



## Optimale Zusammenarbeit zwischen Außen- und Innendienst (1/2)

- ➔ Hat unser Außendienst feste Ansprechpartner im Innendienst?
- ➔ Verstehen sich unsere Innendienst-Mitarbeiter als „Verkäufer im Innendienst“?
- ➔ Ist unser Verkäufer im Innendienst so qualifiziert, dass er ab morgen einen eigenen Bezirk übernehmen könnte?
- ➔ Kennt unser Verkäufer im Innendienst die von ihm – gemeinsam mit dem Außendienst – betreuten Kunden auch persönlich?
- ➔ Sind die vom Außendienst und vom Innendienst betreuten Kundenkreise deckungsgleich?
- ➔ Wird der Außendienst von kostenintensiven Routinebesuchen durch die verkaufsaktive Einschaltung des Innendienst-Mitarbeiters entlastet?
- ➔ Trägt der Innendienst-Mitarbeiter gemeinsam mit dem Außendienst-Mitarbeiter die Umsatz-/ Ertrags-Verantwortung?
- ➔ Herrscht eine intensive Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst (permanent gleicher Informationsstand)?
- ➔ Sind Mitarbeiter im Innendienst und Außendienst-Mitarbeiter durch eine Profit-Center-Verantwortlichkeit verbunden?
- ➔ Gibt es eine Abstimmung der Besuchs- und Telefonkontakte zwischen beiden Mitarbeiterbereichen?
- ➔ Gibt es Vorbehalte des Verkaufs-Innendienstes gegenüber dem Außendienst und umgekehrt?
- ➔ Wird der Innendienst in Qualifizierungsmaßnahmen für den Außendienst eingebunden?
- ➔ Nimmt der Verkäufer im Innendienst regelmäßig an Außendienst-Besprechungen teil?



## Optimale Zusammenarbeit zwischen Außen- und Innendienst (2/2)

- Hat sich die Erkenntnis durchgesetzt, dass die Verkaufsverantwortung in Zukunft auf zwei Schultern ruht: dem Außendienst-Mitarbeiter und dem „Verkäufer im Innendienst“? Resultiert daraus, dass der Mitarbeiter im Innendienst – in entsprechender Reifephase – ca. 80 % der Durchschnittsbezüge eines Außendienst-Mitarbeiters verdient?
- Gibt es sowohl für den Innen- als auch für den Außendienst variable Entlohnungsbestandteile, die leistungs- und insbesondere erfolgsorientiert sind?
- Gewährleisten diese variablen Entlohnungssysteme, dass zwischen den beiden Mitarbeitergruppen eine absolute Interessen-Identität besteht?
- Gibt es Team-Prämien?
- Existiert ein spezielles Personal-Entwicklungsprogramm für kompetente „Verkäufer im Innendienst“?
- Nehmen erfolgreiche Mitarbeiter im Innendienst an Incentive-Veranstaltungen des Außendienstes teil?
- Wird das Vertriebs-Controlling impulsgebend für eine Selbststeuerung sowohl im Innen- als auch im Außendienst genutzt?
- Besteht ein konstruktives Führungs- und Leistungsklima in der Zusammenarbeit zwischen Außen- und Innendienst?