MenschenTrainer
MAGAZIN
Ausgabe Mai 2025



Ich bin im STRESS im Innendienst

patdippolito.com



Kein Stress ist kein Schlafbefehl.
Sondern dein Startschuss für echten Fokus.

Es geht nicht darum, dich auszuklinken – sondern dich auszurichten.

Wenn du innerlich klar bist, arbeitest du nicht mehr gegen die Zeit, sondern mit Sinn und Struktur durch den Tag.

INTRO

Serie über das Thema STRESS:
Stress im Innendienst – Wenn Multitasking zur Überforderung wird.

Im Innendienst laufen alle Fäden zusammen: Anfragen, Reklamationen, Datenpflege, Angebote, Rückrufe, interne Abstimmungen – alles gleichzeitig.

Der Anspruch: Immer erreichbar, immer korrekt, immer schnell. Kein Wunder, dass viele Teams im Innendienst unter Dauerstrom stehen.

Stress entsteht hier oft nicht durch zu wenig Arbeit, sondern durch zu viel gleichzeitig. Ständige Unterbrechungen, unrealistische Erwartungen und das Gefühl, nie „fertig“ zu sein, führen auf Dauer zur Erschöpfung.

Doch Stress ist kein Zeichen von Schwäche – sondern ein Signal. Ein Hinweis darauf, dass Systeme, Abläufe oder Prioritäten nicht mehr passen. Wer das erkennt, kann gegensteuern: mit Klarheit, Struktur, Kommunikation und einem gesunden Team-Spirit.

In dieser Ausgabe erfährst du, wie du als Führungskraft oder Teammitglied aktiv zur Stressreduktion beitragen kannst – nicht durch Früchtekorb und Massagegutscheine, sondern durch echte Veränderung in Haltung und Alltag.

Viel Spass beim Lesen und Umsetzen.

Herzlich
Pat D'Ippolito | MenschenTrainer



INHALT

4 Zahlen & Fakten
Stress im Innendienst

5 Stressoren im Innendienst

7 HomeOffice - Stress?

9 Der Innendienst - die vergessene Abteilung

11 Der Innendienst als Sales-Drehscheibe

14 Reportage - Plötzlich war alles anders

19 BestPracticeForLeaders
Geschichten und mehr

23 ForeCast auf die nächste Ausgabe

ZAHLEN & FAKTEN



Über 80% der Mitarbeitenden im Innendienst stehen unter Dauerstress.

Der Arbeitsalltag im Innendienst ist geprägt von ständigen Unterbrechungen, hoher Taktung und Mehrfachbelastung. Über 80% der Mitarbeitenden geben an, regelmässig unter Zeitdruck zu arbeiten. Die Ursache liegt oft weniger in der Menge der Aufgaben, sondern vielmehr in deren Gleichzeitigkeit und Unklarheit.

Rund ein Drittel aller Fehlzeiten hat psychische Ursachen.

Psychischer Stress ist längst zur Hauptursache für Absenzen geworden. In der Schweiz lassen sich etwa 30% aller Krankheitsausfälle auf Belastungen wie Erschöpfung, Überforderung und Burnout zurückführen – Tendenz steigend. Besonders betroffen sind administrative Bereiche, in denen hoher Leistungsdruck auf geringe Anerkennung trifft.

Multitasking reduziert die Produktivität um bis zu 40%.

Was im Innendienst oft als „Flexibilität“ gefeiert wird, ist in Wahrheit ein Produktivitätskiller. Studien zeigen, dass der ständige Wechsel zwischen Aufgaben enorme kognitive Ressourcen kostet – und gleichzeitig das Stressniveau erhöht. Wer ständig unterbricht und neu ansetzt, verliert Zeit und Energie.

Fehlende Planung und Kommunikation erzeugen zusätzlichen Stress.

Nicht die Arbeit selbst ist das Problem – sondern wie sie organisiert ist. Über 50% der Mitarbeitenden empfinden unklare Abläufe, widersprüchliche Erwartungen und fehlende Kommunikation als Hauptursachen für ihren Stress. Struktur, Transparenz und Prioritäten würden in vielen Fällen bereits ausreichen, um die Belastung deutlich zu senken.

Stress kostet die Schweizer Wirtschaft jährlich über 6,5 Milliarden Franken.

Die Auswirkungen von Stress sind nicht nur individuell spürbar, sondern auch ökonomisch bedeutsam. Gesundheitsförderung Schweiz schätzt die jährlichen Kosten durch stressbedingte Ausfälle, Fehlzeiten und Produktivitätsverluste auf über 6,5 Milliarden Franken. Prävention und bewusste Führungsarbeit lohnen sich also mehrfach.

STRESSOREN IM INNENDIENST

Ständige Unterbrechungen & Multitasking
Innendienstmitarbeitende werden laufend durch Telefonate, E-Mails oder spontane Rückfragen unterbrochen. Das ständige Hin- und Herspringen zwischen Aufgaben kostet Energie und senkt die Konzentration. *Klare Blockzeiten für fokussiertes Arbeiten und verbindliche Kommunikationsregeln im Team (z. B. fixe Rückrufzeiten) helfen, den Arbeitsfluss zu schützen.*

Unklare Aufgabenverteilung & Rollen
Viele fühlen sich für „alles und nichts" zuständig – was zu Frust und Überlastung führt. Wenn Zuständigkeiten nicht sauber geregelt sind, bleiben wichtige Aufgaben liegen oder werden doppelt erledigt.
Die Verantwortlichkeiten im Team regelmässig sichtbar machen und bei Veränderungen bewusst anpassen – z. B. mit einem klaren Aufgabenboard.

