

Service Business Manager

**Managementwissen für die Servicepraxis – Serviceorganisationen
entwickeln, effizient und zukunftsorientiert steuern**

Certified
by

ISS SERVICE
ACADEMY

Ein bewährtes Konzept wird effizienter und wirkungsvoller:

Mit den aktualisierten Inhalten, dem neuen Blended Learning Format und der geänderten Prüfungsform ist die Qualifikation zum Certified Service Business Manager (ISS) vom Fachbeirat der ISS ServiceAcademy bestätigt.

Das Programm beinhaltet den Erwerb von Management- sowie betriebswirtschaftlicher Fachkompetenzen für das Service Business. Neben einer schriftlichen Prüfung steht die Ausarbeitung eines Service-Konzepts sowie von drei Business-Projekten im Fokus des Transfers der Lehrgangsinhalte in die Praxis der Teilnehmer. Die erworbene Handlungskompetenz stellen die Teilnehmer dann bei einem Real Life Projekt aus der Unternehmenspraxis unter Beweis. Ein direkter Mehrwert auch für ihre Unternehmen.



Visionen, Freude an der Führung und in Veränderungsprozessen sowie Gelassenheit und Durchsetzungsfähigkeit aber auch Achtsamkeit und Durchhaltevermögen werden sie auszeichnen, ebenso wie betriebswirtschaftliche Kompetenz für den Ausbau ihres Service Business – eine tolle Plattform auch für die persönliche Weiterentwicklung.



Certified Service Business Manager

Der Zertifikatslehrgang für professionelles und zukunftsorientiertes Service Business Management vermittelt das notwendige theoretische Hintergrundwissen, um eine Service Organisation oder Teile davon kunden und zielorientiert erfolgreich zu führen. Dies beinhaltet die Entwicklung von Service-Geschäftsmodellen, auch für digitale Lösungen. Das Programm zeigt bewährte Beispiele, fördert den Erfahrungsaustausch und gewährleistet die direkte Anwendbarkeit der gelernten Methoden und Verfahren in der persönlichen Arbeitspraxis.

Ziele des Lehrgangs:

Methoden und betriebswirtschaftliche Instrumente für den kontinuierlichen Ausbau einer Service Organisation zu entwickeln, um die eigenen Marktpositionen unter den Gesichtspunkten Flexibilität, Dynamik, Internationalität, Digitalisierung, steigendem Wettbewerbsdruck und vor allem den steigenden Kundenerwartungen auszubauen.

- Service Management Kompakt (SMK)
- Business Development (BDE)
- Operational Excellence (OEX)
- Service in Transition (SIT)

gemeinsam erarbeitet und im Rahmen einer schriftlichen Prüfung mit anschließender Projektarbeit (Service-Konzept), drei Businessprojekten und dem abschließenden

- Real Life Project (RLP)

verfestigt und in die eigene Arbeitspraxis eingebracht.

Die Inhalte der 5 Programm-Module zum Service Business Manager (SBM) sind auf den folgenden Seiten detailliert dargestellt.

In 5 Programm-Modulen (alle Programmmodule können in unterschiedlicher Reihenfolge und auch einzeln gebucht werden und stellen abgeschlossene Trainingseinheiten dar, eigenständige Lehrgänge, die mit einem Zertifikat abgeschlossen werden können) bauen die Teilnehmer Service Business Know How auf und schärfen ihr eigenes Profil innerhalb ihrer Serviceorganisation und ihres Unternehmens.

Im Blended Learning Format (Blended Learning bezeichnet den Wechsel von Webinar, Präsenzphasen und Selbst-Lerneinheiten in einem Weiterbildungsprogramm) und am Beispiel ausgewählter Case Studies werden die Themen

Teilnehmerkreis

Führungs- und Nachwuchsführungskräfte

- Ingenieure und Mitarbeiter mit technischer Ausbildung, die ein Serviceunternehmen oder einen Servicebereich organisieren und steuern (werden).
- die eine kaufmännische und/oder betriebswirtschaftliche Ausbildung haben und ihr bestehendes Wissen in den konkreten Zusammenhang der Serviceorganisation stellen (wollen).



Certified Service Business Manager

Programm-Modul: Service Management Kompakt (SMK)

(5 Präsenztage, schriftliche Prüfung, Lerntransfer durch praktische Projektarbeit)

Der einwöchige Lehrgang unterstützt Sie im operativen Servicegeschäft, insbesondere im Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Wirtschaftlichkeit im Service Business. Das für die moderne Servicepraxis erforderliche Managementwissen und die Werkzeuge zur Umsetzung werden systematisch und kompakt vermittelt und anhand der Entwicklung eines Praxisprojektes für Ihren Aufgabenbereich greifbar gemacht. Die Umsetzung in Ihre eigene Praxis wird so intensiv vorbereitet.

