



# Certified Projektmanager Service

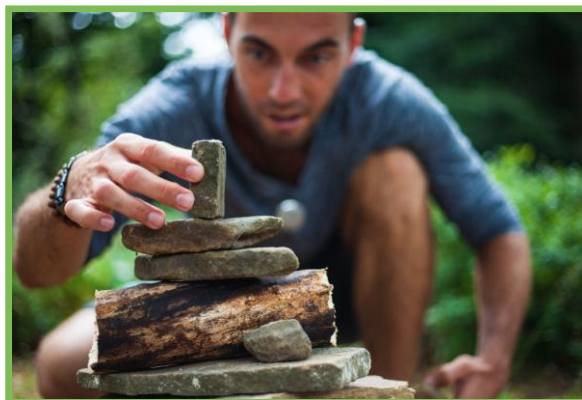
## Erfolgreiches Durchführen von Serviceprojekten



Wenn Sie sich fragen ...

- was das Besondere an Serviceprojekten ist,
- wie Sie die Besonderheiten für ein erfolgreiches Projektmanagement nutzen können und
- wie Sie eine teamorientierte und effiziente Zusammenarbeit in Projekten steuern können,

... dann sind Sie hier richtig!



Die Teilnehmer erarbeiten in diesem Lehrgang Managementwerkzeuge zur erfolgreichen Planung und Durchführung von Serviceprojekten.

Themen wie beispielsweise die besonderen Anforderungen an Serviceprojekte, Grundlagen des Projektmanagements, Kundengewinnung und Ressourcen- und Kostenplanung sowie die effektive Kommunikation in Projekten werden Bestandteil dieser fünf Tage sein.

Mit einem Service-Projekt setzen die Teilnehmer die neu erworbenen Fertigkeiten in ihre Service-Projektmanagement-Praxis um.

**ISS International  
Business School of  
Service Management**

Dorotheenstraße 29 a  
D-22301 Hamburg

+49 40 536 991-55  
[contact@iss-hamburg.de](mailto:contact@iss-hamburg.de)  
[www.iss-hamburg.de](http://www.iss-hamburg.de)



## Certified Projektmanager Service

---

### Nutzen für den Teilnehmer

Im Rahmen dieses umfassenden Lehrgangs (5 Tage zzgl. vierwöchiger, begleiteter Projektarbeit und Abschlussprüfung) entwickeln die Teilnehmer ein Verständnis für die Planung und Durchführung sowie für eine erfolgreiche Kommunikation in Projekten im Service.

Die umfassende Abschlussprüfung, bestehend aus einer schriftlichen Klausur, einer Hausarbeit und deren Präsentation, verfestigt das neu erworbene Wissen und schafft die Grundlage für die zahlreichen Anforderungen an die professionelle Zusammenarbeit und Leitung im Rahmen eines Projektes.

Nach bestandener Abschlussprüfung erhält der Absolvent ein Zertifikat der ISS International Business School of Service Management.

Das eigene Projekt wird mit erlernten Methoden in die eigene Unternehmung umgesetzt.

### Teilnehmerkreis

Führungskräfte und Fachverantwortliche, die im Lösungsgeschäft tätig sind und Verantwortung für (Service-)Projekte beim Kunden tragen (werden) – branchenübergreifend.

### Ziele des Lehrgangs

Die Teilnehmer erfahren in diesem Lehrgang,

- wie sie ihren Service für das zunehmende Lösungsgeschäft fit machen können und welche Rolle Serviceprojekte dabei spielen,
- warum Serviceprojekte so ganz andere Anforderungen stellen als beispielsweise Projekte in anderen Bereichen des Unternehmens,
- wie sie hohe Kundenorientierung mit organisatorischer und wirtschaftlicher Effizienz verbinden,
- welche internen und externen Schnittstellen sie einplanen und sorgfältig definieren sollten,
- welche Projektmanagement-Werkzeuge für Serviceprojekte hilfreich sind und auf welche sie besser verzichten sollten,
- was eine effektive Kommunikation in Projekten ausmacht und wie sie diese fördern und wie sie mit Projekten ihren Service noch erfolgreicher machen.



## Certified Projektmanager Service

---

Die Teilnehmer werden dabei in der Lehrgangswochen den Projektrahmen ihres eigenen Projektes für das Unternehmen entwickeln. Im Rahmen der Abschlussprüfung erarbeiten die Teilnehmer ein Real Life Project aus ihrer Servicepraxis und präsentieren dies dem Prüfungsausschuss.

Wir bitten, soweit vorhanden, einen Laptop mit Office-Anwendungen für die Workshops mitzubringen.

### Inhalte

#### 1. Tag: Projekte im Service

- Grundlagen des Projektmanagements im Service
  - Anforderungen an Serviceprojekte, Projekttypen, Erfolgsfaktoren
  - Methoden und Tools im Projektmanagement
- Schnittstellen zu Marketing, Vertrieb, QM
- Umsetzung der Inhalte des Tages in Ihr Projekt

#### 2. Tag: Projektplanung

- Die Planungsphase in Projekten
  - Organisation und Kommunikation
  - Zeitplanung und Meilensteine
  - Ressourcen- und Kostenplanung
  - Konfigurations- und Qualitätsmanagement
- Umsetzung der Inhalte des Tages in Ihr Projekt

