



Zertifikatsausbildung zum Innendienstleiter 4.0

Vertriebsinnendienst und Kundenservice aufbauen und führen

Den Innendienst einfach nur übernehmen und führen reicht für die Zukunft nicht mehr aus. Der moderne Innendienst wird immer mehr zu einer bedeutenden Schnittstelle zwischen Kunden und Unternehmen.

Vom Innendienst wird immer mehr aktives Verkaufen, Kundenbetreuung und eine intensivere Zusammenarbeit mit dem Außendienst gefordert. Somit kommt auf den Innendienstleiter eine zusätzliche Rolle zu. Er muss in seiner Abteilung Veränderungen in den Prozessen vornehmen und die Mitarbeiter erfolgreich auf den Wandel einstellen. Konflikte behandeln und die Mitarbeiter zu Höchstleistungen zu führen, gehört genauso zum Spektrum einer guten Führungskraft.

Nicht nur Mitarbeiter vor Ort führen, sondern auch virtuelle Mitarbeiter in das Team zu integrieren wird immer wichtiger, da es für Unternehmen und Mitarbeiter immer attraktiver wird auch aus dem Home office zu arbeiten. Genauso sollte der Innendienstleiter auch die Mechanismen des Inbound Marketing verstehen, denn Neukunden zu gewinnen wird immer schwieriger für Unternehmen. Im 3. Modul erhalten Sie einen Überblick wie Sie qualifizierte Leads generieren und diese in nachhaltige Kundenbeziehungen wandeln.

Ihr Nutzen

Sie sind in der Lage Ihren Innendienst zu optimieren und

- gewinnen Ihre Mitarbeiter für einen erfolgreichen Wandel
- lernen wichtige Methoden und Werkzeuge kennen, um den Wandel zu gestalten
- erhalten einen interessanten Einblick in die Verhaltensweisen und -ursachen von Menschen
- bauen die Ziele auf den neuen verkaufstaktiven Innendienst auf
- erweitern Ihre Führungskompetenz auch in schwierigen Führungssituationen
- setzen Anerkennung und Kritik erfolgreich um
- lernen zielabweichende Verhalten anzusprechen
- motivieren Ihre Mitarbeiter langfristig
- erhalten neue Impulse für eine virtuelle Führung
- integrieren Mitarbeiter aus dem Home-office erfolgreich in das Team
- lernen Inbound-Marketing kennen und für Ihr Unternehmen einzusetzen

Modul 1

Innendienstleiter 4.0 - wie Sie Ihren Innendienst fit für die Zukunft machen

Modul 2

Der Innendienstleiter als Führungskraft - wirkungsvoll führen - Leistungen steigern

Modul 3

Inbound Marketing - wie Sie qualifizierte Leads generieren und diese in nachhaltige Kundenbeziehungen wandeln

Details zu den Modulen finden Sie auf den Seiten 2, 3 und 4.

Zertifikatsausbildung zum Innendienstleiter 4.0 auch einzeln buchbar

Sie können die Module auch einzeln buchen. Sie profitieren dann allerdings nicht von dem Preisvorteil. Sie sparen gegenüber den Einzelbuchungen € 1.395,00 + MwSt.

Zielgruppe

Innendienstleiter, Leitung Kundenservice, Teamleiter Innendienst, angehende Innendienstleiter

Termine und Orte

25.09. - 27.09.2023 /
23.10. - 24.10.2023 / 20.11.2023
Niederhausen (FFM)

05.02. - 07.02.2024 /
20.03. - 21.03.2024 / 18.04.2024
Niederhausen (FFM)

16.09. - 18.09.2024 /
16.10. - 17.10.2024 / 13.11.2024
Niederhausen (FFM)

Dauer

Modul 1: 9.30 Uhr - 17.00 Uhr
Modul 2: 9.30 Uhr - 17.00 Uhr
Modul 3: 9.30 Uhr - 17.00 Uhr

Gesamt: 6 Tage

Investition

€ 3.000,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

Seminar-Nr. PT-FÜ-12

BXB



Innendienstleiter 4.0

wie Sie Ihren Innendienst fit für die Zukunft machen

Den Innendienst nur als Verwaltungseinheit? - Diese Zeiten sind vorbei. Der Innendienst war häufig nur Vertrieb 2. Klasse. In Zukunft wird der Innendienst ein wichtiger Baustein im Multi-Channel-Vertrieb. Auf diese spannende Reise gilt es die Menschen mitzunehmen, sie nicht zu überfordern, aber auch nicht zu unterfordern.