Die Teilnehmer können nach dem Programm-Modul SMK:

- ihre Serviceeinheit strategisch und konzeptionell aufsetzen
- Kunden-Segmente und -Bedarfe analysieren sowie ein passendes Service-Portfolio und die Vertriebsausrichtung gestalten
- ihre entwickelte Entscheidungskompetenz zur wirtschaftlichen Steuerung der Service-Einheit einsetzen
- Kreativität und Verantwortungsbereitschaft für neue Lösungen nutzen
- eine Service Konzeption für den eigenen Bereich anhand der 9-P-Struktur entwickeln
- neue Services in bestehende Organisationen einführen
- wirkungsvolle Controlling Instrumente für ein effizientes Servicemanagement zur Anwendung bringen, für die Verbesserung des Ertrags- und Kostenmanagements im Service sowie der Prozessoptimierung
- Business Excellence im Service umsetzen

Vorgehenskonzepte zur Optimierung des eigenen Service werden aktiv trainiert.

Service Management Kompakt Inhalte der Präsenztage



Programm-Modul SMK zeitlicher Ablauf





Certified Service Business Manager

Programm-Modul: Business Development (BDE)

(Webinare, 3 Präsenztage, themenbezogenes Businessprojekt aus der und für die eigene Arbeitspraxis)

Servitization, der grundlegende Trend in der Wirtschaft, erfordert eine ständige Weiterentwicklung der Angebote und der Dienstleistungen im Unternehmen. Dafür ist entsprechendes Fach-Know-How erforderlich: Wissen um Methoden und Vorgehensweisen im Produktmanagement, Marketing und Vertrieb für Dienstleistungen und Services.

Dieser praxisorientierte Lehrgang umfasst drei Themenschwerpunkte und vermittelt Methoden und Vorgehensweisen für

- ein professionelles Produktmanagement für Services,
- Marketing-Maßnahmen, Promotion von Services und
- die Besonderheiten eines Dienstleistungsvertriebs.

Die Teilnehmer können nach dem Programm-Modul BDE:

- die Entwicklung von Services organisatorisch gestalten,
- die Leistungen strategisch und konzeptionell an den Bedarfen der Kunden ausrichten und
- die erforderlichen Ressourcen aufzeigen,
- den Vertrieb von Dienstleistungen, orientiert an lokalen Marktchancen, mit professionellen Methoden und Vorgehenskonzepten (z. B. Stufenverkauf) auf- und ausbauen,
- Marketing-/Promotion-Konzepte und Kampagnen entwickeln und durchführen.

Business Development (BDE) Inhalte der Präsenztage



Programm-Modul BDE, OEX, SIT zeitlicher Ablauf





Certified Service Business Manager

Programm-Modul: Operational Excellence (OEX)

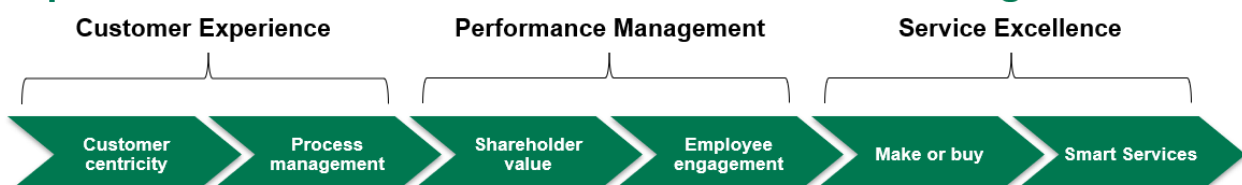
(Webinare, 3 Präsenztage, themenbezogenes Businessprojekt aus der und für die eigene Arbeitspraxis)

Das Modell der „Customer Journey“ hilft aus dem Blickwinkel der Kunden begeisternde Touchpoints zu schaffen. Operational Excellence erfordert auch ein kontinuierliches Streben nach Verbesserung – entsprechend werden zweckmäßige Qualitätsmethoden und Kennzahlen für das Service Management behandelt und in ihrer Anwendung trainiert. Dabei kommt ein Methodenset für den Auf- und Ausbau einer Serviceorganisation zum Ansatz, das den End-to-End-Prozess des jeweiligen Geschäftsfeldes fokussiert.

