

Certified Service Management Kompakt

Mit professionellem Service zu Kundenzufriedenheit
und operativer Effizienz

ISS SERVICE
ACADEMY

Wer Verantwortung übernimmt, benötigt Managementkompetenzen, um ihm anvertraute Aufgaben professionell und mit Erfolg zu realisieren. Ergänzend können **Fachkompetenzen** aufgebaut werden, z. B. die Entwicklung und Vermarktung eines Service-Portfolios, ein internes und externes Kunden-, Ertrags- und Kostenmanagement, der Aufbau von Business Excellence, ein Service Controlling. Damit wird **Expertenwissen** aufgebaut.



Wer also das **Service Business** treiben, neue Geschäftsfelder aufbauen, Kundenbeziehungen intensivieren und das Team erfolgreich führen möchte, braucht spezifische **Management Skills**, zu denen auch gehört, konzeptionell zu arbeiten und Hebel für Wachstum zu kennen.

**ISS International
Business School of
Service Management**

Dorotheenstraße 29 a
D-22301 Hamburg

+49 40 536 991-55
contact@iss-hamburg.de
www.iss-hamburg.de



Certified Service Management Kompakt

Nutzen für den Teilnehmer

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 Konzeptes für Ihren Aufgabenbereich greifbar gemacht. Die Umsetzung in Ihre eigene Praxis wird so intensiv vorbereitet.

Folgende **Themen** stehen im Fokus:

- Ausbau der strategischen und konzeptionellen Fähigkeiten
- Entwicklung von Entscheidungskompetenz zur wirtschaftlichen Steuerung
- Förderung von Kreativität und Verantwortungsbereitschaft für neue Lösungen
- Entwicklung einer Servicekonzeption für den eigenen Bereich anhand der 9-P-Struktur
- Einführung neuer Services in bestehende Organisationen
- Controlling-Instrumente für ein effizientes Service Management

Sie erleben einen interessanten und intensiven Erfahrungsaustausch mit den Trainern und Lehrgangsteilnehmern aus anderen Unternehmen und Branchen – oft hält das Netzwerk noch lange nach dem Lehrgang.

Die intensive fachliche Betreuung durch die Trainer macht es möglich, dass auch Ihre individuellen Fragen behandelt werden können.

Nach bestandener Abschlussprüfung und dem Abschluss der begleiteten Servicekonzeption für Ihren Aufgabenbereich erhalten Sie ein Zertifikat der ISS ServiceAcademy.

Teilnehmer berichten:

„Das Seminar Service Management Kompakt hat mir viele neue Einsichten und Ideen für meine Arbeit gegeben.“

„Der SMK schneidet in sehr kurze Zeit alle Themen im Service an, das war ausschlaggebend für mich, diesen zu wählen. Besonders interessant waren die Serviceplanung und Servicestrategie ... Unternehmenszahlen auch. Was ich mir erwartet habe, wurde erfüllt.“

„Für mich waren der Ansatz in Management, Finanzen und Controlling spannend, der Servicemanager von heute verbindet ja vieles untereinander. Was ich mir versprochen habe, wurde voll erfüllt.“



Certified Service Management Kompakt

Nutzen für das Unternehmen

- Kompetenzstärkung der Mitarbeiter in ihren spezifischen Funktionen und Rollen
- Steigerung der Effizienz und Effektivität bei den täglichen Prozessen
- Wettbewerbsvorteil durch zertifizierte Servicemitarbeiter
- Betriebswirtschaftliche Führung von Servicebereichen fördert Wachstum und Ertrag
- Methoden und Vorgehensweisen für die Optimierung der Serviceorganisation werden genutzt

Teilnehmerkreis

- Mitarbeiter, die Verantwortung für das operative Servicegeschäft in verschiedenen Märkten und Regionen haben bzw. übernehmen
- Mitarbeiter, die outgesourcte Servicepartner steuern sowie die Kundenzufriedenheit verantworten wollen
- Mitarbeiter, die neue Innovationen im Service generieren wollen
- Führungskräfte mit Erfahrung aus dem technischen Servicefeld
- Ehemalige Teilnehmer des „Certified Fachberater Service“
- Teilnehmer, die den SMK als erstes Modul des Management-Lehrgangs „Certified Service Business Manager“ besuchen

Ziele des Lehrgangs

Die Teilnehmer erhalten einen **Überblick über das gesamte Managementwissen**, um ihr Service Business professionell auszubauen. **Methoden und Tools** helfen effektiv und effizient zu agieren, wirkungsvolle Servicekonzepte zu erarbeiten, z. B. mit den **9 Ps**.

Die SBMC (**Service Business Model Canvas**) strukturiert den Mehrwert für die Beteiligten und ist Grundlage des Servicekonzepts und eines Businessplans.

Differenzierung zum Wettbewerb und Ausbau der Produktivität sind der Kern eines realisierbaren, zukunftssicheren Servicekonzepts, das individuell entwickelt und abgestimmt wird. Servicekonzepte lassen sich nicht auf Anhieb realisieren, immer wieder neue Gegebenheiten und Anforderungen sollten eingeplant werden. Die Umsetzung benötigt Zeit (!) und einen Ziel- und Maßnahmenplan. Für eine erste Konzeption steht die ISS den Teilnehmern über vier Wochen unterstützend zur Seite.

Sensibilisierung für die sich verändernden Märkte, die neue Rolle und die künftige Aufgabe der Serviceorganisation.

Identifizierung und Analyse der verschiedenen Kundengruppen und deren Anforderungen.

