



Innendienst als Umsatztreiber

Vom reaktiven Service zum aktiven Umsatzbringer

- > **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 Innendienst **erreichen**

IHR SEMINARLEITER



Lothar Stempfle
Vertriebsexperte

LOTHAR STEMPFLE ERHÄLT
VON TEILNEHMERN UNSERER
VERTRIEBSTRAININGS STETS
TOP-BEWERTUNGEN



SEMINARBESCHREIBUNG

„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.

Unternehmen prüfen aufgrund des neuen Beschaffungsverhaltens der B2B-Kunden ihre aktuellen Vertriebsstrukturen und -modelle auf zukünftige Eignung. Ein wichtiger Bestandteil ist der Innendienst.

Wie wird aus einem klassischen Innendienst, der überwiegend reaktiv tätig ist, eine proaktive Verkaufseinheit?

Dieses Seminar liefert Strategien und Lösungen, um einen über Jahrzehnte eingeschwungenen Innendienst zu einer verkaufsaktiven Vertriebseinheit zu wandeln, die für den Außendienst die Terminierung, aktives Cross- und Up-Selling und eine proaktive Betreuung der Kleinkunden übernimmt.

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 mit Sektempfang
- 16.30** Zweiter Tag: Ende des Seminars

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

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Gundula Schwan
Gesellschafterin

„Ihre Fragen zur Veranstaltung beantworte ich gerne!“

Tel. +49 8151 2719 28
gundula.schwan@management-forum.de



IHR SEMINARLEITER



Lothar Stempfle

studierte Betriebswirtschaft. Er ist Experte in der effizienten Neuausrichtung von Vertrieben (Außendienst und Innendienst). Bevor er sich als Vertriebstrainer selbstständig machte, 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 Topverkaufstrainern.

Herzlich willkommen!

- > Begrüßung durch Management Forum Starnberg und den Seminarleiter
- > Überblick über Agenda und Seminarziele
- > Kurze Vorstellungsrunde

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

INFORMATIONEN

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.

ANMELDUNG

> per Telefon: +49 8151 2719-0 > per Telefax: +49 8151 2719-19 > per E-Mail: info@management-forum.de
> per Internet: www.management-forum.de/innendienst > per Post: Management Forum Starnberg GmbH · Maximilianstr. 2b · D-82319 Starnberg

TEILNAHMEGEBÜHR

Die Gebühr für das zweitägige Seminar beträgt € 2.195,- zzgl. gesetzlicher MwSt. Die Gebühr für das zweitägige Online-Seminar beträgt € 1.995,- zzgl. gesetzlicher MwSt. Die Teilnahmegebühr enthält Arbeitsunterlagen und bei den Präsenzterminen Getränke, Kaffeepausen und Mittagessen. Jede Anmeldung wird von Management Forum Starnberg GmbH schriftlich bestätigt. Sollte mehr als eine Person aus einem Unternehmen an dieser Veranstaltung teilnehmen, gewähren wir dem zweiten und jedem weiteren Teilnehmenden 10% Preisnachlass. Die Teilnahme an der Veranstaltung setzt Rechnungsausgleich voraus. Orts-, Format-, Termin- und Programmänderungen behalten wir uns vor. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie unsere Teilnahmebedingungen an.

RÜCKTRITT

Bei Stornierung der Anmeldung wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 95,- zzgl. gesetzlicher MwSt. pro Person erhoben, wenn die Absage bis spätestens 15 Tage vor Veranstaltungsbeginn schriftlich bei Management Forum Starnberg GmbH eingeht. Bei Nichterscheinen des/der Teilnehmenden bzw. einer verspäteten Abmeldung wird die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Selbstverständlich ist eine Vertretung des/der angemeldeten Teilnehmenden möglich.

TERMINE UND ORTE

Dienstag, 16. September und Mittwoch, 17. September 2025 ONLINE: Die Teilnahme am ONLINE-SEMINAR erfordert einen gängigen Rechner (Windows, Mac-OS oder Linux), bzw. ein mobiles Endgerät (Android oder IOS) mit aktuellem Browser, Internet-Zugang, Lautsprecher bzw. Headset und Mikrofon, Webcam (wird empfohlen). Gerne helfen wir Ihnen bei Fragen weiter. Tel. +49 8151 2719 0.

