

Stellenbeschreibung Mitarbeiter Vertriebsinnendienst (m/w/d)

Muster mit Textbausteinen zum Anpassen — stellenbeschreibungen.com

1. Einleitung & Positionsbeschreibung

Positionsbeschreibung Vertriebsinnendienst: Die Stelleninhaberin / der Stelleninhaber ist für die kaufmännische und beratende Betreuung der zugeordneten Kunden vom Angebot bis zur Auslieferung verantwortlich. Die Position stellt eine reibungslose Auftragsabwicklung sicher und unterstützt den Außendienst bei der Erreichung der Vertriebsziele.

Einordnung und Zielsetzung: Die Stelle verbindet die operative Auftragsabwicklung mit aktiver Kundenbetreuung und bildet die zentrale Schnittstelle zwischen Kunde, Außendienst und internen Fachbereichen. Ziel der Position ist eine hohe Kundenzufriedenheit durch schnelle, verbindliche Bearbeitung von Anfragen, Angeboten und Aufträgen.

2. Aufgaben & Tätigkeiten

Angebotserstellung und Angebotsverfolgung: Die Stelleninhaberin / der Stelleninhaber erstellt kundenspezifische Angebote auf Basis von Anfragen, Preislisten und Vorgaben des Außendienstes und kalkuliert Preise und Konditionen im vorgegebenen Rahmen. Offene Angebote werden systematisch nachgefasst und bis zur Auftragserteilung oder Absage nachverfolgt.

Auftragserfassung und Auftragsabwicklung: Eingehende Aufträge werden vollständig geprüft, im ERP-System erfasst und bis zur Auslieferung und Fakturierung abgewickelt. Die Position überwacht Liefertermine, koordiniert Teil- und Sonderlieferungen mit der Disposition und stellt eine korrekte Rechnungsstellung sicher.

Telefonische und schriftliche Kundenbetreuung: Die Stelleninhaberin / der Stelleninhaber betreut die zugeordneten Kunden telefonisch und schriftlich, beantwortet Anfragen zu Produkten, Preisen und Lieferzeiten und berät zu passenden Alternativen. Sie erkennt Zusatzbedarfe im Kundengespräch und nutzt sie aktiv für Cross- und Upselling.

Schnittstelle zum Außendienst: Die Position arbeitet dem Außendienst zu, bereitet Kundentermine mit Auswertungen und Angebotsunterlagen vor und setzt die im Termin vereinbarten Maßnahmen um. Kundeninformationen,

Besuchsberichte und Vereinbarungen werden zwischen Innen- und Außendienst laufend abgeglichen und nachgehalten.

Stammdaten- und Preispflege: Die Stelleninhaberin / der Stelleninhaber pflegt Kunden-, Artikel- und Preisstammdaten im ERP- und CRM-System und stellt deren Aktualität und Konsistenz sicher. Konditions- und Rabattvereinbarungen werden korrekt hinterlegt und regelmäßig auf Gültigkeit geprüft.

Reklamations- und Retourenbearbeitung: Reklamationen und Retouren werden aufgenommen, sachlich geprüft und in Abstimmung mit Qualitätssicherung, Logistik und Außendienst lösungsorientiert bearbeitet. Die Position veranlasst Gutschriften, Ersatzlieferungen oder Nachbesserungen und dokumentiert die Vorgänge nachvollziehbar im System.

Liefertermin- und Rückstandsverfolgung: Die Stelleninhaberin / der Stelleninhaber überwacht Liefertermine und offene Auftragsrückstände und informiert Kunden frühzeitig über Terminabweichungen. Bei Versorgungsengpässen stimmt sie sich mit Einkauf und Disposition ab und stellt priorisierte Lösungen für die betroffenen Kunden sicher.

3. Anforderungen & Qualifikationen

Ausbildung und Qualifikation: Vorausgesetzt wird eine abgeschlossene kaufmännische Ausbildung, beispielsweise als Industriekaufmann/-frau, Kaufmann/-frau im Groß- und Außenhandelsmanagement oder für Büromanagement. Eine vergleichbare Qualifikation mit einschlägiger Berufserfahrung wird ebenfalls anerkannt.

Berufserfahrung im Vertrieb oder Kundenservice: Erwartet wird erste bis mehrjährige Berufserfahrung im Vertriebsinnendienst, Kundenservice oder in der Auftragsabwicklung. Erfahrung in der eigenständigen Angebots- und Auftragsbearbeitung sowie im telefonischen Kundenkontakt ist von Vorteil.

ERP- und IT-Kenntnisse: Erforderlich ist ein sicherer Umgang mit einem ERP-System, idealerweise SAP SD oder einem vergleichbaren Warenwirtschaftssystem, sowie mit MS Office, insbesondere Excel und Outlook. Erfahrung im Arbeiten mit einem CRM-System ist wünschenswert.

