



Die Zusammenarbeit zwischen Außendienst und Innendienst = Effizienzkiller?

- ▶ Aufgabe des Managements ist es, eine Plattform zu schaffen, die einen regelmäßigen, koordinierten Informationsaustausch zwischen Innendienst und Außendienst ermöglicht und fördert.
- ▶ Viele internen Spannungen kann man im Vorfeld ausschalten, wenn sich die Betroffenen besser kennen und regelmäßig miteinander kommunizieren.
- ▶ Außendienstmitarbeiter werden regelmäßig an Innendienstmeetings beteiligt und umgekehrt. Dadurch wird die Tagesgeschäftsproblematik für beide Seiten leichter nachvollziehbar. Lösungen werden gemeinsam entwickelt und werden von beiden Seiten akzeptiert.
- ▶ Neue Mitarbeiter verbringen grundsätzlich in ihrer Einarbeitungszeit mindestens 1 Woche im Innendienst bzw. Außendienst. Jeder Mitarbeiter muss die Aufgabenstellungen des Kollegen im anderen Bereich kennen.
- ▶ Jeder Innendienstmitarbeiter verbringt mindestens 2 mal im Jahr einen gemeinsamen Arbeitstag mit seinem Kollegen im Außendienst und umgekehrt.

„Es ist besser, in einer Wüste wach zu sein, als im Paradies zu schlafen!“

Waldemar Bonsels

Teamwork:

- ▶ Durch ein teamorientiertes Verhalten in allen Phasen des Kundenbearbeitungsprozesses lassen sich die Zeitabläufe drastisch verkürzen und die Prozessqualität steigern. Die beteiligten unterschiedlichen Bereiche gewinnen Zeit für wichtige Aufgaben.
- ▶ Kundenbelange können schneller und qualifizierter befriedigt werden. Die Mitarbeiter fühlen sich als wertvolle und akzeptierte Mitglieder eines Teams, das gemeinsame Ziele verfolgt.

„Wahres Leben besteht in der Vorwärtsbewegung, darin, andere und dadurch sich selbst besser zu machen. Alles, was nicht dazu führt und es gar verhindert, ist nicht Leben!“

Leo N. Tolstoi