Grundlagentraining für Vertriebsinnendienst und Kundenservice (Präsenz)

Erfolgreich Beraten, Verkaufen, Begeistern!

Im Vertriebsinnendienst bist du viel mehr als nur eine Unterstützung: Du bist Berater:in, Dienstleister:in und Verkäufer:in. Gemeinsam mit dem Außendienst trägst du aktiv zur Umsatzsteigerung und Kundenbindung bei. In diesem Training lernst du, wie du Gespräche gezielt steuerst, die Potenziale und Entscheidungsmotive deiner Kund:innen erkennst und überzeugend argumentierst sowie verhandelst. Außerdem erfährst du, wie du deine Kolleg:innen aus dem Außendienst oder Key Account Management optimal unterstützt – damit ihr eure Vertriebsziele gemeinsam schneller erreicht.

Inhalte

Psychologische Faktoren im Kundenkontakt
- Verschiedene Kundentypen erkennen & verstehen.
- Typgerechte Beziehungsebene am Telefon aufbauen – von Anfang an!
- Reflexion deiner Kommunikation & persönlichen Wirkung.

Gespräche am Telefon zielgerichtet steuern

Mach das Beste aus jedem Anruf:
- Methoden wirkungsvoller Kommunikation anwenden.
- Interesse wecken für Investitionsgüter, Dienstleistungen oder neue Produkte.
- Neukundenakquise meistern (ohne Scheu vor Kaltakquise!).
- Angebote nachfassen – professionell & erfolgreich.

Grundlagen der Verkaufspsychologie

Lerne die Hintergründe erfolgreicher Verkaufsgespräche kennen:
- Rationale vs. emotionale Faktoren im Verkaufsgespräch.
- Den Bedarf deiner Kund:innen analysieren.
- Entscheidungs- & Kaufmotive sicher erkennen.

Überzeugend argumentieren

Wie punktest du mit deinen Produkten? So geht's:
- Entwickle starke Nutzenargumente für deine Leistungen & Produkte.
- Cross-Selling-, Up-Selling-, After-Selling-Potenziale voll ausschöpfen!
- Setze dich klar vom Wettbewerb ab.

Erfolgreich verhandeln

Werde zum Verhandlungsprofi:
- Preis-Wert-Verhältnisse überzeugend darstellen.
- Kaufsignale richtig deuten & Entscheidungen herbeiführen.
- Herausfordernde Situationen souverän meistern (z.B. Beschwerden).
- Deeskalierende Strategien nutzen: Empathisch kommunizieren & Lösungen finden!

Professionelle Unterstützung des Außendienstes durch den Innendienst

Teamwork at its best:
- Aufbau eines starken Ansprechpartnernetzwerks.
- Key Account Management professionell unterstützen.
- Zusammenarbeit zwischen Innen-& Außendienst optimieren!

Lernumgebung

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

Dein Nutzen

Dieses Training macht dich fit für alle Herausforderungen im Vertriebsinnendienst! Du lernst,

- wie du Gesprächspartner:innen analysierst und Beziehungen stärkst,
- Verkaufsgespräche gezielt steuerst – vom Bedarf bis zur Kaufentscheidung!
- überzeugende Argumentationen aufzubauen (immer kundenzentriert!),
- besser zu verhandeln – auch in schwierigen Situationen,
- Einwände charmant zu entkräften statt blockiert zu werden,
- souverän Neukund:innen telefonisch anzusprechen &
- den Außendienst sowie das Key Account Management noch effektiver zu unterstützen!

Bonus: Trainiere praxisnah anhand echter Szenarien aus deinem Alltag und erhalte konkrete Verhaltenstipps sowie Tools zur direkten Anwendung!