Fehlende Anerkennung & Wertschätzung
Im Tagesgeschäft geht oft unter, was gut läuft. Viele Mitarbeitende fühlen sich übersehen – obwohl sie im Hintergrund den Laden am Laufen halten.
Führungskräfte sollten Erfolge sichtbar machen und gezielt würdigen – auch kleine. Ein ehrliches „Danke" im Alltag wirkt oft stärker als jede Bonuszahlung.

Komplexe IT-Systeme & Doppelspurigkeiten
Wenn Systeme nicht intuitiv bedienbar sind oder mehrfach dieselben Daten erfasst werden müssen, steigt der Frust. Technische Hürden kosten Zeit und Nerven.
Prozesse und Tools regelmässig hinterfragen – was ist wirklich nötig? Mitarbeitende frühzeitig einbinden, wenn neue Systeme eingeführt werden.

Mangel an bereichsübergreifender Abstimmung
Oft fehlt im Innendienst der Überblick über das, was draussen passiert – und umgekehrt. Das führt zu Missverständnissen, unnötigem Aufwand und Stress.
Regelmässige Kurz-Meetings mit anderen Bereichen (z. B. Vertrieb, Logistik) schaffen Verständnis, Transparenz und ein gemeinsames Zielbild.

Reflexionen

Wo in meinem Arbeitsalltag lasse ich mich (zu) oft unterbrechen – und wie könnte ich diesen Raum besser schützen?

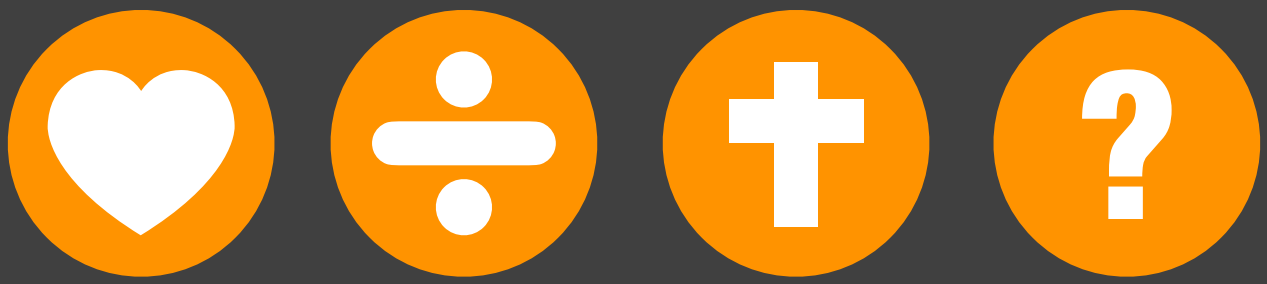
Sind die Aufgaben und Rollen in meinem Team klar verteilt – oder gibt es Grauzonen, die zu Stress führen?

Wann habe ich das letzte Mal einem Teammitglied bewusst Wertschätzung gezeigt – und wie oft erlebe ich selbst Anerkennung?

Welche internen Prozesse oder Tools verursachen bei uns mehr Aufwand als Nutzen – und was könnten wir vereinfachen?

Wie gut ist unser Austausch mit anderen Abteilungen – und was würde uns helfen, als Team ganzheitlicher zu denken und zu handeln?

Die zwei wichtigsten Tage in deinem Leben sind, an dem du geboren wirst, und der Tag, an dem du herausfindest, warum.
Mark Twain



MenschenTrainerPLUS.org

HOMEOFFICE - STRESS?

Homeoffice – für viele zunächst eine willkommene Entlastung. Kein Pendelstress, mehr Flexibilität, mehr Ruhe. Doch mit der Zeit zeigt sich: Auch zu Hause kann Stress entstehen – nur in anderer Form. Die Grenzen zwischen Beruf und Privatleben verschwimmen, soziale Kontakte fehlen, und technische Hürden sorgen für Frust. Was als Freiheit begann, wird schnell zur Belastungsprobe für Fokus, Gesundheit und Teamgefühl.



Verschwimmende Grenzen zwischen Arbeit und Privatleben
Im Homeoffice fällt es schwer, einen klaren Schlussstrich unter den Arbeitstag zu ziehen. Viele Mitarbeitende arbeiten länger als im Büro – oft unbewusst.

Ständige Erreichbarkeit & fehlende Pausen
Ohne feste Strukturen sind viele rund um die Uhr erreichbar. Pausen werden seltener eingelegt oder gänzlich vergessen.

Isolation & fehlender sozialer Austausch
Der spontane Kontakt mit Kolleg:innen fehlt, was zu Einsamkeit führen kann. Vielen fehlt das Gefühl, Teil eines Teams zu sein.

Technische Probleme & unzuverlässige Tools
Wenn Technik nicht zuverlässig funktioniert, entstehen Frust, Verzögerungen und Mehrarbeit. Häufig ist auch die Ausstattung zu Hause nicht ideal.

Hoher Abstimmungsaufwand
Früher reichte ein kurzer Zuruf im Büro – heute braucht es Mails, Meetings oder Chats. Die Kommunikation wird aufwändiger und fehleranfälliger.

Ablenkungen im privaten Umfeld
Privater Lärm, Familienmitglieder oder Haushaltspflichten stören den Arbeitsfluss. Die Konzentration leidet, was zusätzlichen Druck erzeugt.

Mangel an Bewegung & schlechtere Ergonomie
Bewegungspausen bleiben oft aus, der Heimarbeitsplatz ist selten ergonomisch eingerichtet. Das führt zu körperlicher Anspannung und schnellerer Erschöpfung.

Leistungskontrolle & Misstrauen
Manche spüren den Druck, ihre Produktivität ständig nachweisen zu müssen. Das Gefühl, ständig beobachtet oder bewertet zu werden, erzeugt unterschwelligen Stress.

