haufe akademie

Buchungsnummer
30684

# Zertifizierte:r Innendienstleiter:in / Head of Internal Sales

## Vertriebsstrategien entwickeln - Vertriebsinnendienst und Kundenservice aufbauen und führen

Der moderne Innendienst ist die bedeutende Schnittstelle zwischen Kundschaft und Unternehmen. Mehr denn je wird vom Innendienst aktives Verkaufen und eine intensivere Zusammenarbeit mit dem Außendienst, Kundinnen und Kunden und nahezu allen Abteilungen im Unternehmen gefordert. Erfahre, wie du vor diesem Hintergrund deine Organisation optimierst, deine Markt- und Kundenbearbeitung professionalisierst und deine Mitarbeiter:innen führst, motivierst und coachst.

### Zertifiziert durch die Hochschule der Wirtschaft für Management (HdWM), Mannheim

HOCHSCHULE DER WIRTSCHAFT FÜR MANAGEMENT
UNIVERSITY OF APPLIED MANAGEMENT STUDIES

Diese Weiterbildung wurde in Kooperation mit der Hochschule der Wirtschaft für Management, Mannheim konzipiert und folgt hinsichtlich Gesamtkonzept, Inhalten, Referent:innen und Prüfung den Qualitätsansprüchen der Hochschule. So profitieren die Teilnehmenden von qualitativ hochwertigen Qualifizierungen mit garantierter Aktualität, hohem Praxisbezug und exzellenten Referent:innen.

### Modul 1: Präsenzseminar

5 Tage

**Operative, strategische Ziele, Aufbau einer aktiven Innendienstorganisation, Mitarbeiterführung und Kommunikation**

- Aufgaben des modernen Innendienstes
- Operative, strategische Ziele des Innendienstes
- Organisatorische Anforderungen
- Aufbau einer aktiven, outbound-orientierten Innendienstorganisation
- Mitarbeiter:innenführung und Kommunikation
- Der:Die Innendienstleiter:in als Motivator:in und Teamleader:in

### Modul 2: E-Learning

ca. 8 Stunden

**Vertiefungsphase mit E-Learnings**
Du erhältst 5 E-Learnings zum Themenfeld der Künstlichen Intelligenz:

- Prompt Engineering
- Mit KI Produkte und Prozesse optimieren
- KI in verschiedenen Geschäftsfeldern — ein Überblick
- Künstliche Intelligenz im Arbeitsalltag nutzen
- Digitaler Wandel bedeutet Veränderung für mich

und zum optimalen Wissenstransfer die E-Learnings: Mitarbeitergespräche und Basiswissen BWL.

Alle für dich für 12 Monate kostenfrei!

### Modul 3: E-Prüfung

ca. 60 Min.

**Abschlussprüfung**
**Lessons Learned**

Nach der Ausbildung erhältst du über deine Lernumgebung eine Zusammenfassung der prüfungsrelevanten Inhalte zur Vorbereitung auf deine Abschlussprüfung.

**Abschlussprüfung**

Mit der E-Prüfung dokumentierst du dein Know-how.

## Inhalte

**Rahmenbedingungen**
- Wettbewerbssituation.
- Aufgaben des modernen Innendienstes.

Bereits mehr als 1.080 begeisterte Teilnehmende!

**Operative, strategische Ziele des Innendienstes**

**Organisatorische Anforderungen**
- Planungswerkzeuge, Berichtswesen, Cross-/Up-Selling-Potenziale.
- Kompetenzverteilung zwischen Außen- und Innendienst.

**Aufbau einer aktiven, outbound-orientierten Innendienstorganisation**

**Mitarbeiterführung und Kommunikation**
- Kommunikation, Führungsstile, -verhalten.
- Gehalts- und Einstellungsgespräche.
- Teamentwicklung.
- Vom:von Kolleg:in zum:zur Vorgesetzten - Meistern der Situation.

**Der:Die Innendienstleiter:in als Motivator:in und Teamleader**
- Motivation von ID-Mitarbeitern, Einzelcoaching.
- Meistern emotionaler Gesprächssituationen und Konfliktmanagement.
- Leistungsorientierte Entlohnungsmodelle.

**Lessons Learned**

Nach der Weiterbildung erhältst du über deine Lernumgebung eine Zusammenfassung der prüfungsrelevanten Inhalte zur Vorbereitung auf deine Abschlussprüfung.

**Abschlussprüfung**

Mit der E-Prüfung dokumentierst du dein Know-how.

**E-Bibliothek**

Du erhältst 5 E-Learnings zum Themenfeld der Künstlichen Intelligenz:
- Prompt Engineering
- Mit KI Produkte und Prozesse optimieren
- KI in verschiedenen Geschäftsfeldern ein Überblick
- Künstliche Intelligenz im Arbeitsalltag nutzen
- Digitaler Wandel bedeutet Veränderung für mich

**und zum optimalen Wissenstransfer** die E-Learnings: Mitarbeitergespräche und  Basiswissen BWL.

Alle für dich für 12 Monate kostenfrei!

## Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

## Dein Nutzen

- Du erfährst, welches die Leistungsparameter eines modernen Innendienstes sind und wie dessen Organisationsstruktur in der Praxis aussieht.
- Du bist in der Lage, deine Organisation zu optimieren.
- Du weißt, wie du dein Vorgehen bei der Markt- und Kundenbearbeitung professionalisierst.
- Du erlernst Management- und Führungsinstrumentarien und kannst Innendienstmitarbeitende als Team führen und motivieren.
- Optimaler Wissenstransfer durch E-Learning: Über deine Lernumgebung stehen dir die beiden E-Learnings "Mitarbeitergespräche" und "Basiswissen BWL" für 12 Monate zur Nutzung zur Verfügung.