Die Teilnehmer können nach dem Programm-Modul OEX:

- ihre eigene Serviceorganisation an den Bedürfnissen der Kunden und der im eigenen Betrieb gesetzten Rahmenbedingungen wirtschaftlich orientiert ausrichten
- kundenbegeisternde Touchpoints schaffen und sich dabei den Prozess der „Excellence“ verpflichtet, kontinuierlich an den Marktanforderungen weiterentwickeln
- Methoden und Vorgehensweisen beherrschen, die eine begeisternde Leistungserstellung ermöglichen und wo Verbesserungen erforderlich sind, Werkzeuge kennen, wie die gewünschte Servicequalität erreicht wird
- die Zusammenarbeit mit Partnern aktiv gestalten und kennen die Parameter für Partner-Audits und -Entwicklungsprogramme
- Vorgehenskonzepte für eine optimale interne Zusammenarbeit in der eigenen Praxis sowie mit Partnern erarbeiten. Erst wenn Service Operations, Vertrieb und Helpdesk reibungslos harmonisieren, wird das Ziel von Operational Excellence und eine nachhaltig stabile Marktposition erreicht

Operational Excellence in Service Inhalte der Präsenztage



Programm-Modul BDE, OEX, SIT zeitlicher Ablauf





Certified Service Business Manager

Programm-Modul: Service in Transition (SIT)

(Webinare, 3 Präsenztage, themenbezogenes Businessprojekt aus der und für die eigene Arbeitspraxis)

Die Digitalisierung schafft dazu neue Möglichkeiten und ist gleichzeitig eine der größten Herausforderungen. Damit wird eine schnelle, schlanke und an den Kundenbedarfen orientierte, wirtschaftlich agierende Organisation möglich.

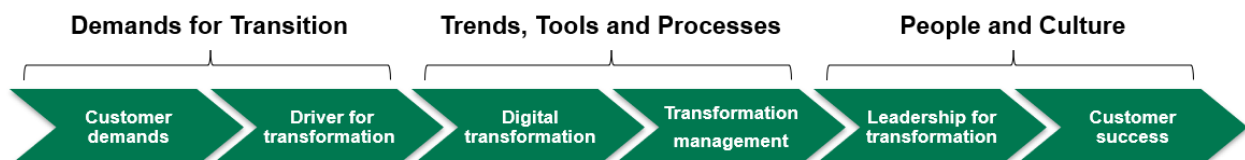
Die Fähigkeit von Unternehmen, sich zu verändern, an Kundenwünschen zu orientieren und neue Technologien zu übernehmen, ist Voraussetzung für das eigene Wachstum. Dafür braucht es Mitarbeiter, die Veränderungs- und Anpassungsprozesse beherrschen.

Die Wirkungsmechanismen von Change und Transformationen, von Co-Creation mit Kunden und Partnern sowie die Auswirkung von Digitalisierung und Globalisierung zu kennen ist Voraussetzungen, um die Marktposition, die Kundenbindung wie auch Ertragskraft zu stärken.

Die Teilnehmer können nach dem Programm-Modul SIT:

- die Anforderungen von Kunden (extern wie intern) systematisch erfassen und in Co-Creation-Prozessen Lösungen erarbeiten und realisieren
- die Treiber der Transformationsprozesse identifizieren und im eigenen Umfeld aktiv nutzen (Service Dominant Logic)
- externe und interne Partner in die Veränderungsprozesse integrieren, auf Basis eines Mehrwertes für alle Beteiligten (SBMC/ Geschäftsmodell)
- ein „Empowerment“ praktizieren, um die Mitarbeiter zu befähigen, situativ richtige Entscheidungen zu fällen
- einen aktiven Beitrag für ein kontinuierliches Wachstum in sich verändernden Märkten leisten und bewahren, wofür die eigene Marke steht
- die Chancen und Risiken der Digitalisierung für das eigene Business bewerten – agiles Leadership praktizieren und agile Methoden nutzen (Design Thinking, Crowded Sourcing, virtuelle Teams)

Service in Transition Inhalte der Präsenztage



Programm-Modul BDE, OEX, SIT zeitlicher Ablauf





Certified Service Business Manager

Programm-Modul: Real Life Project (RLP)

Das Real Life Project (RLP) ist die abschließende Projektarbeit zum Certified Service Business Manager (SBM). Ein Projekt direkt aus dem Arbeitsumfeld des Teilnehmers wird während der vorgelagerten Programme bereits mit den Trainern besprochen, ausgewählt und nach einer 8-wöchigen schriftlichen Ausarbeitung durch eine Fachkommission benotet und vor dieser abschließend präsentiert. Die Teilnehmer werden bei der Erarbeitung des RLP aktiv von der ISS unterstützt.