HOMEOFFICE - PRO ODER CONTRA?

Aus Sicht der Arbeitnehmenden

PRO

Zeitgewinn durch Wegfall des Arbeitswegs: Mehr Zeit für Familie, Erholung oder persönliche Projekte.

Flexiblere Tagesgestaltung: Eigenes Arbeitstempo und individuelle Pausen möglich.

Weniger Ablenkung durch Bürotrubel: Ruhigere Umgebung fördert konzentriertes Arbeiten – je nach privater Situation.

Bessere Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben: Eltern oder pflegende Angehörige profitieren besonders.

Eigenverantwortung wird gestärkt: Mehr Autonomie kann motivierend wirken und das Vertrauen in die eigene Arbeitsweise erhöhen.

CONTRA

Isolation & fehlender sozialer Kontakt: Wenig Austausch mit Kolleg:innen kann demotivierend wirken.

Schwierige Trennung von Arbeit und Freizeit: Das Risiko, „nie richtig abzuschalten“, ist hoch.

Ablenkung im häuslichen Umfeld: Kinder, Haushalt oder Mitbewohner erschweren fokussiertes Arbeiten.

Technische Herausforderungen: Schlechte Verbindung, fehlende Tools oder ergonomische Mängel bremsen den Arbeitsfluss.

Gefühl der Unsichtbarkeit: Weniger persönliche Präsenz kann zu Unsicherheit über die eigene Wirkung führen.

Aus Sicht der Arbeitgebenden

PRO

Kosteneinsparung bei Infrastruktur: Weniger Bürofläche, Nebenkosten und Verbrauchsmaterialien.

Zufriedenere Mitarbeitende: Flexible Arbeitsmodelle steigern oft die Motivation und Arbeitgeberattraktivität.

Höhere Produktivität bei geeigneten Aufgaben: Weniger Unterbrechungen ermöglichen effizienteres Arbeiten.

Erweiterter Talentpool: Mitarbeitende können unabhängig vom Wohnort rekrutiert werden.

Weniger Ausfälle durch bessere Selbstorganisation: Homeoffice reduziert Pendelstress und fördert gesundheitsbewusstes Arbeiten.

CONTRA

Weniger direkte Führbarkeit: Mitarbeitende sind schwerer einschätz- und steuerbar.

Erschwerte Teamentwicklung: Weniger informeller Austausch bremst den Teamzusammenhalt.

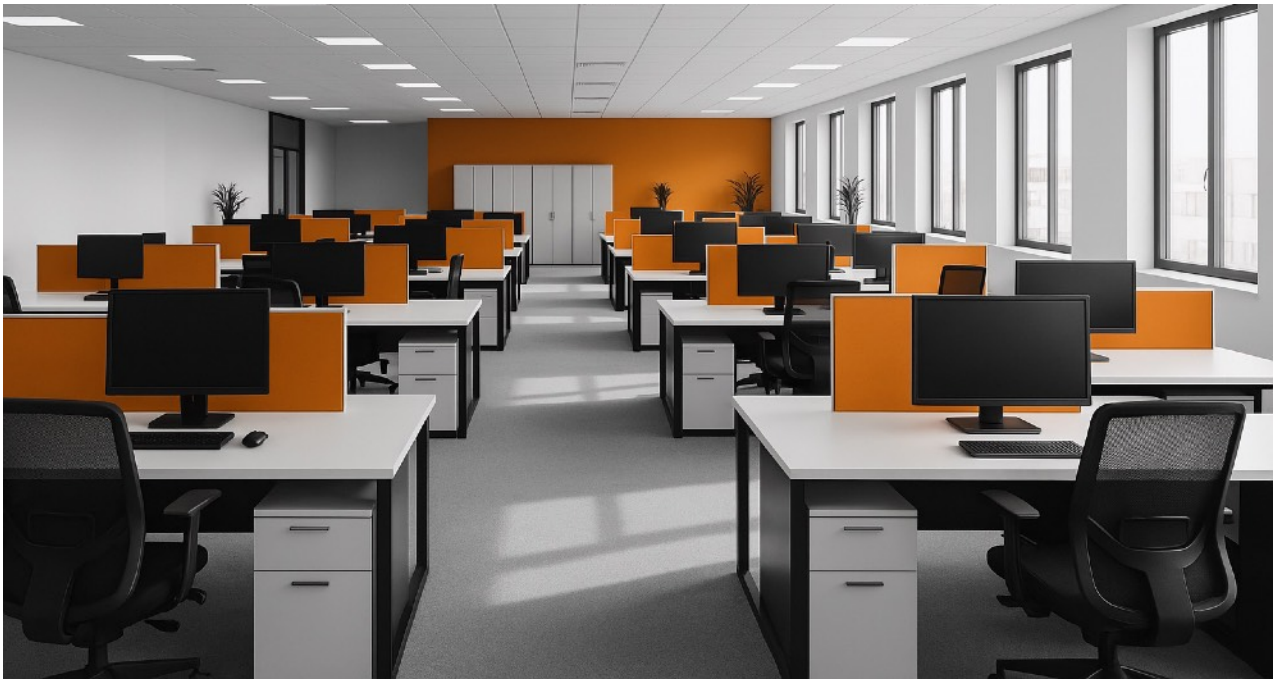
Höherer Abstimmungsaufwand: Meetings, Mailflut und fehlende Zwischentöne können Prozesse verlangsamen.

Datensicherheit & Compliance-Risiken: Homeoffice bringt neue Herausforderungen für IT-Sicherheit und Datenschutz.