Kommunikations- und Servicestärke: Die Position erfordert eine ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung sowie ein freundliches, verbindliches Auftreten am Telefon und im Schriftverkehr. Die Stelleninhaberin / der Stelleninhaber kommuniziert klar, lösungsorientiert und auch in stressigen Situationen ruhig und professionell.

Organisationsstärke und Sorgfalt: Vorausgesetzt werden eine strukturierte, sorgfältige Arbeitsweise, gutes Zeitmanagement und die Fähigkeit, mehrere Vorgänge parallel zuverlässig zu bearbeiten. Genauigkeit bei der Datenerfassung und ein hohes Verantwortungsbewusstsein für die betreuten Aufträge zeichnen die Position aus.

Teamfähigkeit und Sprachen: Erwartet werden Teamfähigkeit und die Bereitschaft zur engen Abstimmung mit Außendienst und Fachbereichen sowie verhandlungssichere Deutschkenntnisse. Je nach Kundenstruktur sind gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift erforderlich.

4. Benefits & Arbeitgeberleistungen

Sicheres Gehalt mit Erfolgskomponente: Wir bieten ein marktgerechtes Festgehalt, das je nach Ausrichtung um eine erfolgs- oder teambezogene Prämie ergänzt wird. Damit werden gemeinsame Vertriebs Erfolge auch im Innendienst spürbar honoriert.

Flexible Arbeitszeiten und mobiles Arbeiten: Wir bieten Gleitzeit mit Arbeitszeitkonto und die Möglichkeit, an mehreren Tagen pro Woche mobil zu arbeiten. So lassen sich Arbeitszeit und persönliche Verpflichtungen gut miteinander vereinbaren.

Einarbeitung und Weiterbildung: Eine strukturierte Einarbeitung in Produkte, Prozesse und Systeme sichert einen guten Start in der Position. Ergänzend fördern wir Produkt-, Vertriebs- und Systemschulungen sowie Weiterbildungen mit Perspektive in Richtung Teamleitung oder Außendienst.

Zusatzleistungen: Wir bieten 30 Tage Urlaub, eine betriebliche Altersvorsorge mit Arbeitgeberzuschuss sowie ein Jobrad-Angebot und weitere Mitarbeiter Vorteile. Moderne Arbeitsplätze und eine aktuelle IT-Ausstattung gehören ebenfalls dazu.

Kollegiales Team und kurze Wege: Die Position ist in ein eingespieltes Vertriebsteam mit enger, wertschätzender Zusammenarbeit zwischen Innen- und Außendienst eingebunden. Flache Hierarchien und kurze Entscheidungswege ermöglichen es, Kundenanliegen schnell und unbürokratisch zu lösen.

5. Rahmenbedingungen

Arbeitszeit und Beschäftigungsumfang: Die Stelle ist in Vollzeit zu besetzen; eine Besetzung in Teilzeit ist nach Abstimmung möglich. Der Einsatz erfolgt im Rahmen der betrieblichen Servicezeiten nach einem abgestimmten Dienst- und Vertretungsplan.

Berichtsweg und Einordnung: Die Stelleninhaberin / der Stelleninhaber berichtet an die Leitung Vertriebsinnendienst beziehungsweise die Vertriebsleitung und arbeitet eng mit dem zugeordneten Außendienst zusammen. Angebots- und Konditionsspielräume bestehen im Rahmen der geltenden Preis- und Kompetenzordnung.

Arbeitsort: Arbeitsort ist der Unternehmensstandort mit modern ausgestatteten Büroarbeitsplätzen; mobiles Arbeiten ist nach der geltenden Regelung möglich. Die Tätigkeit wird überwiegend am Bildschirmarbeitsplatz ausgeübt.

6. Abschluss & Einordnung

Vertretungsregelung: Bei Abwesenheit wird die Stelleninhaberin / der Stelleninhaber durch eine benannte Kollegin oder einen benannten Kollegen des Innendienstteams vertreten; laufende Aufträge und offene Kundenanliegen sind dabei vorrangig sicherzustellen. Im Gegenzug übernimmt die Position die Vertretung innerhalb des Teams.

Gültigkeit der Stellenbeschreibung: Diese Stellenbeschreibung gibt Aufgaben, Befugnisse und Einordnung der Stelle zum Zeitpunkt der Erstellung wieder und wird bei wesentlichen Änderungen des Aufgabenzuschnitts oder der Organisation angepasst. Sie wird von Führungskraft und Stelleninhaberin / Stelleninhaber unterzeichnet; das Direktionsrecht des Arbeitgebers bleibt unberührt.