Machen auch Sie mehr aus Ihrem Innendienst - gestalten Sie ihn verkaufsaktiv mit allen Möglichkeiten, die uns die Digitalisierung für die Kundenprozesse zur Verfügung stellt. Die Ergebnisse werden Ihnen recht geben.

Ihr Nutzen

Sie sind in der Lage Ihren Innendienst zu optimieren und

- gewinnen Ihre Mitarbeiter für einen erfolgreichen Wandel
- lernen wichtige Methoden und Werkzeuge kennen, um den Wandel zu gestalten
- erhalten einen interessanten Einblick in die Verhaltensweisen und -ursachen von Menschen
- bauen die Ziele auf den neuen verkaufsaktiven Innendienst auf

Themenschwerpunkte

- Der Innendienst/Vertrieb 4.0
- Mitarbeitermotivation in Zeiten der Digitalisierung
- Erfolgreiche Selbstveränderung in Veränderungsprozessen
- Führen in Veränderungsprozessen
- Wichtige Methoden und Werkzeugen für den erfolgreichen Wandel
- Änderungsprozesse geschickt anstoßen - wie verkaufen Sie Ihre Idee Ihrem Team
- Mit 5S eine gute Ausgangsposition schaffen
- Was sind Standards und wie setzen Sie diese gemeinsam mit Ihrem Team um?
- Der PDCA - Probleme im Team lösen
- Widerstände und Konfliktsituationen in Meetings/Workshops - wie lösen Sie diese?
- Zusammenarbeit zwischen Innendienst und Außendienst
- Neupositionierung eines verkaufstarken Innendienstes
- Was sind Zielvereinbarungen und welchen Nutzen haben sie?
- Welche Arten von Zielen gibt es und wie müssen diese beschaffen sein?
- Das Zielvereinbarungsgespräch für einen erfolgreichen Innendienst
- Stolpersteine bei der Einführung und Umsetzung von Zielvereinbarungsgesprächen

Zielgruppe

Innendienstleiter, Leitung Kundenservice, Teamleiter Innendienst, angehende Innendienstleiter; Teilnehmer aus der Zertifikatsausbildung zum Innendienstleiter 4.0

Termine und Orte

25.09. - 27.09.2023
Niederrhein (FFM)

05.02. - 07.02.2024
Niederrhein (FFM)

16.09. - 18.09.2024
Niederrhein (FFM)

Auch firmenintern buchbar!

Dauer

3 Tage: 9.30 Uhr - 17.00 Uhr

Investition

€ 2.050,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

Seminar-Nr. PT-FÜ-13

(Dieses Seminar ist Bestandteil der Zertifikatsausbildung zum Innendienstleiter 4.0 - siehe Seite 1. Kann aber auch einzeln gebucht werden.)

BXB



Der Innendienstleiter als Führungskraft

wirkungsvoll führen - Leistungen steigern

Im Innendienstbereich verändern sich die Aufgaben der Mitarbeiter immer mehr zu vertriebsorientierten Aufgaben. Die Anforderungen an die Innendienstmitarbeiter nehmen immer mehr zu. Gerade jetzt ist die Führung gefragt, damit die Ziele und Ergebnisse erreicht werden.

Mit Anerkennung und Lob kann viel erreicht werden, mit falsch geführten Kritik- oder Konfliktgespräch aber auch viel zerstört werden. Lernen Sie in diesem Seminar, wie Sie in unterschiedlichen Gesprächssituationen agieren und Ihre Führungskompetenz auch in schwierigen Führungssituationen erweitern.