Ungleichheiten bei der Ausstattung: Nicht alle verfügen zu Hause über geeignete Arbeitsbedingungen – was zu Spannungen führen kann.



DER INNENDIENST - DIE VERGESSENE ABTEILUNG



Meine Beobachtungen und Wahrnehumungen aus über 20 Jahren Coachingpraxis:

Seit Beginn meiner Arbeit als Coach und MenschenTrainer begleite ich zwei Gruppen intensiv: Führungskräfte und den Aussendienst. Später kamen Servicetechniker, Monteure und weitere Mitarbeitende mit direktem Kundenkontakt hinzu. Es sind meist diejenigen, die „draussen“ agieren, die Schulungen zu Kommunikation, Mindset und zwischenmenschlichem Umgang erhalten – weil sie im direkten Kontakt stehen. Und ja, das ist sinnvoll.

Doch beim Innendienst? Da wurde meist vorbeigeschult.

Natürlich gab es auch dort Trainings – zu Produkten, Prozessen, IT-Tools, neuen Services. Ab und zu auch ein Workshop zum Thema „Angebote nachfassen“ oder Telefon-Knigge.

Aber die zentralen zwischenmenschlichen Themen – Zeitmanagement, Eigenverantwortung, Kommunikation im Team, Umgang mit Druck – blieben oft auf der Strecke.

> Der Innendienst wurde über Jahre hinweg als verlängerter Arm anderer Abteilungen gesehen – nicht als eigene, gestaltende Kraft.

Ich selbst habe bereits etliche Workshops mit Innendienst-Teams durchgeführt. Und genau dabei ist mir etwas aufgefallen:

> Man hat sich an das Abarbeiten gewöhnt. Doch wer heute den Innendienst für mehr Verantwortung gewinnen will, muss zuerst in seine Entwicklung investieren.

Der Innendienst wurde jahrelang eher als Assistenz denn als gestaltende Abteilung gesehen. Man hat sich an das Abarbeiten gewöhnt. Verantwortung wurde meist nur übernommen – aber selten aktiv eingefordert. Und wenn dann plötzlich *zwischenmenschliche oder systemische Themen* auf den Tisch kommen, merke ich: Hier fehlt oft die Schulungserfahrung und damit die Offenheit für Veränderung.

Während sich andere Gruppen seit Jahren in Trainings und Coachings an Neues gewöhnt haben, reagiert der Innendienst häufig mit Zurückhaltung oder gar Überforderung. Nicht aus Desinteresse – sondern weil man schlicht zu selten gefragt wurde, *wie man sich weiterentwickeln möchte*. Das lässt sich nicht mit einem einmaligen Impuls ändern – sondern braucht Raum, Vertrauen und Wiederholung.

Der Innendienst braucht Coaching.
Nicht als Belohnung, nicht als Experiment – sondern als konsequente Investition in die Zukunftsfähigkeit deiner Organisation.

Empfehlungen

Sieh deinen Innendienst nicht länger als „verlängerten Arm“ anderer Abteilungen.
Der ID ist heute Drehscheibe, Informationszentrale – und oft der unsichtbare Erfolgsfaktor. Wer hier gezielt investiert, verändert das gesamte System positiv.

Starte nicht mit dem Ziel „Verkaufen lernen“.
Viele ID-Mitarbeitende sollen plötzlich „mitverkaufen“ – doch das Sales-Mindset wurde nie aufgebaut. Zwischen Ziel und Bereitschaft klafft eine Lücke, die nur durch Entwicklung über Zeit geschlossen werden kann.

Verlange nichts, was du nicht aktiv begleitest.
Ein Workshop ist kein Zauberstab. Es braucht Wiederholung, Führung und Geduld – besonders, wenn es um tief verankerte Denk- und Verhaltensmuster geht.

Unterschätze nicht die Wirkung kleiner Schritte.
Schon die Auseinandersetzung mit Zeitmanagement, Priorisierung oder Kommunikationsmustern kann im Innendienst grosse Veränderungen bewirken – wenn sie ernsthaft begleitet wird.

Begegne dem ID mit der gleichen Wertschätzung wie dem Aussendienst.
Was der AD auf der Strasse sichtbar leistet, sichert der ID oft im Stillen ab. Wer beide Seiten entwickelt, gewinnt nicht nur im Markt – sondern auch im Unternehmen.

DER ID ALS SALES-DREHSCHEIBE



Vom Abarbeiter zur aktiven Verkaufsstütze – eine stille Revolution?

In vielen Unternehmen hat sich die Rolle des Innendienstes in den letzten Jahren radikal verändert – allerdings oft leise, beinahe unbemerkt. Während der Aussendienst sichtbar am Kunden agiert und in Verkaufszahlen gemessen wird, verschiebt sich der tatsächliche Dreh- und Angelpunkt des Verkaufsprozesses immer mehr nach innen. Der Innendienst wird zur Sales-Drehscheibe – und trägt zunehmend Verantwortung für Kundenerlebnis, Auftragsfluss und Umsatz.

Meine Beobachtungen aus der Praxis

In meinen Coachings und Workshops mit unterschiedlichsten Unternehmen zeigt sich ein wiederkehrendes Muster: Der Innendienst wurde über Jahre hinweg primär als ausführende Einheit betrachtet – zuständig für Offerten, Rückfragen, Systempflege, Terminabstimmungen. Ein Ort des Abarbeitens.

Doch mit wachsender Komplexität der Märkte, höheren Kundenerwartungen und überlasteten Aussendiensten wird der ID zunehmend in strategische und verkaufsnahe Prozesse eingebunden. Plötzlich soll „mitverkauft“ werden, Chancen erkannt, Potenziale gehoben und Kundenbeziehungen aktiv betreut werden.