Weiterbildung ist ein Investment. Zu Recht erwarten Teilnehmer und Unternehmen ein „Payback“ für das zeitliche und finanzielle Investment. Ziel ist es, einen Benefit/Wertzuwachs für den Teilnehmer, das entsendende Unternehmen und seine Kunden zu generieren. Welches Initial Investment benötigt das Vorhaben? Was sind die größten Kostentreiber? Welche zusätzlichen Umsätze, Erträge oder Einsparungen sind möglich?

Bei der Auswahl und Bewertung von Projektarbeiten achten wir an der ISS auf folgende Themen:

- Projektbezeichnung
- Hintergrund des Projektes? (Wirtschaftlich, organisatorisch, Marktposition)
- Ziel (Was soll mit dem Projekt erreicht werden – für Ihr Unternehmen oder Ihre Kunden?)
- Beschreibung des Projektes (Was wird in dem Projekt behandelt?)
- Nutzen für Ihr Unternehmen (Finanzieller und nicht finanzieller Nutzen)
- Nutzen für Ihre/n Kunden (Finanziell und nicht finanziell)
- Investitionsbedarf (Einmalig, Anschub/dauerhafte Kosten)
- Payback-Periode und ROI Kalkulation

Ergänzende Strukturvorgaben erleichtern die Einhaltung der formalen Voraussetzungen, sodass sich der Teilnehmer auf die Inhalte konzentrieren kann. Gleichzeitig ist so eine Basis für künftige Ausarbeitungen im Unternehmen geschaffen.

Programm-Modul RLP zeitlicher Ablauf



Bei den weit über 500 Real Life Projects, die die Teilnehmer im Rahmen der mehr als 40 offenen und zahlreichen firmeninternen Lehrgängen vorstellten und diskutierten, wurde stets der direkte wirtschaftliche Nutzen der Lerninhalte deutlich gemacht. Der Payback ist planbar und beläuft sich regelmäßig auf ein Vielfaches des Investments.



Certified Service Business Manager

Referenten und Trainer

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

Zertifizierung



Mit dem Abschluss „Certified Service Business Manager (ISS)“, zertifiziert durch die ISS ServiceAcademy, weisen die Absolventen nach, dass sie die erforderlichen Kenntnisse und Fertigkeiten erworben haben, um die Anforderungen an die professionelle Führung und Entwicklung einer Serviceorganisation oder von Teilbereichen einer Serviceorganisation 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.

ISS Leistungen

- Durchführung der Webinare
- Durchführung der Präsenztrainings und Unterstützung des Networking
- Lehrgangsunterlagen
- Getränke und Mittagessen
- Betreuung bei der Entwicklung des eigenen Service-Konzeptes (SMK)
- Betreuung des Real Life Projektes (RLP)
- Durchführung der Prüfungen (schriftliche Prüfung im SMK, Service Konzept; der drei Fachkompetenzen und des RLP)
- Zertifikatsabschluss

Ihr Investment

Das zeitliche Investment für:

- 5 Präsenztage im 1. Lehrgangsprogramm (Certified Service Management Kompakt) sowie das Servicekonzept,
- jeweils Webinare und 3 Präsenztage sowie die Ausarbeitung der Business Projects pro Programm-Modul 2-4 (SMK, BDE, OEX, SIT), und des Real Life Projects (RLP),
- sowie vor- und nachbereitende Tätigkeiten und persönliche Ausarbeitungen während des Lehrgangszeitraums.



Certified Service Business Manager

Das finanzielle Investment für:

- | | |
|---|------------------------------------|
| 1. Certified Service Management Kompakt | € 3.680,- + € 1.200,- zzgl. MwSt.* |
| 2. Certified Business Development | € 3.680,- + € 1.200,- zzgl. MwSt. |
| 3. Certified Operational Excellence | € 3.680,- + € 1.200,- zzgl. MwSt.. |
| 4. Certified Service in Transition | € 3.680,- + € 1.200,- zzgl. MwSt. |
| 5. Real Life Project | € 2.800,- zzgl. MwSt. |

Bei Buchung des gesamten Lehrgangs reduziert sich der Gesamtpreis von € 22.320,- zzgl. MwSt. auf **€ 19.600,- zzgl. MwSt., inklusive aller Prüfungen und begleiteter Projektarbeiten.** *Lehrgangs- und Prüfungsgebühr



„Durch den hohen Praxisbezug konnten die erlernten Methoden von unseren Mitarbeitern in der täglichen Arbeit zielgerichtet angewendet werden. Dies führte zu einem schnellen Return der Ausbildungsinvestition.“

Norbert Gall-Felchner, Senior Manager Business Development, After Sales, Toyota Material Handling Europe

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

www.iss-hamburg.de

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

Mit den Corporate Programms 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 26.08.2018. Änderungen der Lehrgangsbeschreibung bleiben vorbehalten.