Methoden

Dieses Training kombiniert Theorie mit Praxis: Durch Rollenspiele basierend auf realistischen Fallbeispielen wird alles Gelernte direkt angewendet! Der Wechsel zwischen Gruppenarbeiten, Diskussionen und Einzelübungen sorgt dafür, dass keine Langeweile aufkommt:

Trainerinputs geben dir wertvolle Insights aus der Praxis
Best-Practice-Beispiele zeigen dir erfolgreiche Ansätze
Checklisten erleichtern dir den Transfer ins Tagesgeschäft

Feedbackrunden in Kleingruppen oder im Plenum sichern nachhaltige Lerneffekte – hier wächst dein Können Schritt für Schritt!

Teilnehmer:innenkreis

Dieses Training richtet sich an alle Mitarbeitenden im Vertriebsinnendienst oder Kundenservice sowie Nachwuchs-Führungskräfte in diesen Bereichen. Egal ob Kundenmanager:in, Vertriebsassistent:in oder Telefonverkäufer:in – wenn aktives Verkaufen Teil deines Jobs ist, profitierst du davon!

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.

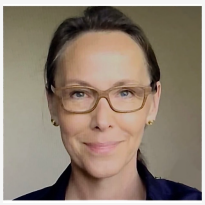
Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

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



Ilka Wesemann
Wer Menschen gewinnen will, muss wissen, wie man sie erreichen kann.“ Professionelles Arbeiten bedeutet für mich, den Blick auf den Menschen zu richten, seine individuellen Ressourcen freizusetzen und seine Überzeugungskraft im Handeln zu fördern. Damit aus Worten und Handlungen Impulse werden!

Deine Vorteile im Überblick

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

Training | Präsenz

2 Tage
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Termine

11.-12.03.2027
Stuttgart
Veranstaltungsort
Holiday Inn

Tage & Uhrzeit
Donnerstag, 11.03.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Freitag, 12.03.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr

23.-24.09.2027
Düsseldorf
Veranstaltungsort
Novotel City West

Tage & Uhrzeit
Donnerstag, 23.09.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Freitag, 24.09.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/4377

Teilnahmegebühr

€ 1.540,- zzgl. MwSt.
€ 1.832,60 inkl. MwSt.
Die angegebene Teilnahmegebühr beinhaltet

- ein gemeinsames Mittagessen pro vollem Seminartag,
- Pausenverpflegung und
- umfangreiche Arbeitsunterlagen.

Die Übernachtungskosten im Hotel werden von den Teilnehmenden direkt mit dem Hotel abgerechnet. Für die Hotelbuchung findest du in deiner Lernumgebung ein Reservierungsformular.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/4377
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.

Grundlagentraining für Vertriebsinnendienst und Kundenservice (Live-Online)

Erfolgreich Beraten, Verkaufen, Begeistern!

Im Vertriebsinnendienst bist du viel mehr als nur eine Unterstützung: Du bist Berater:in, Dienstleister:in und Verkäufer:in. Gemeinsam mit dem Außendienst trägst du aktiv zur Umsatzsteigerung und Kundenbindung bei. In diesem Training lernst du, wie du Gespräche gezielt steuerst, die Potenziale und Entscheidungsmotive deiner Kund:innen erkennst und überzeugend argumentierst sowie verhandelst. Außerdem erfährst du, wie du deine Kolleg:innen aus dem Außendienst oder Key Account Management optimal unterstützt – damit ihr eure Vertriebsziele gemeinsam schneller erreicht.

Inhalte

Psychologische Faktoren im Kundenkontakt
- Verschiedene Kundentypen erkennen & verstehen.
- Typgerechte Beziehungsebene am Telefon aufbauen – von Anfang an!
- Reflexion deiner Kommunikation & persönlichen Wirkung.

Gespräche am Telefon zielgerichtet steuern

Mach das Beste aus jedem Anruf:
- Methoden wirkungsvoller Kommunikation anwenden.
- Interesse wecken für Investitionsgüter, Dienstleistungen oder neue Produkte.
- Neukundenakquise meistern (ohne Scheu vor Kaltakquise!).
- Angebote nachfassen – professionell & erfolgreich.