Das Problem? Der Anspruch hat sich verändert – die Befähigung oft nicht.

Viele Mitarbeitende im Innendienst verfügen nicht über das nötige Selbstverständnis oder Training, um aktiv im Verkauf mitzuwirken. Sie haben weder ein ausgebautes Sales-Mindset noch wurden sie je darin gecoacht, *kundenorientiert statt auftragsorientiert* zu denken. Es fehlt an Gesprächstechniken, Selbstsicherheit, und – ganz zentral – an der inneren Bereitschaft, sich überhaupt als Teil des Verkaufs zu sehen.

Was jetzt nötig ist
Damit der Innendienst seine neue Rolle als Sales-Drehscheibe tatsächlich einnehmen kann, braucht es mehr als ein neues Organigramm oder wohlklingende Jobtitel. Es braucht:

Ein gemeinsames Verständnis der neuen Rolle – intern wie extern. Was bedeutet „Verkauf“ für den Innendienst? Welche Aufgaben und Erwartungen sind realistisch

Gezielte Befähigung in Kommunikation, Fragetechnik, Bedarfserkennung und Gesprächsführung. Die Grundlagen müssen aufgebaut und kontinuierlich trainiert werden – individuell und im Team.

Vertrauensvolle Begleitung durch Führungskräfte. Veränderung braucht Sicherheit – besonders in einer Abteilung, die über Jahre als „unsichtbar funktionierend“ galt.

Geduld und Wiederholung. Wer echte Veränderung will, darf sich nicht mit einem Workshop begnügen. Kulturentwicklung im ID ist ein Prozess – kein Event.

Beispiel aus der Praxis
In einem aktuellen Projekt mit einem Industrieunternehmen wurde der Innendienst als zentrale Anlaufstelle für den Vertrieb neu definiert. Der Aussendienst ist oft unterwegs, die Kundenkommunikation läuft daher in über 60% der Fälle direkt über den ID. Statt aber den Innendienst zu überfordern mit der Forderung „Ihr müsst jetzt verkaufen!“, wurde ein mehrstufiges Entwicklungsprogramm ins Leben gerufen:

Bewusstseinsarbeit – Was bedeutet „Verkaufen“ wirklich? (Z. B. Bedarf erkennen, Kundennähe, Initiative zeigen – ohne zu „pushen“)

Rollenklärung – Was bleibt operativ, was ist neu strategisch?

Trainings & Coaching – in realen Gesprächssituationen mit Rollenspielen und Feedback

Begleitung durch Teamleitungen – mit Fokus auf Bestärkung, Feedback und Weiterentwicklung

Ergebnis: Bereits nach wenigen Monaten wurde spürbar: Der Innendienst spricht anders mit Kunden. Proaktiver. Sicherer. Wertvoller.

Wenn du deinen Innendienst zur Sales-Drehscheibe machen willst, musst du zuerst den Weg ebnen. Nicht durch Druck – sondern durch Entwicklung. Nicht durch Forderung – sondern durch Förderung.

Denn ein Innendienst, der sich seiner Stärke bewusst ist und gelernt hat, diese einzusetzen, ist kein Support – *er ist ein Sales-Booster*.





Früher hat der Innendienst einfach abgearbeitet. Heute gestalten sie aktiv mit – und das spürt der Kunde bei jedem Kontakt.

REPORTAGE

„Plötzlich war alles beim Innendienst“ Wie CEO Manuela erkannte, dass ihr Innendienst mehr kann – und mehr braucht.

Als Manuela die Geschäftsleitung eines etablierten Industrieunternehmens übernahm, wusste sie: Der Markt verändert sich. Kunden reagieren schneller, stellen höhere Erwartungen – und sie wollen Antworten, nicht Wartezeiten. In den ersten Monaten fiel ihr auf, dass immer mehr Kundenanfragen direkt im Innendienst landeten. Rückfragen zu Preisen, Verfügbarkeiten oder Auftragsständen kamen nicht mehr beim Aussendienst an, sondern bei den Mitarbeitenden im Büro.

„Plötzlich war alles beim Innendienst“, beschreibt Manuela rückblickend. Der Aussendienst war unterwegs oder in Videokonferenzen gebunden. Der Innendienst wurde zur ersten Anlaufstelle – ohne dass dies bewusst geplant war. Und genau dort lag das Problem: Die Mitarbeitenden im ID hatten nie gelernt, mit

> Plötzlich war alles beim Innendienst – aber niemand hatte sie je auf diese Rolle vorbereitet.

diesen komplexeren Kundenkontakten professionell umzugehen. Sie waren zuverlässig, fleissig und engagiert – aber eben nicht auf Gesprächsführung, Bedarfsklärung oder Verkaufsorientierung vorbereitet.

Manuela erkannte, dass es keine Lösung war, den Druck zu erhöhen. Ein „Ihr müsst jetzt halt auch verkaufen“ hätte nur Ablehnung ausgelöst. Sie suchte gezielt nach Unterstützung – und fand sie beim *MenschenTrainer*. Gemeinsam entwickelten sie ein mehrstufiges Entwicklungsprogramm, das nicht mit Techniken begann, sondern mit Haltung.

Zunächst ging es um das Selbstverständnis: Wer bin ich als ID-Mitarbeitende:r? Was ist mein Beitrag zum Erfolg des Unternehmens? Erst danach folgten Workshops zu Kommunikation, Gesprächsführung, Priorisierung und proaktivem Handeln. Zwischen den Modulen gab es Reflexionseinheiten, kurze Coachings und die Möglichkeit, Alltagssituationen zu besprechen und weiterzuentwickeln.

> Ihr seid nicht nur Support, sondern mitverantwortlich für unseren Erfolg.

