

# Certified

## Service Business Kompetenz

Fachberatung in Service Themen,  
für Führungskräfte und Mitarbeiter im Innen- und Außendienst

Serviceleistungen kundengerecht präsentieren und  
professionell mit Kunden kommunizieren

**ISS** SERVICE  
ACADEMY

Die Teilnehmer werden sich und ihre Aktivitäten konsequent auf den Kunden ausrichten und dadurch einen maßgeblichen Beitrag für das Service Business und den Unternehmenserfolg leisten.

Sie erlangen Kenntnisse über die notwendigen Voraussetzungen für ein **kundenorientiertes Denken und Handeln** und trainieren, Gespräche mit den Kunden positiv zu beeinflussen, Konfliktsituationen zu lösen und somit **langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen und zu gestalten**.





## Certified Service Business Kompetenz

---

### Nach dem Lehrgang erkennen Sie,

- welchen Beitrag Sie zur Steigerung der Unternehmensergebnisse leisten können.
- wie Sie eigenverantwortlich und selbstbewusst den wachsenden Kundenerwartungen begegnen können.
- wie Produkt-/Serviceleistungen professionell und kundenorientiert vorgestellt werden – online und bei Kunden vor Ort
- wie Sie Kundenpotenziale identifizieren und nutzen.
- wie Sie Konflikte als Chancen begreifen und bewältigen.
- wie sich der Servicemitarbeiter selbst an flexiblen/mobilen Arbeitsplätzen organisiert.
- wie Sie durch wirtschaftliches Handeln bei Kunden und im eigenen Unternehmen Mehrwert schaffen.

### Nutzen für den Teilnehmer

Sie erfahren, wie

1. Serviceorientierung als Wertschöpfung und Wettbewerbsvorteil zu nutzen ist,
2. eine aktive Kundenbeziehung als Basis für langfristige Partnerschaften aufgebaut wird,
3. Kundengespräche zielorientiert vorbereitet und professionell durchgeführt werden,
4. persönliche Kernkompetenzen erfasst und systematisch ausgebaut werden,
5. Stresssituationen situativ bewältigt und in eine „Think-Positive-Spirale“ umgewandelt werden,
6. unterschiedliche Unternehmensbereiche für den Kundenerfolg wirkungsvoll zusammenarbeiten (z.B. Service, Sales, Marketing oder Controlling).

Die behandelten Vorgehensweisen, Methoden und Tools werden nach dem Training direkt in die persönliche Praxis übermittelt. Fünf der gesammelten Praxisfälle werden eingereicht. Dazu erhalten die Teilnehmer ein Feedback, anschließend ein Zertifikat der ISS ServiceAcademy zum erfolgreichen Abschluss des Lehrgangs Certified Service Business Kompetenz.

### Nutzen für das Unternehmen

- Die erworbene Businesskompetenz befähigt die Mitarbeiter, ihre Aktivitäten auf die zukünftigen Kundenbedürfnisse systematisch auszurichten und damit einen eigenen Beitrag zum Kundenerfolg zu leisten.
- Die Teilnehmer werden damit auch einen wesentlichen Beitrag zum Unternehmensergebnis leisten.
- Die im Lehrgang vermittelten Inhalte können direkt nach dem Training im eigenen Arbeitsumfeld eingesetzt werden, online und im Gespräch vor Ort beim Kunden
- Mitarbeiter werden befähigt, Potentiale beim Kunden zu erkennen und zu bearbeiten.
- Verstärken einer kunden- und lösungsorientierten Denkhaltung



# Certified Service Business Kompetenz

---

## Teilnehmerkreis

Servicemitarbeiter aus technischen und kaufmännischen Bereichen, die ihre Verantwortung für Kunden und Unternehmensergebnis professionell und aktiv wahrnehmen wollen.

Fach- und Führungskräfte, die ihre Business -und Kunden-Kompetenz ausbauen wollen.

## Voraussetzungen

Für einen guten Trainingserfolg sollten die Teilnehmer idealerweise bereits über 2 Jahre Berufserfahrung im Service Business verfügen.

