART-Modells zur Zielsetzung und Erfolgsmessung
 - Entwicklung von Incentive-Programmen zur Förderung von Verkaufserfolgen
- **Der Innendienst als Kundenmanager**
 - Einführung eines Kundenmanagement-Systems zur besseren Übersicht
 - Segmentierung von Kunden nach Bedarf und Potenzial
 - Entwicklung eines individualisierten Kundenansatzes
 - Nutzung von Analyse-Tools zur Identifikation von Cross-Selling-Potenzialen
- **Sicherung des Wettbewerbsvorsprungs**
 - Anpassung des Innendienstes an Marktveränderungen und neue Technologien
 - Implementierung einer kundenorientierten Innovationsstrategie
 - Förderung des Austauschs mit Außendienst zur Marktbeobachtung
 - Aufbau eines Netzwerks zur frühzeitigen Identifikation von Trends
- **Leistungsorientierte Innendienstorganisation**
 - Einführung variabler Entlohnungsmodelle zur Steigerung der Leistungsmotivation
 - Definition von KPIs zur transparenten Erfolgsmessung im Team
 - Regelmäßige Leistungsüberprüfungen und Feedback-Runden
 - Förderung von Zielorientierung und Selbstverantwortung im Innendienst

ANMELDUNG



management-forum.de/innendienst

Anmeldung

ONLINE

management-forum.de/innendienst

PER E-MAIL*

info@management-forum.de

SIE HABEN FRAGEN?

T: +49 8151 2719-0



TEILNAHMEGEBÜHR

€ 2.195,- zzgl. gesetzlicher MwSt. (Präsenz)

€ 1.995,- zzgl. gesetzlicher MwSt. (Online)

SIE BRINGEN JEMANDEN MIT?

Der/die zweite und jeder/jede weitere Teilnehmende aus einem Unternehmen erhält 10 % Rabatt.

WAS IST ENHALTEN?

Inbegriffen ist der Zutritt, die Dokumentation in elektronischer Form und bei den Präsenzterminen Getränke, Kaffeepausen, Mittagessen und das Get-together.

REISEN MIT DEM VERANSTALTUNGSTICKET

Mit der Deutschen Bahn ab € 59,-

deutschlandweit: management-forum.de/bahn



SPRECHEN SIE UNS GERNE AN



Gundula Schwan, Gesellschafterin
gundula.schwan@management-forum.de
T: +49 8151 2719-28



Elisabeth Di Muro, Anmeldung
info@management-forum.de
T: +49 8151 2719-0

SEMINAR INHOUSE BUCHEN



Lukas Wannenwetsch, Inhouse
lukas.wannenwetsch@management-forum.de
T: +49 8151 2719-50

Termine und Orte

31. 3./1. 4. 2025 – FRANKFURT AM MAIN

Metropolitan Hotel by Flemings

Poststr. 6, 60329 Frankfurt am Main, T: +49 69 506070-0,
reservation.fra@flemings-hotels.com,
flemings-hotels.com/frankfurt-metropolitan-hotel
Zimmerpreis: € 139,- inkl. Frühstück

25./26. 6. 2025 – HAMBURG

Mercure Hotel Hamburg City

Amsinckstr. 53, 20097 Hamburg, T: +49 40 236380,
h1163@accor.com, Zimmerpreis: € 165,- inkl. Frühstück

16./17. 9. 2025 – ONLINE

27./28. 11. 2025 – MÜNCHEN

Holiday Inn Munich Westpark

Albert-Rosshaupter-Str. 45, 81369 München,
T: +49 89 4111130, info.wp@himuc.com,
Zimmerpreis: € 120,- inkl. Frühstück

In den Hotels steht ein begrenztes Zimmerkontingent zur Verfügung. Buchen Sie direkt im Hotel unter dem Stichwort »Management Forum Starnberg«.

Der Zimmerpreis ist nicht in der Teilnahmegebühr enthalten.

Für die Online-Teilnahme benötigen Sie ein gängiges stationäres oder mobiles Endgerät mit aktuellem Browser, Internet, Lautsprecher bzw. Headset, Mikrofon und Webcam.

BITTE BEACHTEN SIE AUCH DIESES SEMINAR:

Außendienst im Wandel

15./16.7.2025 MÜNCHEN

14./15.10.2025 STUTTART

management-forum.de/aussendienst

MANAGEMENT FORUM STARNBERG GMBH

Maximilianstraße 2b, 82319 Starnberg, management-forum.de, info@management-forum.de