

In vielen Köpfen sind Innendienst und Außendienst zwei Welten. Von einem ADM wird eine hohe Vertriebskompetenz erwartet, während bei Innendienstmitarbeitern eher administrative Fähigkeiten vorausgesetzt werden.

Dabei braucht ein starker Außendienst einen leistungsfähigen Vertriebsinnendienst, der ihm zwar die administrativen Tätigkeiten abnimmt, damit sich der Außendienst voll und ganz auf seine Kernaufgaben konzentrieren kann, jedoch sind *die* Unternehmen am erfolgreichsten, denen es gelingt, Außendienst und Innendienst als Team zusammenzuschweißen. Und das setzt auch beim Innendienst ein tiefgehendes Vertriebsverständnis voraus.

Der einzige Unterschied zwischen den beiden besteht lediglich in einer Sache: Während der Außendienst seine vertrieblichen Tätigkeiten bei Kunden vor Ort wahrnimmt, übt der Vertriebsinnendienst seine Aufgaben in der Unternehmenszentrale aus.

Was sie beide gemeinsam haben - beide benötigen

- eine hohe Kundenorientierung
- kaufmännisches Verständnis
- ein grundlegendes Marktverständnis
- Prozessverständnis
- den gleichen Informations-Stand zu einem Kunden (Stichwort "CRM-System")
- Know-How in der Einwandbehandlung und Beratungs-Kompetenz
- sympathische, freundliche, verbindliche und zuvorkommende Kommunikation.

Denn was gibt es für einen ADM Schlimmeres, als wenn der Kunde im Innendienst anruft und auf einen Mitarbeiter trifft, der all diese Kompetenzen nicht mitbringt?!

Im schlimmsten Falle wird ein Kunde derart verprellt, dass die bisherigen Vertriebsbemühungen vollends für die Katz waren.

Jeder "Point of Contact" ist die Visitenkarte Ihres Unternehmens!

Unterschätzen Sie daher nicht die Rolle Ihrer Innendienstmitarbeiter in der Vertriebsorganisation und sorgen Sie durch entsprechende Schulungen für eine ebenso hohe Vertriebskompetenz wie bei Ihrem Außendienst.

Kleine Workshops von 1.5 Stunden zu speziellen Themenbereichen in modularem Aufbau werden hier schon spürbare Verbesserung erzielen.

Lassen Sie uns gerne in einem unverbindlichen Gespräch eruieren, wie ein individuelles Workshop-Konzept das Vertriebs-Know-How in Ihrem Vertriebsinnendienst unmittelbar steigert.

Ich freue mich auf Ihre Nachricht!

✉ Schreiben Sie mir gerne über LinkedIn oder XING oder direkt und wir sprechen drüber! ✉