Donnerstag, 27. November und Freitag, 28. November 2025 in Starnberg: Holiday Inn Munich Westpark, Albert-Rosshaupter-Str. 45, D-81369 München, Tel.: +49 89 4111130, E-Mail: info.wp@himuc.com, www.ihg.com/holidayinn/hotels/de/de/munich/mucwp/hoteldetail, Zimmerpreis: € 120,- inkl. Frühstück

Montag, 23. März und Dienstag, 24. März 2026 in Starnberg: Hotel Vier Jahreszeiten Starnberg, Münchner Str. 17, 82319 Starnberg, T: +49 8151 4470-0, reservierung@vier-jahreszeiten-starnberg.de, www.vier-jahreszeiten-starnberg.de, Zimmerpreis: € 144,- inkl. Frühstück

ZIMMERRESERVIERUNG

Für dieses Seminar steht Ihnen im Veranstaltungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zur Verfügung. Bitte nehmen Sie die Buchung rechtzeitig und direkt im Hotel unter Berufung auf Management Forum Starnberg vor. Der Zimmerpreis ist nicht in der Teilnahmegebühr enthalten.

REGISTRIERUNG

Als Ausweis für die Teilnahme gelten Namensplaketten, die vor Beginn zusammen mit den Arbeitsunterlagen ausgehändigt werden.

MANAGEMENT FORUM STARNBERG

Management Forum Starnberg ist Ihre erste Adresse, wenn es um Wissen, Fähigkeiten, Weiterentwicklung, Inspiration und Austausch geht. Mit unseren Fachkonferenzen und -seminaren für Führungskräfte stehen wir für > aktuelle Themen und sorgfältig recherchierte Inhalte > die kompetentesten Referierenden, Coaches und Trainerinnen > viel Raum für Diskussionen, Austausch und Netzwerken > professionelle Planung, Organisation und Durchführung

INHOUSE-SCHULUNGEN UND EINZEL-COACHINGS

Zu diesen und weiteren Themen bieten wir individuell auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Inhouse-Schulungen und individuelle Einzel-Coachings an. Nehmen Sie Kontakt mit uns auf. Wir unterbreiten Ihnen gerne ein unverbindliches, auf Ihre Wünsche zugeschnittenes Angebot. Ihre Ansprechpartnerin: Christiane Winckler, Tel: +49 8151 2719-24, christiane.winckler@management-forum.de



Fax +49 8151 2719-19, www.management-forum.de/innendienst



Bitte Coupon im Briefumschlag oder per Fax an: Management Forum Starnberg GmbH, Maximilianstraße 2b, D-82319 Starnberg

Ja, hiermit melde ich mich an für das Seminar
Innendienst als Umsatztreiber
Vom reaktiven Service zum aktiven Umsatzbringer

- 16./17. September 2025 ONLINE
 27./28. November 2025 in München
 23./24. März 2026 in Starnberg

Management Forum
Starnberg GmbH
Frau Elisabeth Di Muro
Maximilianstraße 2b
D-82319 Starnberg

1. Name	2. Name
Vorname	Vorname
Position	Position
Abteilung	Abteilung
Firma	
Straße/PF	PLZ/ Ort
Telefon	Telefax*
E-Mail*	
Branche	Beschäftigtenzahl: ca.
Datum	Unterschrift

Bei Stornierung der Anmeldung wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 95,- zzgl. gesetzlicher MwSt. pro Person erhoben, wenn die Absage bis spätestens 15 Tage vor Veranstaltungsbeginn schriftlich bei Management Forum Starnberg GmbH eingeht. Bei Nichterscheinen des/der Teilnehmenden bzw. einer verspäteten Abmeldung wird die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Selbstverständlich ist eine Vertretung des/der angemeldeten Teilnehmenden möglich.

Datenschutzhinweis: Die Management Forum Starnberg GmbH verwendet die im Rahmen der Anmeldung erhobenen Daten in den geltenden rechtlichen Grenzen zum Zweck der Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen per Post Informationen über weitere Angebote zu schicken. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Forum Starnberg GmbH, Maximilianstraße 2b, D-82319 Starnberg, unter info@management-forum.de, oder telefonisch unter +49 8151 2719-0 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Die vollständige Datenschutzerklärung können Sie unter www.management-forum.de/mfs-datenschutz/ einsehen. *Mit Ihrer Teilnahme erklären Sie sich einverstanden, dass wir Sie über verschiedene Marketingkanäle (Post, Fax, E-Mail, App, Social Media, sowie Medien unserer Partner) über unser aktuelles Angebot informieren dürfen. Des Weiteren erteilen Sie uns als Veranstalter die Erlaubnis, während der Veranstaltung Foto- und Videoaufnahmen zu machen und diese Aufnahmen im Zusammenhang mit der Veranstaltung für die Öffentlichkeitsarbeit und die Dokumentation, analog und digital, zu verwenden.