Ihr Nutzen

Sie erhöhen die Zielerreichung und

- erweitern Ihre Führungskompetenz auch in schwierigen Führungssituationen
- setzen Anerkennung und Kritik erfolgreich um
- lernen zielabweichende Verhalten anzusprechen
- motivieren Ihre Mitarbeiter langfristig
- erhalten neue Impulse für eine virtuelle Führung
- integrieren Mitarbeiter aus dem Home-office erfolgreich in das Team

Themenschwerpunkte

- Was wünschen sich Mitarbeiter von Ihren Chef's
- Wie ist Ihre Einstellung zur Führung?
- Werte leben! Was bedeutet das für Ihren Führungsalltag
- Erkenntnisse der neuen Motivationslehre - wie erreichen Sie eine höhere Leistungsbereitschaft bei Ihren Mitarbeitern
- Verschiedene Frageformen im Mitarbeitergespräch
- Positiv formulieren - eine bessere Wirkung erzielen
- Anerkennung und Kritik in der Praxis anwenden
- Das eigene Feedback-Verhalten erkennen und analysieren
- Was ist ein konstruktives Kritikgespräch?
- Leifaden für Konfliktgespräche
- Rückmeldungen geben - nicht kränkend, aber doch ehrlich und deutlich die Meinung sagen
- Konfrontationsformel im Mitarbeitergespräch einsetzen
- Virtuelle Führung - was sind die Vorteile einer Führung auf Distanz?
- Anforderungen an Führungskräfte von virtuellen Teams und Mitarbeitern
- 6 Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche virtuelle Zusammenarbeit
- Mitarbeiter im Home-office ideal einbinden
- Viele praktische Übungen - Bearbeitung unterschiedlicher Praxisfälle für einen besseren Wissenstransfer in die Führungspraxis

Zielgruppe

Innendienstleiter, Leitung Kundenservice, Teamleiter Innendienst, angehende Innendienstleiter; Teilnehmer aus der Zertifikatsausbildung zum Innendienstleiter 4.0

Termine und Orte

23.10. - 24.10.2023
Niederhausen (FFM)

20.03. - 21.03.2024
Niederhausen (FFM)

16.10. - 17.10.2024
Niederhausen (FFM)

Auch firmenintern buchbar!

Dauer

2 Tage: 9.30 Uhr - 17.00 Uhr

Investition

€ 1.450,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

Seminar-Nr. PT-FÜ-14

(Dieses Seminar ist Bestandteil der Zertifikatsausbildung zum Innendienstleiter 4.0 - siehe Seite 1. Kann aber auch einzeln gebucht werden.)

BXB



Inbound Marketing

wie Sie qualifizierte Leads generieren und diese in nachhaltige Kundenbeziehungen wandeln

Früher erreichte uns TV-Werbung noch jeden Abend. Wir fühlten uns durch Werbespots nicht gestört. Heute schon.

Käufer durch Werbung bei ihrem eigentlichen Tun zu unterbrechen, das ist „Outbound Marketing“. Und das wird immer teurer und ineffizienter, denn die Menschen schauen bei Werbung weg oder blenden sie aus.

Käufer informieren sich heute neutral im Web. Sie suchen gezielt nach hilfreichen und wertstiftenden Informationen. Mit Inbound Marketing nutzen Sie das konsequent und machen es zu Ihrem Vorteil. Sie liefern Menschen genau den Content, den sie brauchen - genau dort wo Käufer ihn suchen. Sie gewinnen Vertrauen und bauen Beziehungen auf - bis hin zum Kauf und auch weit danach.

Inbound Marketing ist eine ausgereifte und effektive Methode, die in jedem Unternehmen einsetzbar ist.

Ihr Nutzen

- Mit Inbound Marketing haben Sie ein Marketing, das Kunden anzieht
- Mit Inbound Marketing senken Sie die Kosten pro neuem Vertriebskontakt um bis zu 62 % im Vergleich zu klassischen Marketing-Methoden
- Inbound-Marketing ist nicht nur eine effektive Marketing-Methode. Es kann auch das Rückgrat Ihres Vertriebs werden - mit mehr Leads und Umsatz bei weniger Aufwand