#### 3. Tag: Projektrealisierung und Inbetriebnahme von Projekten

- Von der Entwicklung bis zur Abnahme
  - Projektorganisation
  - Arbeitspakete, Prüfungen, Eskalationen
  - externe/interne Schnittstellen optimieren
  - Projektabschluss, Abnahme/Übergabe
  - Rechtliche Aspekte berücksichtigen
  - Nutzungsphase und Nachbetreuung
- Umsetzung der Inhalte des Tages in Ihr Projekt

#### 4. Tag: Teammeetings, Präsentation und teamorientierte Projektarbeit

- Teammeetings
- Vertiefung Projektmanagementmethoden und -tools
- Präsentation
  - Einführung in Präsentationstechniken
- Teamorientierte Projektarbeit
  - Projektteam als dynamische Einheit
  - Handlungsrahmen und Spielregeln



## Certified Projektmanager Service

---

### 5. Tag: Teammeetings, Präsentation und teamorientierte Projektarbeit

- Führen in Projekten
  - Aufgaben und Funktionen des Projektleiters
  - Tools für Projektleiter
- Konflikte in Projekten
- Motivation als Motor für die Mitarbeiter in Projekten
- Präsentation
  - erste Vorbereitung auf die Prüfungen und die Abschlussarbeit

#### Methodik

- Impulsreferate und dialogorientierte Lehrgespräche
- Plenumsdiskussion und aktiver Erfahrungsaustausch
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Case Studies, Trainings
- Abschlussprüfung mit Erarbeitung und Präsentation des Service Projects

#### Referenten und Trainer

Die Referenten und Trainer der ISS International Business School of Service Management sind aktive Manager, Unternehmer und Berater mit langjähriger Serviceerfahrung.

#### Unsere Leistungen

- Teilnahme am Lehrgang (fünf Präsenztage) und Networking
- Lehrgangunterlagen
- Getränke und Mittagessen
- Bewertung des Service Projects und der Präsentation
- Zertifikatsabschluss

Direkte Umsetzbarkeit des Erlernten in die Praxis – persönliches Payback, Kunden-Mehrwert und ein direkter Return on Investment für das Unternehmen durch das Service Project.



## Certified Projektmanager Service

---

### Zertifizierung



Mit diesem Lehrgang wird ein Angebot unterbreitet, das die Qualifikation der Mitarbeiter im nicht technischen Bereich – Betriebswirtschaftslehre und Kommunikation – fördert. Ziel ist es, Methoden und Vorgehensweisen für den Ausbau des Service Business in der eigenen Arbeitspraxis zu implementieren.

Mit dem Zertifikat des Lehrgangs „Certified Projektmanager Service“ weisen die Absolventen nach, dass sie die erforderlichen Kenntnisse und Fertigkeiten erworben haben, um als Projektmanager oder Mitarbeiter in Projekten die Anforderungen professioneller Projektleitung und Mitwirkung in Serviceprojekten erfolgreich erfüllen zu können.

Bereits seit 1992 werden die Lehrgänge zertifiziert, seit 2009 durch die ISS ServiceAcademy. Die hohe Qualität und Aktualität der Zertifikatslehrgänge wird durch den Fachbeirat der ISS ServiceAcademy sichergestellt.

### Ihre Investition

Ihre Zeit für die Teilnahme an fünf Präsenztagen sowie vor- und nachbereitende Tätigkeiten und persönliche Ausarbeitungen während des Lehrgangszeitraums.

Hierunter fällt insbesondere auch die Arbeit an dem anschließenden Service Project mit einem aktuellen Bezug zum Thema aus dem eigenen Unternehmen. Das Service Project sichert gleichzeitig auch das Payback für das Investment des Entsendeunternehmens in die Weiterbildung.

#### Lehrgang

5 Tage intensives Präsenztraining € 3.680,- zzgl. MwSt.

#### Zertifizierung

Abschlussprüfung und Service Project € 1.200,- zzgl. MwSt.



## Certified Projektmanager Service

---

### Business Networking Package

Das Business Networking Package ist **optional** und beinhaltet die individuelle Betreuung des Teilnehmers über die gesamte Lehrgangsdauer. **Abendliche Veranstaltungen mit Lehrgangsbezug und Unterbringung im selben Hotel** fördern das Netzwerken zwischen den Teilnehmern und deren Motivation. Dieses Package wurde für einen ganzheitlichen Lernerfolg entwickelt und hat sich als wertvolle Ergänzung zum Lehrgang erwiesen.

Der Preis unterliegt auf Grund der Veranstaltungs- und Hotelauswahl Schwankungen und wird individuell kommuniziert.

### Information und Anmeldung

#### ISS International Service Business School of Service Management

Dorotheenstraße 29 a  
D-22301 Hamburg

+49 40 536 991-55

[contact@iss-hamburg.de](mailto:contact@iss-hamburg.de)

[www.iss-hamburg.de](http://www.iss-hamburg.de)

Die ISS führt neben den offenen Zertifikatslehrgängen, Seminaren und Workshops auch firmenspezifische Programme durch.

Mit den Corporate Programmes zur Steigerung der Serviceleistungen für Unternehmen und deren Kunden ist die ISS national wie international seit über 10 Jahren in der Personalentwicklung tätig. Beratungsleistungen der ISS Consulting runden das Leistungsangebot ab, fokussieren auf Organisationsentwicklung.

Service First ist die Philosophie der ISS, der ISS ServiceCompass bietet dazu die Navigation.

Die ISS International Business School of Service Management ist ein Leistungsbereich der International Services and Solutions GmbH.

Stand 03.05.2018. Änderungen der Lehrgangsbeschreibung bleiben vorbehalten.