Diese intensive Weiterbildung in Kooperation mit der Hochschule der Wirtschaft für Management, Mannheim bereitet dich mit dem erforderlichen Wissen darauf vor, souverän und erfolgreich zu agieren und das breite Aufgabenspektrum einer: eines Innendienstleiter:in  professionell zu beherrschen.

## Methoden

Interaktives Training mit Diskussion, Erfahrungsaustausch, Gruppen-/Einzelarbeiten, Fall-, Best-Practice-Beispiele, Videosensibilisierung, Trainer-Input.

## Teilnehmer:innenkreis

Führungskräftenachwuchs, (angehende) Innendienstleiter:innen und Teamleiter:innen Innendienst, Leitung Kundenservice, Teamleiter:innen Innendienst, Teamleiter:innen Kundenservice, Verkaufsführungskräfte aus dem Innendienst.

## Abschlussprüfung

Nach der Weiterbildung nehmen die Teilnehmenden an der schriftlichen Abschlussprüfung "Zertifizierte:r Innendienstleiter:in - Head of Internal Sales" teil. Damit du Reisekosten und Zeit sparst, absolvierst du die E-Prüfung an deinem PC am Arbeitsplatz oder zuhause. Geprüft werden die Weiterbildungsinhalte aller Pflicht-Präsenzmodule in schriftlicher Form (Zeitbedarf: ca. 60 Minuten). Die E-Prüfung kann abgelegt werden, sobald alle Pflichtmodule absolviert sind.

Nach erfolgreicher Abschlussprüfung erhältst du das anerkannte Zertifikat der Haufe Akademie und der Hochschule der Wirtschaft für Management, Mannheim "Zertifizierte:r Innendienstleiter:in - Head of Internal Sales". Damit dokumentierst du dein fundiertes Wissen als Basis zur Weiterentwicklung deiner beruflichen Karriere.

## Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:
https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges




## Trainer:in



**Eckhard Moser**
Aus der Praxis für die Praxis beschreibt am besten das Feedback, welches ich seit Jahren von meinen Teilnehmern bekomme. Selbst erlebte berufliche Herausforderungen als gut nachvollziehbare und merkbare Stories, angereichert mit dem notwendigen Maß an Methoden, Verfahren und Best Practices garantierten mir in den letzten 10 Jahren stets Feedback mit der Aussage "großer Authenzität und extrem hoher Praxiswert für meine Arbeit".

Kein typischer Trainer sondern mehr Coach, Berater und absoluter erfahrener Praktiker sind Feedbacks, auf die ich ebenfalls stolz bin.

## Deine Vorteile im Überblick

**Mit Zertifikat**
Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du ein anerkanntes Zertifikat, das deine neu erworbenen Kompetenzen belegt.

**Open Badges**
Binde deinen digitalen Badge in die Karrierenetzwerke ein und zeige, was du kannst.

**Kleine Gruppe – großer Lernerfolg**
Für optimales Lernen ist die Teilnahmezahl bei dieser Qualifizierung begrenzt.

**Rundum versorgt**
Bei Präsenzveranstaltungen inklusive:
- gemeinsames Mittagessen pro vollem Seminartag
- Pausenverpflegung

**Alle Lernmaterialien auf einen Blick**
In deiner App oder Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung alle relevanten Infos, Services & Arbeitsunterlagen zu deiner Qualifizierung.

## Details zur Weiterbildung

### Qualifizierungsprogramm | Präsenz mit Online

5 Tage, E-Learnings, E-Prüfung (60 Min.)
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

### Termine

**22.-26.02.2027**

**Präsenzseminar**
22.-26.02.2027
Hamburg
**Veranstaltungsort**
Best Western Plus Hotel Böttcherhof
Montag, 22.02.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Dienstag, 23.02.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Mittwoch, 24.02.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Donnerstag, 25.02.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Freitag, 26.02.2027
09:00 Uhr - 16:00 Uhr

**13.-17.09.2027**

**Präsenzseminar**
13.-17.09.2027
München
**Veranstaltungsort**
H4 Hotel München Messe
Montag, 13.09.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Dienstag, 14.09.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Mittwoch, 15.09.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Donnerstag, 16.09.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Freitag, 17.09.2027
09:00 Uhr - 16:00 Uhr

**06.-10.03.2028**

**Präsenzseminar**
06.-10.03.2028
Frankfurt a. M.
**Veranstaltungsort**
relexa hotel Frankfurt/Main
Montag, 06.03.2028
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Dienstag, 07.03.2028
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Mittwoch, 08.03.2028
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Donnerstag, 09.03.2028
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Freitag, 10.03.2028
09:00 Uhr - 16:00 Uhr

**Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/30684**

### Teilnahmegebühr

**€ 3.590,- zzgl. MwSt.**
€ 4.272,10 inkl. MwSt.

## Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/30684
E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:
https://www.haufe-akademie.de/faqs

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.
Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.

**Haufe Akademie GmbH & Co. KG**
Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg, www.haufe-akademie.de, Beratung: Tel.: +49 761 595339-00, service@haufe-akademie.de