

# Vertriebstraining für den Innendienst

Kunden verstehen, Lösungen ermöglichen und vertrieblich handeln

**Im Vertriebsinnendienst laufen viele Fäden zusammen: Kundenanfragen beantworten, Angebote erstellen und nachfassen, Aufträge zuverlässig bearbeiten und Lösungen finden. Das erfordert Genauigkeit und Sorgfalt – und bietet gleichzeitig viele Möglichkeiten, Kundenbeziehungen und Vertriebserfolg aktiv mitzugestalten.**

Wer Kunden gut versteht, Orientierung gibt und passende Lösungen ermöglicht, leistet bereits einen wichtigen Beitrag zum Vertrieb. Dazu gehört auch, Verkaufschancen zu erkennen, Angebote aktiv nachzufassen und Kunden bei ihren Entscheidungen professionell zu begleiten. Beraten und Verkaufen gehören dabei zusammen.

Erfolgreicher Vertriebsinnendienst verbindet zwei besondere Stärken: intern präzise arbeiten und nach außen kunden- und lösungsorientiert handeln. So entstehen Kundenkontakte, die unkompliziert, verbindlich und persönlich erlebt werden.

Vielleicht kennen Sie Situationen, in denen noch mehr möglich wäre: Ein Angebot könnte aktiver nachgefasst, aus einer schwierigen Kundenanfrage schneller eine Lösung oder aus der Zusammenarbeit von Innen- und Außendienst ein noch besseres Kundenerlebnis werden.

In diesem Seminar stärken Sie Ihre vertriebliche Haltung, Ihre Kunden- und Lösungsorientierung sowie Ihre kommunikative Kompetenz. Sie lernen, Kundenprozesse aktiv mitzugestalten, Möglichkeiten zu erkennen und auch in anspruchsvollen Situationen souverän und handlungsfähig zu bleiben.

Wer Verkaufen als Teil guter Beratung versteht, muss Kunden nicht überreden. Es geht darum, Bedarfe zu erkennen, Lösungen möglich zu machen und Kunden bei einer guten Entscheidung zu unterstützen.

01 · Nutzen

## Ihr Nutzen

Sie schärfen Ihr Verständnis für Ihre vertriebliche Rolle und erkennen, wie Sie mit Ihrer Arbeit im Innendienst Kundenbeziehungen und Vertriebserfolg aktiv mitgestalten können. Dabei verbinden Sie Ihre fachliche Kompetenz und Sorgfalt mit einem noch stärkeren Blick für Kunden, Lösungen und Verkaufschancen.

### Nach dem Seminar können Sie

- Ihre Rolle als aktiver Teil des Vertriebs selbstbewusst gestalten und Beratung mit Verkauf verbinden,
- Kundenbedarfe und Verkaufschancen gezielter erkennen und Angebote verbindlich nachfassen,
- Kundenanliegen aus der Kundenperspektive betrachten und lösungsorientiert weiterführen,
- am Telefon und per E-Mail klar, persönlich und auf den Punkt kommunizieren,
- auch bei Einwänden, Beschwerden und einem „Nein“ souverän und handlungsfähig bleiben,

die Zusammenarbeit mit dem Außendienst partnerschaftlich und kundenorientiert gestalten.

02 · Inhalte

## Seminarinhalte

### Die eigene vertriebliche Rolle aktiv gestalten

- Die Bedeutung des Vertriebsinnendienstes für Kundenbeziehung und Vertriebserfolg
- Beraten und Verkaufen selbstverständlich miteinander verbinden
- Eigeninitiative zeigen und Verkaufschancen erkennen
- Kunden im Entscheidungsprozess aktiv begleiten

### Vom Kundenanliegen zur passenden Lösung

- Intern präzise arbeiten – extern unkompliziert kommunizieren
- Kundenbedürfnisse verstehen und die Perspektive wechseln

- Möglichkeiten erkennen und Lösungen entwickeln
- Orientierung geben und nächste Schritte aufzeigen
- Angebote professionell und verbindlich nachfassen