Grundlagen der Verkaufspsychologie

Lerne die Hintergründe erfolgreicher Verkaufsgespräche kennen:
- Rationale vs. emotionale Faktoren im Verkaufsgespräch.
- Den Bedarf deiner Kund:innen analysieren.
- Entscheidungs- & Kaufmotive sicher erkennen.

Überzeugend argumentieren

Wie punktest du mit deinen Produkten? So geht's:
- Entwickle starke Nutzenargumente für deine Leistungen & Produkte.
- Cross-Selling-, Up-Selling-, After-Selling-Potenziale voll ausschöpfen!
- Setze dich klar vom Wettbewerb ab.

Erfolgreich verhandeln

Werde zum Verhandlungsprofi:
- Preis-Wert-Verhältnisse überzeugend darstellen.
- Kaufsignale richtig deuten & Entscheidungen herbeiführen.
- Herausfordernde Situationen souverän meistern (z.B. Beschwerden).
- Deeskalierende Strategien nutzen: Empathisch kommunizieren & Lösungen finden!

Professionelle Unterstützung des Außendienstes durch den Innendienst

Teamwork at its best:
- Aufbau eines starken Ansprechpartnernetzwerks.
- Key Account Management professionell unterstützen.
- Zusammenarbeit zwischen Innen-& Außendienst optimieren!

Lernumgebung

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

Dein Nutzen

Dieses Training macht dich fit für alle Herausforderungen im Vertriebsinnendienst! Du lernst,

- wie du Gesprächspartner:innen analysierst und Beziehungen stärkst,
- Verkaufsgespräche gezielt steuerst – vom Bedarf bis zur Kaufentscheidung!
- überzeugende Argumentationen aufzubauen (immer kundenzentriert!),
- besser zu verhandeln – auch in schwierigen Situationen,
- Einwände charmant zu entkräften statt blockiert zu werden,
- souverän Neukund:innen telefonisch anzusprechen &
- den Außendienst sowie das Key Account Management noch effektiver zu unterstützen!

Bonus: Trainiere praxisnah anhand echter Szenarien aus deinem Alltag und erhalte konkrete Verhaltenstipps sowie Tools zur direkten Anwendung!

Methoden

Dieses Training kombiniert Theorie mit Praxis: Durch Rollenspiele basierend auf realistischen Fallbeispielen wird alles Gelernte direkt angewendet! Der Wechsel zwischen Gruppenarbeiten, Diskussionen und Einzelübungen sorgt dafür, dass keine Langeweile aufkommt:

Trainerinputs geben dir wertvolle Insights aus der Praxis
Best-Practice-Beispiele zeigen dir erfolgreiche Ansätze
Checklisten erleichtern dir den Transfer ins Tagesgeschäft

Feedbackrunden in Kleingruppen oder im Plenum sichern nachhaltige Lerneffekte – hier wächst dein Können Schritt für Schritt!

Teilnehmer:innenkreis

Dieses Training richtet sich an alle Mitarbeitenden im Vertriebsinnendienst oder Kundenservice sowie Nachwuchs-Führungskräfte in diesen Bereichen. Egal ob Kundenmanager:in, Vertriebsassistent:in oder Telefonverkäufer:in – wenn aktives Verkaufen Teil deines Jobs ist, profitierst du davon!

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



Ilka Wesemann
Wer Menschen gewinnen will, muss wissen, wie man sie erreichen kann.“ Professionelles Arbeiten bedeutet für mich, den Blick auf den Menschen zu richten, seine individuellen Ressourcen freizusetzen und seine Überzeugungskraft im Handeln zu fördern. Damit aus Worten und Handlungen Impulse werden!

Deine Vorteile im Überblick

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.

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

Training | Online

2 Tage
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Starttermine

10.-11.06.2027
Live-Online

Durchführung
zoom

Modulzeiten
Donnerstag, 10.06.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Freitag, 11.06.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/32269

Teilnahmegebühr

€ 1.540,- zzgl. MwSt.
€ 1.832,60 inkl. MwSt.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/4377
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.