Optimierung von Feedback-Prozessen hinsichtlich Kunden-/Marktanforderungen und Identifizierung der wichtigsten Trends bei internationalen technischen Dienstleistungen.



Certified Service Management Kompakt

Benchmark: Den eigenen Service mit dem Service Business anderer erfolgreicher Unternehmen vergleichen.

Training von Controlling-Instrumenten für ein effizientes Service Management.

Analysieren und optimieren von Serviceprozessen zur Steigerung der operativen Performance.

Inhalte

Management von Veränderungen im Servicemarkt

- Die Bedeutung des Service als Wachstumstreiber der Zukunft
- Kundenloyalität und -zufriedenheit
- Entwicklung marktorientierter Dienstleistungen
- Innovationsmanagement im Service

Management interner und externer Kunden

- Analyse des Markt- und Kunden-Feedbacks
- Effektive Zusammenarbeit mit internen und externen Kunden
- Reklamationsmanagement
- Zusammenarbeit mit Business-Partnern
- Methoden des Consultative Service Selling

Service Controlling als Ertrags- und Kostenmanagement im Service

- Was heißt Wirtschaften?
- Profit oder Cost Center?
- Betriebswirtschaftliches Rechnungswesen
- Planungskreislauf und Budgeterstellung
- Gewinn-und-Verlust-Rechnung im Service

Service Controlling und Prozessoptimierung als Erfolgsfaktor

- Investitionsrechnung
- Einfluss des Service auf den Unternehmenserfolg
- Cashflow-Management
- Analyse von Geschäftsprozessen
- Prozessoptimierung

Business Excellence im Service umsetzen

- Erfolgsfaktoren (Key Success Factors) und Schlüsselkennzahlen (Key Performance Indicators)
- Der Servicemanager als Erfolgstreiber
- Business Balanced Score Card
- EFQM – Modell zum Erreichen von Business Excellence
- Transfermanagement – persönlicher Aktionsplan



Certified Service Management Kompakt

Methodik

- Impulsreferate und dialogorientierte Lehrgespräche
- Plenumsdiskussion und aktiver Erfahrungsaustausch
- Täglicher Transfer der jeweiligen Trainingsinhalte in die eigene Arbeitspraxis durch
 - die Überführung der 9 Ps in die eigene Praxis
 - die Bearbeitung des Service Business Model Canvas
 - die systematische Entwicklung eines eigenen Servicekonzeptes
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Fallbeispiele, Rollenspiele
- auf Wunsch Einzelberatung und Coaching

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
- Schriftliche Prüfung
- Betreuung bei der Entwicklung des eigenen Servicekonzeptes
- Zertifikatsabschluss

Zertifizierung



Am letzten Tag findet eine **schriftliche Prüfung** mit offenen und Multiple-Choice-Fragen statt. Zwei Wochen nach dem Präsenztraining beginnt die Ausarbeitung des **eigenen praxisbezogenen Servicekonzeptes**. Dieses dauert vier Wochen und wird aktiv von der ISS Business School begleitet und abschließend bewertet. Nach bestandener Abschlussprüfung und erfolgreicher Ausarbeitung des eigenen Servicekonzeptes erhalten die Teilnehmer ein Zertifikat der ISS ServiceAcademy.

Mit dem Zertifikat des Lehrgangs „Certified Service Management Kompakt“ weisen die Absolventen nach, dass sie die erforderlichen Kenntnisse und Fertigkeiten erworben haben, um 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.



Certified Service Management Kompakt

Ihr Investment

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

Hierunter fällt insbesondere auch die Arbeit an dem anschließenden Servicekonzept für das eigene Unternehmen. Die begleitete Erarbeitung des Servicekonzeptes 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 vierwöchige Begleitung bei der Ausarbeitung des eigenen Servicekonzeptes € 1.200,- zzgl. MwSt.

Business Networking Package

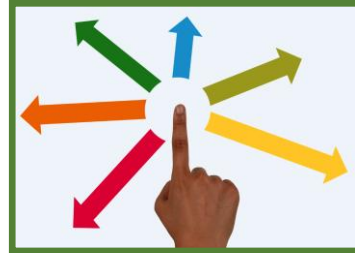
Das Business Networking Package ist **optional** und beinhaltet die individuelle Betreuung des Teilnehmers über die gesamte Lehrgangsdauer. **Abendliche Veranstaltungen mit Lehrgangsbezug und Unterbringung im selben Hotel** fördern das Netzwerken zwischen den Teilnehmern und deren Motivation. Dieses 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.



Certified Service Management Kompakt

Mögliche weitere Qualifikationen



Certified Business Development

Webinare
3 Präsenztage
Business Project

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, Services.

Certified Operational Excellence

Webinare
3 Präsenztage
Business Project

Das Modell der „Customer Journey“ hilft, Kunden zu verstehen und aus ihrem Blickwinkel begeisternde Touchpoints für Kunden 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.

Certified Service in Transition

Webinare
3 Präsenztage
Business Project

Die Fähigkeit von Unternehmen, sich zu verändern, an Kundenwünschen zu orientieren, neue Technologien zu übernehmen, ist Voraussetzung für das eigene Wachstum und den Ausbau der Marktposition. Dafür braucht es Mitarbeiter, die Veränderungs- und Anpassungsprozesse beherrschen. Die Wirkungsmechanismen von Change und Transformationen, von Co-Creation mit Kunden und Partnern sowie mögliche Verträge werden bearbeitet.

Certified Service Business Manager

Real Life Project

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



Certified Service Management Kompakt

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 durch.

Mit den Corporate Programs 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 25.04.2018. Änderungen der Lehrgangsbeschreibung bleiben vorbehalten.