### **Klar, persönlich und souverän kommunizieren**

- Mit guten Fragen und aktivem Zuhören Bedarfe erkennen
- Nutzen und Mehrwert überzeugend vermitteln
- Am Telefon und per E-Mail auf den Punkt kommen
- Einwände konstruktiv aufnehmen und Gespräche weiterführen
- Auch in anspruchsvollen Kundensituationen souverän und lösungsorientiert bleiben

### **Innen- und Außendienst als Vertriebsteam**

- Unterschiedliche Rollen, Perspektiven und Stärken zusammenbringen
- Erwartungen und Verantwortlichkeiten transparent gestalten
- Informationen zuverlässig und kundenorientiert weitergeben
- Zusammenarbeit an der Schnittstelle aktiv gestalten
- Gemeinsam Verantwortung für Kundenbeziehung und Vertriebserfolg übernehmen

## **03 · Zielgruppe**

# **Für wen ist das Seminar geeignet?**

Dieses Seminar richtet sich an:

- Mitarbeitende im Vertriebsinnendienst, Inside Sales, Customer Service und in vertriebsnahen Funktionen, die regelmäßig im direkten Kundenkontakt stehen und ihre vertriebliche, kommunikative und persönliche Kompetenz weiterentwickeln möchten.
- insbesondere alle, die ihre Stärke in der zuverlässigen Auftrags- und Angebotsbearbeitung um eine aktive vertriebliche Rolle ergänzen und Kundenbeziehungen noch bewusster mitgestalten wollen.

#### 04 · Arbeitsweise

## So arbeiten wir im Seminar

Im Mittelpunkt stehen typische Situationen aus Ihrem Vertriebsalltag.

Sie profitieren von:

- kurzen fachlichen Impulsen im Wechsel mit praktischen Übungen, Gesprächssimulationen, Reflexion und kollegialem Austausch
- der Arbeit an konkreten Kundenanfragen, Nachfassgesprächen, Einwänden, Reklamationen und Situationen an der Schnittstelle zwischen Innen- und Außendienst
- einem konsequenten Blick darauf, was bereits gut funktioniert und wie daraus noch mehr Wirkung entstehen kann

Eigene Praxisfälle können ausdrücklich eingebracht werden. Statt starrer Gesprächsleitfäden entwickeln Sie Lösungen und Formulierungen, die zu Ihnen, Ihren Kunden und Ihrem Arbeitsalltag passen.

#### 05 · Fragen & Antworten

## Häufige Fragen zum Seminar

### Ist das Seminar ein klassisches Verkaufstraining?

Nein. Verkäufersches Handwerkszeug gehört dazu, steht aber nicht allein im Mittelpunkt. Das Seminar verbindet Vertriebskompetenz mit Kunden- und Lösungsorientierung, Kommunikation und persönlicher Souveränität. Dabei entwickeln Sie Ihre vorhandenen Stärken gezielt für eine aktive vertriebliche Rolle weiter.

### Ich berate gerne, sehe mich aber nicht als klassischen Verkäufer. Passt das Seminar trotzdem zu mir?

Ja. Gerade darum geht es. Gute Beratung und erfolgreiches Verkaufen schließen sich nicht aus. Wer Kundenbedarfe versteht, passende Lösungen ermöglicht und Entscheidungen professionell begleitet, handelt bereits vertrieblich. Im Seminar entwickeln Sie daraus Ihren eigenen authentischen Weg, Vertrieb aktiv zu gestalten.

### Geht es auch um Beschwerden und schwierige Kundensituationen?

Ja. Beschwerden, Reklamationen und schwierige Kundenkontakte gehören zum Alltag im Vertriebsinnendienst. Sie lernen, den Blick vom Problem auf mögliche Lösungen zu richten und auch bei emotionalen Gesprächspartnern professionell und handlungsfähig zu bleiben.

