



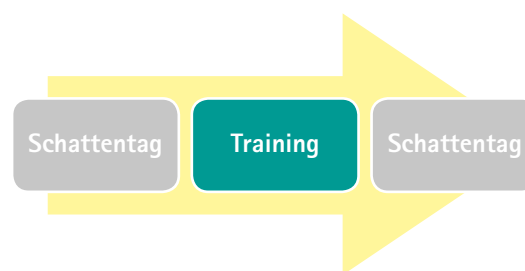
Starker Innendienst – starker Umsatz

Verborgene Umsatzpotentiale nachhaltig ausschöpfen



SCHULUNGSKONZEPT

Nach Bedarf firmenintern schulen!



Inhalt

Der Vertriebsinnendienst gewinnt immer mehr an Bedeutung. Hierbei geht es schon lange nicht mehr nur um Kundenbindung, technischen Service und Erreichbarkeit, es geht um stattliche Umsätze mit B- und C-Kunden, die beachtliche Ertragsreserven bergen.

In vielen Unternehmen wird dieses Potenzial nicht ausgeschöpft. Innendienstmitarbeiter sind auf technische Lösungen fixiert, nehmen Bestellungen nach „Schema F“ entgegen, fassen Angebote unmotiviert nach, fragen Daten ab und lassen Verkaufschancen liegen. Höchste Zeit, dass vom „Passiv-Modus“ in den „Aktiv-Modus“ umgeschaltet wird. Je nach Entwicklungsstand eines Teams bedeutet das

- eine Veränderung der Motivation und Einstellung der Mitarbeiter,
- das Erarbeiten von belastbaren Mehrwertargumenten,
- das Sammeln und Strukturieren von Fallbeispielen und Geschichten, die Kundengespräche bildhaft und lebendig werden lassen.
- das Erarbeiten und Erkennen von zusätzlichen Verkaufschancen,
- das Arbeiten an Gesprächsstrategien und Leitfäden für erfolgreiche Verkaufsgespräche,
- die Auseinandersetzung mit typischen Einwänden, damit die Verkaufsgespräche nicht schon nach wenigen Sätzen zu Ende sind,
- die Überprüfung des individuellen Gesprächsverhaltens (eingefahrene Sprachmuster, Beziehungsmanagement) der Mitarbeiter
- den Aufbau einer einheitlichen telefonischen Visitenkarte.

Unser Schulungskonzept aus Schattentagen vor Ort und intensiven Trainingseinheiten ist über Jahre gereift und wird Ihren Innendienst stärken und Ihre Umsätze dauerhaft steigern.

Schattentag vor dem Training

Training on the job
Analyse und Coaching am Arbeitsplatz

- Analyse des Kommunikations- und Arbeitsverhaltens der einzelnen Mitarbeiter
- Direktes Feedback am Arbeitsplatz
- Ausführliches Feedback in einem Protokoll (einzelne Mitarbeiter, Team, Arbeitssituation, Schnittstellen)
- Grundlage für eine zielgerichtete Ausrichtung der Trainingsinhalte

Training

zielgerichtetes Training aus den Erkenntnissen des Schattentages

- Überprüfung und Erarbeitung von Gesprächsstrategien
- Hilfestellungen zur Erarbeitung von situations- und branchenbezogenen Kommunikationshilfen (Leitfaden, Mehrwertargumente, überzeugende Formulierungen, Einwandbehandlung).
- Gespräche und Gesprächsphasen werden anhand von Fallbeispielen mit dem Trainer geübt und analysiert.
- Fixierung von Regeln und Standards (Kommunikation, Zeitmanagement, Abläufe, Dokumentation, etc.)
- Die Teilnehmer erhalten Aufgaben und erarbeiten einen individuellen Maßnahmenplan.

Kommunikation



Schattentag nach dem Training

Training on the job

Analyse und Coaching am Arbeitsplatz

- Die Teilnehmer sind mit der Umsetzung der Trainingsinhalte nicht alleine gelassen. Fragen zur Umsetzung können direkt mit dem Trainer am Arbeitsplatz geklärt werden.
- Trainingsinhalte können am Arbeitsplatz individuell vertieft und spezifiziert werden.
- Aus den Trainings erarbeitete Arbeitsunterlagen (Leitfaden, Listen mit Mehrwertargumenten, Gesprächsunterlagen) können mit dem Trainer besprochen, bewertet und überprüft werden.
- Weitere Verbesserungsmöglichkeiten werden aufgezeigt und protokolliert.

Was macht den Erfolg aus?

Aus zahlreichen Schulungsmaßnahmen in unterschiedlichsten Branchen wissen wir, was den Erfolg ausmacht:

1. An den Schattentagen (Training on the job) fallen uns viele Dinge auf, die von den Beteiligten nicht mehr bewusst wahrgenommen werden. „Alte Zöpfe“ und Eingefahrenes können von uns hinterfragt werden. Verbesserungsvorschläge und Trainingsinhalte werden spezifisch bis auf einzelne Mitarbeiter und die gegebene Praxissituation abgestimmt.
2. Mitarbeiter sind durch Workshops in die Erarbeitung von Verbesserungen und Neuem stark eingebunden und zur Umsetzung motiviert.
3. Die Schulung in mehreren Stufen sorgt für Nachhaltigkeit. So motiviert ein Schattentag nach einem Training die Mitarbeiter, die erlernten Inhalte auch wirklich umzusetzen.

Stimmen Sie Ihr Schulungskonzept mit uns ab!

Bereits ab einem Teilnehmer beraten wir Sie und stimmen ein individuelles Schulungskonzept mit Ihnen ab.

Methoden

Training on the job, Einzel- und Teamarbeit, praktische Übungen mit Tape-Feedback-Analyse/Video-Analyse

Zielgruppe

Vertriebsmitarbeiter im Innen- und Außendienst. Mitarbeiter in serviceorientierten Einheiten mit Kundenkontakt

Trainer



Robert Scheidel,
Dipl.-Betriebswirt (FH), Trainer

Kommunikation