

## INTENSIVSEMINAR

21./22. FEBRUAR 2024 IN MÜNCHEN

18./19. JUNI 2024 IN FRANKFURT/M.

10./11. SEPTEMBER 2024 IN DÜSSELDORF DERENDORF

26./27. NOVEMBER 2024 MÜNCHEN



MANAGEMENT  
FORUM  
STARNBERG

# Innendienst im Wandel

## Vom reaktiven Innendienst zum proaktiven Inside Sales

- > **Die veränderte Rolle** des Innendienstes 4.0
- > **Die Aufgaben** des Inside Sales
- > **Qualifizierung** für die neuen Aufgaben und Bedingungen
- > **Digitale Werkzeuge und Analyse-Tools** des erfolgreichen verkaufsaktiven Innendienstes
- > **Agile Führung und Steuerung** der Inside Sales-Teams
- > **Gestaltung variabler Entlohnungsmodelle** im Innendienst
- > **Der Wandel** vom administrativen Innendienst zum verkaufsaktiven Inside Sales

### 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.**

## KOOPERATIONSPARTNER:

**DVMA** Deutsche  
Vertriebsmanagement-Akademie

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Gundula Schwan  
Gesellschafterin

„Ihre Fragen zur Veranstaltung beantworte ich gerne!“

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



## 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.

## 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

## 1. SEMINARTAG

### Der Innendienst als Inside Sales

- > Verändertes Kaufverhalten erfordert veränderte Vertriebsprozesse
- > Das neue Rollenverständnis im Inside Sales
- > Die neuen Aufgaben im Omni-Channel-Vertrieb
- > Die Werkzeuge des Inside Sales: Social Media (LinkedIn, XING, ...), Telefon, Web-Meetings, Video-Präsentationen
- > Inside Sales im Zentrum aller Touchpoints mit den Käufern
- > Ziele der digitalisierten Innendienst-Organisation: näher – besser – käuferbezogener

### Organisation des Inside Sales

- > Interdisziplinäres Denken in Innendienst, Außendienst und Marketing
- > Schrittweise und gezielte Übertragung von Kompetenz auf den Inside Sales
- > Trennung von aktiven Sales-Aufgaben und administrativen Tätigkeiten
- > Administration mit Standardisierung und Automatisierung gezielt aufbauen
- > Identifizieren von Zielkäufern

### Das Innendienst-Team fit für die neuen Herausforderungen machen

- > Strategien zur erfolgreichen Vermittlung der neuen Tätigkeiten
- > Die Einbindung der Mitarbeiter in den Veränderungsprozess
- > Ziele mit dem SMART-Modell festlegen
- > Die 4 Phasen einer Mitarbeiterentwicklung
- > Teamarbeit und Einzelverantwortung gezielt justieren
- > Breites Commitment erzielen durch Co-Initiating, Co-Creating und Co-Evolving
- > Der konsequente Umgang mit „Veränderungsverweigerern“

## New Work und (New) Inside Sales

- > Eine neue Arbeitskultur mit New-Work-Methoden
- > New World of Work = Führung anders leben
- > Arbeitsmodelle: Home-Office, Remote Work, Coworking Space, ...
- > Skills: Selbstführung, Kommunikation auf Augenhöhe, Remote führen

## 2. SEMINARTAG

### Agile Mitarbeiterführung im Innendienst

- > Die Führungsaufgaben der Leitung Inside Sales
- > Die Rolle während der Transformation: zuerst führen, dann begleiten
- > Mitarbeitende auf freiwilliger Basis für ehrgeizige Ziele begeistern
- > Mit dem Prinzip „Leadership“ zu mehr Erfolg
- > Selbstwirksamkeit erhöhen: Delegieren von Aufgaben und Übertragen von Kompetenzen als Grundprinzip
- > Persönliche Motive im Team erkennen und gezielt ansprechen
- > Ziele verhaltenswirksam vereinbaren

