

## Verkaufstraining: Der verkaufsorientierte Innendienst

Der Verkaufsinendienst bietet viele Chancen, Kundenbeziehungen zu stärken und den Umsatz Ihres Unternehmens zu steigern. Ob Sie im Team mit einem Außendienst zusammenarbeiten oder ganz eigenverantwortlich agieren, Erfolgshebel gibt es viele und sie sind oft einfach zu drücken.

In diesem Training lernen Sie, was Sie als Mitarbeiter im Vertriebsinnendienst erfolgreich macht und wie leicht Sie mit etwas System zusätzliche Umsätze generieren können.

---

### Inhalte

- **Die Kunden, ich und andere - eine Standortbetrachtung**
    - Reaktiv ab- und zuarbeiten oder proaktiv entwickeln - meine Gestaltungsmöglichkeiten im Vertriebsinnendienst
    - Rollenklarheit erlangen: Welchen Anspruch habe ich? Was erwarten die Kunden und der Außendienst von mir?
  - **Zusätzliche Umsätze aus eingehenden Gesprächen "mitnehmen"**
    - Der Blick über den Tellerrand - was kann der Kunde noch gebrauchen?
    - Kundendatenpflege als möglicher Umsatz-Multiplikator
    - Kluges Empfehlungsmarketing
    - Cross- und Upselling
    - Verkaufsaktionen ansprechen
  - **Gesprächsstruktur im Zusatzverkauf**
  - **Schnelle Einstiege, gut vorbereitet**
    - Wann spreche ich den Kunden an?
    - Wie spreche ich ihn an? - Brückenformulierungen, Gesprächsaufhänger und offene Fragen
  - **Einstieg in die Bedarfsermittlung**
    - Zielführend Fragen stellen
    - Antworten hören und verwenden
  - **Angebote und Anliegen mit "knackigen" Nutzenargumenten formulieren**
  - **Gute Reaktionen auf "Klassiker-Einwände"**
  - **Abschlussfragen und elegante Ausstiegsformulierungen**
  - **Zusatzverkauf in der Anwendung: Praxissimulationen**
  - **Persönliche Fortschrittsplanung**
- 

### Zielgruppe

Innendienstmitarbeiter, die mehr aus ihren eingehenden Kundenkontakten herausholen möchten.

---

Dauer      2 Tage, je 9.00 bis 17.00 Uhr

Teilnehmer max. 10

Termine nach Vereinbarung!

---