

## Gemeinsam für den Kunden

### Innen- und Außendienst optimieren ihre Zusammenarbeit

Innen- und Außendienst haben ein gemeinsames Ziel: der Auftrag soll reibungslos durchlaufen damit der Kunde zufrieden ist. Dann gibt er Folgeaufträge und trägt zum Erhalt von Firma und Arbeitsplatz bei. Soweit die Theorie.

In der Praxis sieht es häufig anders aus. Innen- und Außendienst machen jeder aus seiner Sicht einen guten Job. Die Leistung „der anderen“ wird dagegen als kontraproduktiv erlebt. Darunter leiden Arbeitsklima, persönliche Motivation, Arbeitsergebnisse und natürlich die Kunden.

**Ziel:** Innen- und Außendienst fokussieren sich auf ihr gemeinsames Ziel. Sie erarbeiten ein besseres Verständnis füreinander und vereinbaren, wie sie zukünftig gemeinsam ihre Arbeitsziele besser erreichen.

**Inhalt:**

- Ziele der einzelnen Gruppen
- Sichten austauschen:  
Wie sieht es der Innendienst, wie erlebt es der Außendienst?
- Ziele und Sichtweisen „der anderen“ verstehen und anerkennen
- Wie definieren wir unser gemeinsames Ziel?
- Was läuft bereits gut? Das wollen wir verstärken!
- Was läuft weniger gut? Wie können wir das verbessern?
- Was brauchen wir voneinander, um unsere Ziele zu erreichen?
- Maßnahmen verbindlich vereinbaren
- Was tun, wenn Vereinbarungen nicht eingehalten werden?
- Wie messen wir unseren Erfolg?
- Ziele und Inhalte der Transferworkshops festlegen

**Methodik:** Moderierter Workshop mit Gruppen- und Einzelarbeiten

**Teilnehmer:** Mitarbeiter aus dem Innen- und Außendienst  
möglichst die kompletten Teams mit Führungskräften

**Dokumentation** Foto-Protokoll hält die Arbeitsergebnisse dauerhaft fest

**Leitung:** 2 Moderatoren

**Dauer:** Durchführung Workshop 2 Tage  
+ evtl. Transferworkshops

**Konzeptarbeit:** 1 Beratertag für Vorgespräch, Konzeption und  
Auswertungsgespräch