Nach zwei Jahren ist spürbar, was sich verändert hat: Die Menschen im Innendienst treten sicherer auf, zeigen Initiative, denken mit – und entlasten den Aussendienst nachhaltig. Die Kunden spüren den Unterschied sofort: kompetenter Kontakt, schnelle Hilfe, hohe Identifikation.

„Für mich war der wichtigste Moment, als wir dem Team gesagt haben: *Ihr seid nicht nur Support – ihr seid mitverantwortlich für unseren Erfolg*“, sagt Manuela. „Seitdem ist etwas gewachsen, das man nicht trainieren kann – sondern nur durch echtes Vertrauen.“



KONZEPTION



Der Innendienst als Sales-Drehscheibe - Ein mehrstufiges Entwicklungsprogramm für nachhaltige Veränderung.

PreWORK: Bewusstmachen & Einstimmen

Ziele: Aktuellen Rollen- und Erwartungskonflikt sichtbar machen. Führungskräfte für den Prozess sensibilisieren. Mitarbeitende im Innendienst wertschätzend abholen

- Kurze PreInterviews mit GL, Teamleitungen & ausgewählten ID-Mitarbeitenden
- Erhebung IST-Zustand & Erwartungshaltung (z. B. Wo steht der ID aktuell? Was wird vom ID künftig erwartet?)
- MiniImpulse für Führungskräfte: Wie begleite ich mein Team durch diesen Wandel?
- Startclip oder Briefing-Impuls für das Team: Warum genau *ihr* jetzt im Mittelpunkt steht

MainWORK – Entwicklung durch Erleben

Ziele: Haltung und Selbstverständnis des ID gezielt entwickeln. Verkaufsnahes Denken stärken (ohne zu „pushen“). Alltagstaugliche Werkzeuge für Gesprächsführung, Priorisierung, Umgang mit Stress vermitteln.

- Modul#1: Selbstverständnis & Haltung: Der neue Stellenwert des Innendienstes. Vom Abarbeiter zum Mitgestalter. Umgang mit eigenen Blockaden & Mindset.
- Modul#2: Kommunikation & Gesprächsführung: Kundengespräche souverän führen. Bedarf erkennen – ohne zu „verkaufen“. Haltung & Sprache als Wirkungselemente.
- Modul#3: Priorisieren, abgrenzen, mitdenken: Umgang mit Zeitdruck & Anfragenflut. Klar kommunizieren – auch intern. Verantwortung übernehmen, ohne auszubrennen.





PostWORK – Verstärken & Verankern

Ziele: Nachhaltigkeit sichern. Führung einbinden. Eigenverantwortung stärken.

- Reflexions-Workshops nach 2–3 Monate
- Peer-Coaching-Impulse im Team (kurz & alltagstauglich)
- JourFixe-Element mit GL/Teamleitung zur Entwicklung des ID
- Begleitmaterialien & Reminder (z. B. Reflexionskarten, Check-ins, Reminder-Mails)
- Optional: Wirkungsmessung & FollowUp nach 6 Monaten

WAS WAREN DIE AUSWIRKUNGEN?

Was sich verändert, wenn man den Innendienst ernst nimmt

Die konsequente Umsetzung dieses Entwicklungsprogramms verändert nicht nur den Innendienst – sondern die gesamte Dynamik im Unternehmen. Mitarbeitende, die über Jahre hinweg vor allem im Hintergrund gearbeitet haben, beginnen plötzlich, Verantwortung zu übernehmen, mitzudenken, Fragen zu stellen und Entscheidungen aktiv vorzubereiten.

Die Kommunikation mit Kund:innen wird verbindlicher, klarer und professioneller. Anstatt nur auf Aufträge oder Rückfragen zu reagieren, entstehen echte Dialoge – oft dort, wo früher nur Informationen durchgegeben wurden. Die Reaktionszeit verkürzt sich, weil der ID die Zusammenhänge besser versteht und sich sicherer fühlt, auch mal Initiative zu zeigen.

Auch intern verbessert sich die Zusammenarbeit: Weil Rollen geklärt sind und der Innendienst mit neuer Klarheit auftritt, wird die Schnittstelle zum Aussendienst, zur Technik oder zur Logistik entlastet. Missverständnisse nehmen ab, weil mehr Eigenverantwortung entsteht.

Was ebenfalls auffällt: Die Stimmung im Team hebt sich. Wer nicht nur „abarbeitet“, sondern erlebt, dass er Wirkung hat – entwickelt Stolz. Viele entdecken neue Fähigkeiten an sich selbst. Und auch Führungskräfte profitieren: Sie müssen weniger kontrollieren, weil das Vertrauen wächst – auf beiden Seiten.

Am Ende steht eine Kultur, in der der Innendienst nicht mehr als „Assistenzabteilung“ funktioniert, sondern als gleichwertiger, mitdenkender Partner im Verkaufsprozess.

Eine Drehscheibe, die verbindet – nicht nur Aufträge, sondern Menschen, Qualität und Verantwortung.



Werde ein Krieger.

COMING SOON

INTERVIEW



MenschenTrainer: Manuela, was hat sich für dich seit dem Start des Entwicklungsprogramms verändert?

Manuela: Sehr viel. Vor allem unser Blick auf den Innendienst. Früher war der ID eher „unsichtbar“, aber verlässlich. Heute sehen wir: Das ist eine Schlüsselabteilung. Ohne deren Mitdenken und Mitwirken läuft kein Vertrieb effizient. Das Programm hat nicht nur Methoden vermittelt – es hat die Haltung verändert.

MenschenTrainer: Was war für dich persönlich der wichtigste Schritt in diesem Prozess?