## Ziele des Lehrgangs

Nach dem Lehrgang werden die Teilnehmer:

- Kundenpotentiale identifizieren und entwickeln
- Einen Beitrag zum Kundenerfolg leisten
- Eine langfristige Kundenbeziehung aufbauen
- Co-Creation-Prozesse mit Kunden initiieren und
- Funktionsübergreifend im Interesse des Kunden und des eigenen Unternehmens agieren
- Ihre Projekte und Kundenaktivitäten selbständig und profitabel gestalten
- Persönliche Stärken ausbauen und professionell nutzen
- Einen wesentlichen Beitrag zur Service- und Kundenkultur im Unternehmen leisten

## Vermittelte Kompetenzen

- Business-Kompetenz
- Serviceorientierung als Wertschöpfungs- und Wettbewerbsvorteil
- Transformations- und Handlungskompetenz
- Kunden- und Vertriebskompetenz: Kundengespräche und -beziehungen professionell gestalten
- Persönliche Kompetenzen erfassen und ausbauen
- Organisationskompetenz und Selbstmanagement



# Certified Service Business Kompetenz

---

## Inhalte

### Grundlagen der Kundenbeziehung

- Bedeutung der Kundenkompetenz für Servicemitarbeiter
- Vom Kundenbedürfnis zu Serviceprodukten und Serviceportfolio
- Qualität in der Kundenbeziehung und die Rolle der Servicemitarbeiter

### Betriebswirtschaftliche Grundlagen für Servicemitarbeiter

- Dienstleistungen als kundenorientiertes Wertschöpfungssystem verstehen
- Einflussfaktoren auf das Betriebsergebnis
- Erfolgskontrollen im Service

### Kundenpotentiale erkennen und Nutzen

- Zukünftige Kundenbedürfnisse erkennen und nutzen
- Co-Creation-Prozesse mit dem Kunden initiieren und gemeinsame Lösungen erarbeiten
- Kunden-Nutzen-Argumentation schlüssig aufsetzen

### Aktives Beschwerdemanagement – Konflikte managen

- Konflikte verstehen und bewältigen
- Reklamationen als Chancen begreifen
- Kundenorientierte Lösungsstrategien und Gesprächsführung

### Selbstmanagement für Servicemitarbeiter

- Motivation und Selbstmotivation
- Stressbewältigung und mehr Freude bei der Arbeit
- Prioritäten richtig setzen

## Methodik

- Impulsreferate und dialogorientierte Lehrgespräche
- Aktiver Erfahrungsaustausch
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Fallbeispiele, Rollenspiele und Trainings
- Online- und Präsenzphasen
- Auf Wunsch Einzelberatung und Coaching



## Certified Service Business Kompetenz

---

### Referenten und Trainer

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

### Unsere Leistungen

- Teilnahme am Lehrgang und Networking
- Lehrgangunterlagen
- Getränke und Mittagessen
- Begleitung bei den Praxistransferaufgaben
- Zertifikatsabschluss

### Zertifizierung



Mit dem Zertifikat des Lehrgangs „Certified Service Business Kompetenz“ weisen die Absolventen nach, dass sie die erforderlichen Kenntnisse und Fertigkeiten erworben haben, Markt- und Kundenpotentiale zu erkennen und vorhandene Ressourcen optimal und profitabel auf die Bedürfnisse und Referenzen der Kunden und des Marktes auszurichten.

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.

### Ihr Investment

Ihre Zeit für das Intensiv Training Online und Präsenz sowie die 5 begleiteten Praxistransferaufgaben in den folgenden Wochen.

#### Lehrgang

10 halbtägige Themenblöcke bzw. 5 Tage intensives Training € 3.200,- zzgl. MwSt.

#### Zertifizierung

5 begleitete Praxistransferaufgaben innerhalb von 3 Monaten € 500,- zzgl. MwSt.



## Certified Service Business Kompetenz

---

### Information und Anmeldung

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

Leinpfad 1  
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 Programs zur Steigerung der Serviceleistungen für Unternehmen und deren Kunden ist die ISS national wie international seit über 20 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.