### Ist die Zusammenarbeit zwischen Innen- und Außendienst Bestandteil des Seminars?

Ja. Beide Seiten tragen zum Vertriebserfolg und zur Qualität der Kundenbeziehung bei. Im Seminar betrachten Sie typische Reibungspunkte und entwickeln Möglichkeiten, Informationen, Erwartungen und Verantwortlichkeiten an der Schnittstelle besser zu klären.

### **Kann ich eigene Situationen aus meinem Arbeitsalltag einbringen?**

Ja, ausdrücklich. Eigene Gesprächssituationen, Kundenanfragen, typische Einwände, Reklamationen oder Beispiele aus der Zusammenarbeit mit dem Außendienst können im Seminar aufgegriffen werden.

## **Häufige Fragen zum Vertriebsinnendienst**

### **Welche Rolle hat der Vertriebsinnendienst im Verkaufsprozess?**

Der Vertriebsinnendienst übernimmt weit mehr als administrative Aufgaben. Mitarbeitende begleiten Kunden, erstellen und bearbeiten Angebote und Aufträge, erkennen Bedarfe und gestalten durch ihre Kommunikation und Lösungsorientierung Kundenbeziehungen und Kaufentscheidungen aktiv mit.

### **Welche Kompetenzen brauchen Mitarbeitende im Vertriebsinnendienst?**

Neben Fachwissen, Genauigkeit und Sorgfalt sind vor allem vertriebliches Denken, Kundenorientierung und kommunikative Kompetenz gefragt. Eigeninitiative, Empathie, Lösungsorientierung und Selbststeuerung helfen dabei, Kunden aktiv zu begleiten und auch in anspruchsvollen Situationen souverän zu handeln.

### **Was bedeutet Lösungsorientierung im Vertriebsinnendienst?**

Lösungsorientierung bedeutet, ein Kundenanliegen nicht nur korrekt zu bearbeiten, sondern den Blick auf das gewünschte Ergebnis zu richten. Welche Möglichkeiten gibt es? Was braucht der Kunde jetzt? Und was ist ein sinnvoller nächster Schritt? So wird aus der Bearbeitung eines Vorgangs eine aktive Begleitung des Kunden.

### **Wie kann man Angebote professionell nachfassen?**

Professionelles Nachfassen gibt Kunden Orientierung und hält den Entscheidungsprozess in Bewegung. Es geht darum, Interesse am aktuellen Stand zu zeigen, offene Fragen zu klären, mögliche Bedarfe zu erkennen und einen verbindlichen nächsten Schritt zu vereinbaren.

### **Wie gelingt eine gute Zusammenarbeit zwischen Vertriebsinnendienst und Außendienst?**

Eine gute Zusammenarbeit entsteht, wenn beide Seiten ihre unterschiedlichen Stärken nutzen, relevante Informationen teilen und den Kundenprozess gemeinsam betrachten. Klare Verantwortlichkeiten und ein gemeinsames Verständnis davon, was der Kunde braucht, schaffen eine gute Basis für erfolgreichen Vertrieb.

|  <b>Format</b> |  <b>Teilnehmer</b> |  <b>Dauer</b> |  <b>Seminarzeit</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wahlweise<br>Präsenzseminar oder<br>Live-Online-Training                                        | Max. 10                                                                                             | 2 Tage                                                                                         | Nach Vereinbarung                                                                                      |

## Termine

Seminarnummer E34

### 2027

09.03.-10.03.2027 **Region Berlin**

14.09.-15.09.2027 **Region Bielefeld**

### Kein passender Termin dabei?

Sprechen Sie uns an: Wir prüfen gern einen individuellen Firmentermin oder weitere Termine für unsere offenen Seminare.

### Über das ime

ime Institut für Management-Entwicklung  
Sunderweg 4 · 33649 Bielefeld  
0521 94206-0  
[info@ime-seminare.de](mailto:info@ime-seminare.de)

### Fragen zum Seminar?

**Christian Kaufmann**  
0521 94206-18  
[christian.kaufmann@ime-seminare.de](mailto:christian.kaufmann@ime-seminare.de)

### Infos & Anmeldung



### Seminarseite öffnen

QR-Code scannen oder  
die Seminareseite öffnen.