### Digitale Werkzeuge für die Neuausrichtung

- > Mehr Wissen über den Kunden durch Generieren und Bündeln von Kundeninformationen
- > Datenmanagement: Erfassung vertriebsrelevanter Daten und Informationen
- > Die Aufgabe des Innendienstes beim Ausbau von CRM-Systemen
- > Reduzieren der Arbeitsbelastung durch digitale Systeme
- > Die Erfolgsquote im Angebotsmanagement konsequent erhöhen

### Erfolgsorientierte Vergütung im Inside Sales

#### – Möglichkeiten, Chancen, Grenzen

- > Möglichkeiten der variablen Entlohnung des Inside Sales
- > Eifer oder Desaster? Welche Rolle spielt der Einsatz des Geldes?
- > Hilfreiche Kriterien für die passende Entlohnungsform
- > Risiken bei Nichtakzeptanz von variablen Entlohnungssystemen

# INFORMATIONEN

## ZIELGRUPPE

Mit diesem Seminar wenden wir uns an Leitung Inside Sales, Leitung Innendienst, Vertriebs- und Verkaufsführung, 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 Teilnahmegebühr enthält Arbeitsunterlagen 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

**Mittwoch, 21. Februar und Donnerstag, 22. Februar 2024 in München:** Holiday Inn Munich Westpark, Albert-Rosshaupter-Str. 45, D-81369 München, Tel.: +49 89 4111130, E-Mail: info.wp@himuc.com, Internet: www.ihg.com/holidayinn/hotels/de/de/munich/mucwp/hoteldetail, Zimmerpreis: € 120,- inkl. Frühstück

**Dienstag, 18. Juni und Mittwoch, 19. Juni 2024 in Frankfurt/M.:** relexa Hotel Frankfurt/Main, Lurgiallee 2, D-60439 Frankfurt am Main, Tel.: +49 69 957780, E-Mail: Frankfurt.Main@relexa-hotel.de, Internet: www.relexa-hotel-frankfurt.de, Zimmerpreis: € 115,- inkl. Frühstück

**Dienstag, 10. September und Mittwoch, 11. September 2024 in Düsseldorf Derendorf:** INNSIDE by Melia Düsseldorf Derendorf, Derendorfer Allee 8, D-40476 Düsseldorf, Tel.: +49 211 175460, E-Mail: innside.duesseldorf.derendorf@melia.com, Internet: www.melia.com/de/hotels/deutschland/dusseldorf/innside-dusseldorf-derendorf, Zimmerpreis: € 145,- inkl. Frühstück

**Dienstag, 26. November und Mittwoch, 27. November 2024 in München:** München Airport Marriott Hotel, Alois-Steinecker-Str. 20, D-85354 Freising, Tel.: +49 8161 9666-6250, E-Mail: reservation@munich-airport-marriott.de, Internet: www.munich-airport-marriott.com, Zimmerpreis: € 149,- 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

## ANREISE

 Mit der Deutschen Bahn ab € 51,90 deutschlandweit zur Veranstaltung von Management Forum Starnberg! (Einfache Fahrt mit Zugbindung inklusive City Ticket zur Nutzung in bestimmten Tarifzonen des ÖPNV für An- und Abreise in 126 Städten, solange der Vorrat reicht). Infos unter: www.management-forum.de/bahn

## 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. Ihr Ansprechpartner: Christiane Winckler, Tel: +49 8151 2719-24, christiane.winckler@management-forum.de



Fax +49 8151 2719-19, [www.management-forum.de/innendienst](http://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 im Wandel**  
**Die neuen Aufgaben in der digitalen Vertriebswelt**

- 21./22. Februar 2024 in München  
 18./19. Juni 2024 in Frankfurt/M.  
 10./11. September 2024 in Düsseldorf Derendorf  
 26./27. November 2024 München

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

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

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/](http://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.