Themenschwerpunkte

- Inbound Marketing schafft Markterfolge des digitalen Zeitalters
- Traditionelles Marketing gehört der Vergangenheit an
- Die Wirkungsweise von Inbound Marketing
- Wie aus Fremden gute Kunden werden
- 5 wichtige Punkte, um Inbound Marketing besser zu verstehen
- Wie funktioniert Inbound Marketing
- Die neue und bessere Kundensicht des Inbound Marketings
- Die 4 Phasen des Inbound Marketings, um Kunden zu gewinnen
- Zehn wichtige Gründe für Inbound Marketing
- Vier Erfolgsbausteine Ihres Inbound Marketings

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte aus der Verwaltung, Marketing, Vertrieb sowie alle Personen, die sich in das Inbound Marketing einarbeiten wollen; Teilnehmer aus der Zertifikatsausbildung zum Innendienstleiter 4.0

Termine und Orte

20.11.2023 - Niedernhausen (FFM)
18.04.2024 - Niedernhausen (FFM)
13.11.2024 - Niedernhausen (FFM)

Auch firmenintern buchbar!

Dauer

9.30 Uhr - 17.00 Uhr

Investition

€ 895,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

Seminar-Nr. IM-2

(Dieses Seminar ist Bestandteil der Zertifikatsausbildung zum Innendienstleiter 4.0 - siehe Seite 1. Kann aber auch einzeln gebucht werden.)

BXB

Anmeldung

BXB Management der Wirtschaft GmbH
Farmstraße 16 - 18
64546 Mörfelden- Walldorf

Fax: 0 61 05 / 60 75
eMail: info@bxb.de
www.bxb-management.de

Zertifikatsausbildung zum Innendienstleiter 4.0 - Vertriebsinnendienst und Kundenservice aufbauen und führen - PT-FÜ-12

Veranstaltungsort und Termine

Terminblock 1 / H+ Hotel Niedernhausen 5.09. - 27.09.2023 23.10. - 24.10.2023 20.11.2023	Terminblock 2 / H+ Hotel Niedernhausen 05.02. - 07.02.2024 20.03. - 21.03.2024 18.04.2024	Terminblock 3 / H+ Hotel Niedernhausen 16.09. - 19.09.2024 16.10. - 17.10.2024 13.11.2024
---	--	--

Hotelreservierung

BXB reserviert für Sie gerne ein Einzelzimmer mit Frühstück. Die Hotelkosten bezahlen Sie bitte direkt am Abreisetag im Hotel.

Zum Seminar melde ich folgende Personen verbindlich an:

Name / Vorname / Position	Terminblock	Übernachtung vom Vortage an		
_____	_____	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> während der Seminardauer	<input type="checkbox"/> keine
_____	_____	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> während der Seminardauer	<input type="checkbox"/> keine
_____	_____	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> während der Seminardauer	<input type="checkbox"/> keine
_____	_____	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> während der Seminardauer	<input type="checkbox"/> keine

Firma / Abteilung				

Name / Vorname				

Straße / Nr.		PLZ / Ort		
_____		_____		
Telefon / Durchwahl		Telefax		
_____		_____		
eMail				

Ort / Datum		Unterschrift		

Auszug aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BXB Managementzentrum der Wirtschaft GmbH

Rücktrittsregelung

Falls Sie den bestätigten Seminarplatz nicht einnehmen können, ist die BXB Managementzentrum der Wirtschaft GmbH unverzüglich zu benachrichtigen.

Dafür gelten für die Halbtagsveranstaltungen folgende Regelungen: Für Stornierungen oder Verschiebungen bis 14 Tage vor Seminarbeginn berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr von 95 € zzgl. der gesetzlichen MwSt. pro Teilnehmer. Bei späteren Absagen oder bei Nichterscheinen ist die volle Teilnehmergebühr fällig. Für die 1-tägigen oder mehrtägigen offenen Seminaren gelten folgende Rücktrittsgebühren: bis 6 Wochen vor Seminarbeginn 20 %, bis 4 Wochen vor Seminarbeginn 40 %, bis 3 Wochen vor Seminarbeginn 60 %, bis 2 Wochen vor Seminarbeginn 80 %, innerhalb der letzten beiden Wochen vor Seminarbeginn 100 % der Gesamtinvestition. Ersatzteilnehmer können selbstverständlich genannt werden. Für die Ausbildungsprogramme gelten folgende Rücktrittsgebühren: bis 3 Wochen vor Beginn 25 %, innerhalb der letzten 3 Wochen vor Beginn 100 % der Gesamtinvestition. Es gilt immer der erste Termin. Sollten Sie während des Seminars oder des Ausbildungsprogramms aus besonderen Gründen die Teilnahme abbrechen, besteht kein Recht auf Gutschrift oder Rückzahlung.