Manuela: Dass wir den Menschen im ID zum ersten Mal gesagt haben: *Ihr seid nicht einfach nur Support. Ihr gestaltet mit.* Das war emotional. Manche haben sich das gar nicht zugetraut. Und wir als Führungsteam mussten lernen, Geduld zu haben. Entwicklung braucht Raum. Und Begleitung.

MenschenTrainer: Was würdest du heute anderen CEO’s oder Leiter:innen von Innendiensten empfehlen?

Manuela: Zwei Dinge. Erstens: Wartet nicht darauf, dass euer ID „von selbst“ ins Denken oder in die Verantwortung geht. Das passiert nicht. Wenn ihr wollt, dass sich etwas verändert, müsst ihr es möglich machen. Und zweitens: Holt euch Support. Ich hätte das allein nicht geschafft. Der Blick von aussen – professionell, klar und gleichzeitig menschlich – war entscheidend. Der MenschenTrainer hat unser Team nicht überfordert, sondern befähigt. Das macht den Unterschied.

MenschenTrainer: Gibt es etwas, das du rückblickend anders machen würdest?

Manuela: Vielleicht hätten wir früher starten sollen. Aber es war der richtige Zeitpunkt, weil wir als GL auch bereit waren, zuzuhören. Und das würde ich auch empfehlen: Wer den ID entwickeln will, muss selbst bereit sein, die Perspektive zu wechseln.

MenschenTrainer: Danke für dein Vertrauen – und deinen Mut.

Manuela**:** Ich danke dir – für deine Klarheit, deine Geduld und dafür, dass du unsere Leute wirklich gesehen hast.


MANAGEMENT
SALES
SALES
SERVICE
BEST
PRACTICE
ORGANATION
ORGANIZATION

KEIN ANGEBOT OHNE NACHFASSEN

Oliver ist Leiter des Innendienstes in einem Handelsunternehmen für Elektronikbauteile. Täglich verarbeitet sein Team eine Vielzahl an Anfragen – telefonisch, via Aussendienst oder Website. Die Angebote gehen zügig raus, sauber kalkuliert, gut formuliert. Doch danach? Passierte oft nichts mehr.

Nachfassen? Nur wenn Zeit war. Und Zeit war selten. „Wir waren so sehr mit dem Erstellen beschäftigt, dass wir den wichtigsten Teil – die Chance auf Abschluss – einfach liegenliessen“, sagt Oliver heute. Es war kein böser Wille, sondern fehlende Struktur. Erst im Rahmen eines Workshops mit dem MenschenTrainer wurde deutlich, wie viel Umsatz ungenutzt blieb – und wie einfach sich das ändern liess.



Heute gibt es klare Zuständigkeiten, fixe Nachfass-Zeitfenster und ein einfa ches Tool zur Übersicht. Niemand wird gedrängt – aber jeder sieht seine Verantwortung. Die Folge: bessere Abschlussquoten, mehr Umsatz, mehr Klarheit. „Ich hätte nie gedacht, dass 30 Minuten Nachfassen pro Tag einen solchen Unterschied machen können“, sagt Oliver – und lächelt dabei.

ReflexionsFragen:

Welche Angebote bleiben bei uns liegen, ohne aktiv nachgefasst zu werden?

Wie viel Umsatz könnte verloren gehen, weil wir Chancen nicht konsequent weiterverfolgen?

Wer im Team fühlt sich überhaupt „zuständig“ fürs Nachfassen – oder tut es keiner?

Wie priorisieren wir aktuell zwischen „neuen Anfragen“ und „alten Angeboten“?

Was hält uns im Alltag davon ab, systematisch nachzufassen – Zeit, Klarheit oder Haltung?

Empfehlungen für dich:

Verbindliche Zeitfenster schaffen: „Nachfass-Zeit“ jeden Vormittag 10:30–11:00 Uhr – täglich, kurz, effizient.

Verantwortung klären: Wer ist wofür zuständig – pro Kunde, pro Angebot, pro Anfrage?

Ein Tool nutzen: Einfache Nachfass-Checkliste oder CRM-Funktion – sichtbar für alle.

Ziele setzen, nicht Druck erzeugen: „3 Nachfass-Kontakte pro Tag“ statt starrer KPIs.

Feedback-Loops einbauen: Regelmässig im Team besprechen, was gut lief – und was nicht.

ALLE MACHTEN ALLES - UND KEINER HAT ZEIT

Regula leitet die Inneren Dienste in einer wachsenden Bauunternehmung. Was einst als kleines, überschaubares Team begann, hatte sich über die Jahre zu einem hochbelasteten Knotenpunkt für alles entwickelt: HR-Anfragen, Buchhaltung, Disposition, Kundenservice, Helpdesk, interne Technikthemen – alles landete beim ID. Und dort: bei allen gleichzeitig.



Es gab keine klare Zuständigkeit. Wer gerade Zeit hatte – oder weniger laut seufzte – übernahm. Regionen? Kundengrössen? Zuständigkeitsbereiche? Nie festgelegt – historisch gewachsen eben. Regula spürte, dass sich etwas ändern musste. Denn das Team arbeitete nicht schlecht – aber am Limit. Und irgendwann fielen wichtige Dinge einfach unter den Tisch.

Im Coaching mit dem MenschenTrainer wurde schnell klar: Es braucht nicht mehr Aufwand, sondern mehr Struktur. Gemeinsam wurden Rollen, Zuständigkeiten und Zeitfenster definiert – realistisch und gemeinsam getragen. Nach wenigen Wochen war die Entlastung spürbar.

„Es war wie ein kollektives Aufatmen“, sagt Regula. „Heute weiss jeder, was er tut – und wann er Nein sagen darf.“

ReflexionsFragen:

Haben wir im Team klar definierte Zuständigkeiten – oder machen (noch) alle alles?

