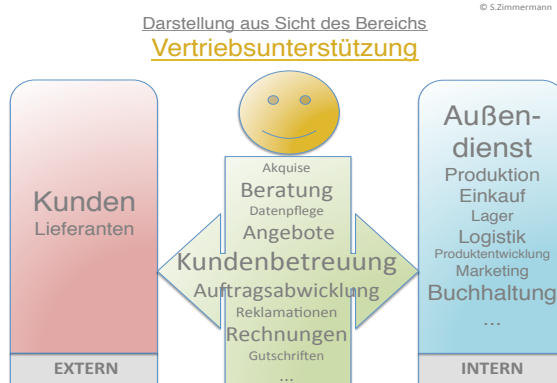




susanne zimmermann
coaching • beratung • training

Der Innendienst: Ein verstecktes Juwel

Wie viel Zeit verbringen Sie täglich mit der Frage, wie Ihr gestecktes Umsatzziel erreicht werden kann? Wie oft haben Sie in dem Zusammenhang an die versteckten **Potenziale** Ihres **Vertriebsinnendienstes** gedacht? Schließlich haben die Mitarbeiter dort täglich Kontakt zu Ihren Kunden und sind im Unternehmen neben dem Außendienst deren **erste Anlaufadresse**.



Das Spektrum einer **modernen Vertriebsunterstützung** geht heute weit über das Schreiben von Angeboten und das Abwickeln von Aufträgen hinaus. Die Schaffung von **Up- und Cross-Selling-Potenzialen**, die **Sicherung von Bestandskunden** sowie das **Generieren von Terminen** für den Außendienst gehören häufig ebenso dazu, wie die ständige Bereitschaft, sich **fortlaufenden Veränderungsprozessen** anzupassen.

Ein gut kalkulierbares Investment in Ihr Team kann sich um ein Vielfaches auszahlen, da nicht nur Umsatz gesichert bzw. ausgebaut werden kann, sondern auch die Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern spürbar steigt.

Meine Beratungstätigkeit fokussiert sich auf den Innendienst. Unter Berücksichtigung Ihrer branchen- und unternehmensspezifischen Anforderungen biete ich Ihnen folgende Dienstleistungen an:

- **Prozess- und Schnittstellenanalyse** zusammen mit Ihrem Team mit Fokus auf **Kundenorientierung, Effizienz und Umsatzwachstum**
- Darauf basierend: Gemeinsame **Ausarbeitung und Umsetzung von Optimierungspotenzialen**
- Entwicklung und Realisierung **neuer Customer Service-Modelle** zur optimalen Nutzung der **Potenziale Ihrer Mitarbeiter**
- Definition von **KPIs zur besseren Steuerung**
- Unterstützung bei der **Festlegung von Kompetenzen**, um **Entscheidungswege** zu verkürzen
- **Gezielte Trainingseinheiten**, wie z.B. der sichere Umgang mit unangenehmen Kunden
- **Teamentwicklung** im Rahmen von Veränderungsprozessen
- **Entwicklung der Führungskraft** im Rahmen aller führungsrelevanten Fragen
- Ausarbeitung möglicher **Ziel- und Incentive-Vereinbarungen**
- Unterstützung bei der **Besetzung offener Positionen**
- **Interims-Management** und Aufbau neuer Führungskräfte als **starker Sparringspartner**, z.B. im Rahmen intensiver Veränderungsprozesse

Ich biete Ihnen mehr als **20 Jahre** Erfahrung im vertriebsunterstützenden Umfeld als Fach- und Führungskraft, kombiniert mit fundierter **Coaching- und Trainingskompetenz**.

Nutzen Sie die Gelegenheit eines ersten kostenlosen persönlichen Gesprächs, um Ihre Anliegen zu besprechen und mögliche Ansätze zu diskutieren. Ich freue mich auf Ihren Anruf.