Gerichtsstand

Als Gerichtsstand wird Darmstadt vereinbart. Alle Änderungen oder Abweichungen müssen schriftlich erfolgen.

Anmeldung

BXB Management der Wirtschaft GmbH
Farmstraße 16 - 18
64546 Mörfelden- Walldorf

Fax: 0 61 05 / 60 75

eMail: info@bxb.de

www.bxb-management.de

Innendienstleiter 4.0 - wie Sie Ihren Innendienst fit für die Zukunft machen - PT-FÜ-13

Veranstaltungsort und Termine

25.09.2023 - 27.09.2023 - H+ Hotel Wiesbaden, Zum Grauen Stein 1, 65527 Niedernhausen (FFM)

05.02.2024 - 07.02.2024 - H+ Hotel Wiesbaden, Zum Grauen Stein 1, 65527 Niedernhausen (FFM)

16.09.2024 - 18.09.2024 - H+ Hotel Wiesbaden, Zum Grauen Stein 1, 65527 Niedernhausen (FFM)

Hotelreservierung

BXB reserviert für Sie gerne ein Einzelzimmer mit Frühstück. Die Hotelkosten bezahlen Sie bitte direkt am Abreisetag im Hotel.

Zum Seminar melde ich folgende Personen verbindlich an:

Name / Vorname / Position	Termin	Übernachtung vom Vortage an		
<hr/>		<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> während der Seminardauer	<input type="checkbox"/> keine
<hr/>		<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> während der Seminardauer	<input type="checkbox"/> keine
<hr/>		<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> während der Seminardauer	<input type="checkbox"/> keine
<hr/>		<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> während der Seminardauer	<input type="checkbox"/> keine
<hr/>				
Firma / Abteilung				
<hr/>				
Name / Vorname				
<hr/>				
Straße / Nr.		PLZ / Ort		
<hr/>		<hr/>		
Telefon / Durchwahl		Telefax		
<hr/>		<hr/>		
eMail				
<hr/>				
Ort / Datum		Unterschrift		

Auszug aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BXB Managementzentrum der Wirtschaft GmbH

Rücktrittsregelung

Falls Sie den bestätigten Seminarplatz nicht einnehmen können, ist die BXB Managementzentrum der Wirtschaft GmbH unverzüglich zu benachrichtigen.

Dafür gelten für die Halbtagsveranstaltungen folgende Regelungen: Für Stornierungen oder Verschiebungen bis 14 Tage vor Seminarbeginn berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr von 95 € zzgl. der gesetzlichen MwSt. pro Teilnehmer. Bei späteren Absagen oder bei Nichterscheinen ist die volle Teilnehmergebühr fällig. Für die 1-tägigen oder mehrtägigen offenen Seminaren gelten folgende Rücktrittsgebühren: bis 6 Wochen vor Seminarbeginn 20 %, bis 4 Wochen vor Seminarbeginn 40 %, bis 3 Wochen vor Seminarbeginn 60 %, bis 2 Wochen vor Seminarbeginn 80 %, innerhalb der letzten beiden Wochen vor Seminarbeginn 100 % der Gesamtinvestition. Ersatzteilnehmer können selbstverständlich genannt werden. Für die Ausbildungsprogramme gelten folgende Rücktrittsgebühren: bis 3 Wochen vor Beginn 25 %, innerhalb der letzten 3 Wochen vor Beginn 100 % der Gesamtinvestition. Es gilt immer der erste Termin. Sollten Sie während des Seminars oder des Ausbildungsprogramms aus besonderen Gründen die Teilnahme abbrechen, besteht kein Recht auf Gutschrift oder Rückzahlung.

Gerichtsstand

Als Gerichtsstand wird Darmstadt vereinbart. Alle Änderungen oder Abweichungen müssen schriftlich erfolgen.