Wie oft übernehmen meine Mitarbeitenden Aufgaben, nur weil „gerade sonst niemand kann“?

Welche Aufgaben sind historisch gewachsen – aber heute eigentlich nicht mehr sinnvoll verteilt?

Was bedeutet das aktuelle Rollenmodell für Motivation, Qualität und Energie im Team?

Wie viel Klarheit würde entstehen, wenn wir die Aufgaben systematisch nach Kompetenzen, Regionen oder Kundengrössen zuordnen würden?

Empfehlungen für dich:

Rollen und Aufgaben schriftlich sichtbar machen: Als Team-Canvas oder Zuständigkeits-Matrix.

Historisch gewachsene Muster hinterfragen: Nicht alles, was „schon immer so war“, ist auch heute noch sinnvoll.

Entlastung beginnt mit Klarheit: Je eindeutiger die Zuständigkeit, desto weniger Stress im Alltag.

Regionen, Kundensegmente oder Themenschwerpunkte zuordnen: Das reduziert Doppelspurigkeit und verbessert die Servicequalität.

REDEN WÄRE SCHNELLER GEWESEN

Jon ist Leiter des Innendienstes in einem graphischen Betrieb – früher war er selbst im Aussendienst tätig. Er kennt die Dynamik mit Kund:innen, das direkte Gespräch, den Moment, wo man Einwände klärt oder gemeinsam lacht. Doch in seinem ID-Team stellte er etwas fest, das ihn zunehmend beschäftigte: Es wurde fast nur noch geschrieben. Per E-Mail.

Intern wie extern zogen sich Kommunikation und Abstimmungen über viele Mails hinweg – oft missverständlich, langatmig oder gar im Ton verfehlt. Statt zum Hörer zu greifen oder ins Nachbarbüro zu gehen, klickte man lieber auf „Antworten“. Für Jon war klar: Das kostet Zeit, Qualität – und Vertrauen.



Im Rahmen eines Coachings mit dem MenschenTrainer wurde das Thema offen besprochen. Schnell zeigte sich: Viele Mitarbeitende wussten gar nicht, *wie* sie mit Einwänden am Telefon umgehen sollten – oder hatten schlicht Angst davor. Intern herrschte Unsicherheit über Zuständigkeiten oder die Sorge, jemanden zu „stören“.

Heute gibt es klare Kommunikationsregeln, mehr Mut zum Hörer – und deutlich weniger Frust im Posteingang.

„Wir reden wieder – und das macht uns schneller, klarer und menschlicher“, sagt Jon.

ReflexionsFragen:

Wie oft entstehen in unserem Team Missverständnisse, weil wir lieber schreiben als sprechen?

Gibt es bei uns eine unausgesprochene „Angst vor dem Telefon“ – und wenn ja: warum?

Wie viele E-Mails könnten durch ein kurzes Gespräch ersetzt werden?

Wie bewusst sind uns Ton, Wirkung und Klarheit in schriftlicher Kommunikation?

Welche Kommunikationskultur leben wir – direkt und verbindlich, oder distanziert und bequem?

Empfehlungen für dich:

Hörer statt Tastatur: Immer dann, wenn es klären statt klären-lassen braucht.

„Reden ist Pflicht bei Unklarheit“: Eine klare Teamregel hilft, Blockaden zu lösen.

Kurzes Telefontraining oder Rollenspiele im Team: Unsicherheiten abbauen durch Übung.

Schriftlich nur, wenn’s eindeutig ist: Bei Bestätigungen oder reinen Infos.

Verbindliche Kommunikationsabsprachen einführen: Mail nur max. 2x hin und her – dann anrufen oder hingehen.

TIPP

Installiere einen kleinen Spiegel neben deinem Bildschirm. Sobald das Telefon klingelt (am besten nach dem zweiten Läuten), wirf kurz einen Blick hinein – lächle dir zu, vielleicht sogar mit einem Augenzwinkern.

Warum? Weil dein Gehirn diese kleine Geste positiv verknüpft: Dein Gesicht signalisiert Offenheit, dein Mindset schaltet automatisch auf Empfangen statt Abwehren.

Du bist präsenter, zugewandter – und hörst besser zu.

Klingt simpel? Ist es auch. Aber es wirkt.



FORECAST

In der Juli-Ausgabe schliesse ich die Serie STRESS ab – mit einem Blick auf eine Berufsgruppe, die viel unterwegs und oft auf sich allein gestellt ist: die Servicetechniker. Frühmorgens im Einsatz, unterwegs zwischen Staus, Technik, Termindruck und Kundenlaune – und dabei immer im Firmenoutfit und mit einem Lächeln unterwegs.

Was auf dem Plan strukturiert aussieht, wird im Alltag zur Belastungsprobe: Navi irrt, Material fehlt, der Kunde wartet, und die Uhr tickt. Während der Kalender voll ist, fehlen Pausen, klare Prioritäten und manchmal auch echte Wertschätzung.

Ich zeige auf, was Servicetechniker wirklich stresst – und warum klassische Zeitmanagementmethoden unterwegs oft nicht greifen. Was Führungskräfte konkret tun können, um zu entlasten. Und wie Selbstführung gelingen kann, auch ohne Schreibtisch, Ruheraum oder Regelmässigkeit.

Mit echten Praxisgeschichten, pragmatischen Tipps und Reflexionsfragen, die helfen, den Alltag draussen beim Kunden klarer, gesünder und bewusster zu gestalten.

IMPRESSUM

Pat D'Ippolito | MenschenTrainer
Untersteckholzstrasse 26
4900 Langenthal
079 631 41 58
trainer@patdippolito.com