



# Service Controlling

## Service effektiv bewerten und effizient steuern

Zweitägiges Intensiv-Seminar

### Mit Service Controlling zur Business Excellence

Wie leistungsfähig ist Ihr Service Business? Setzen Sie die strategischen Ziele Ihres Unternehmens im Service effizient um? An welchen „Schrauben“ müssen Sie drehen, um besser zu werden als der Wettbewerb?

Voraussetzung, um diese Fragen beantworten zu können, ist messbare Transparenz innerhalb Ihrer Serviceorganisation und das Netzwerken. Der Austausch erfolgt in einer aktiven Trainingsatmosphäre mit Workshop-Charakter. Sie profitieren von der Erfahrung der Dozenten aus Wirtschaft und Praxis und dem Austausch mit anderen Unternehmen.

Lernen Sie Tools kennen, um Performance Measurement in Ihrem Unternehmen zu etablieren. So lernen Sie von der Best Practise. In Verbindung mit dem Wissen über die Zusammenhänge und Abhängigkeiten von Kennzahlengruppen erarbeiten Sie einen konkreten Aktionsplan, um Business Excellence in Ihrer Serviceorganisation umzusetzen.

### Ihr Nutzen & Inhalte

Im Rahmen dieses Seminars erarbeiten Sie Ansatzpunkte für den Aufbau eines effektiven Service Controllings, das Sie in die Lage versetzt, die Leistung Ihrer Serviceorganisation hinsichtlich der strategischen und operativen Zielsetzung zu bewerten. Darüber hinaus lernen Sie Modelle kennen, die Sie beim Erreichen von Business Excellence unterstützen. Ausgehend von einem ganzheitlichen Konzept erarbeiten Sie auf Grundlage Ihres aus der Praxis mitgebrachten Modells/Projektes einen konkreten Aktionsplan zur effektiven Steuerung Ihres individuellen Service Business, Ihrer Service Excellence.

Sie konzentrieren sich auf

- die Ableitung von Erfolgsfaktoren aus den strategischen und operativen Zielen
- die Definition entsprechender praxisgerechter Schlüsselkennzahlen
- Strategien zum Vergleich der eigenen Leistungsfähigkeit innerhalb und außerhalb Ihres Unternehmens, um in Ihrer Serviceorganisation Business Excellence zu erreichen
- die begleitete Erstellung eines Aktionsplanes aus und für Ihre Praxis

#### Inhalte

- Core- und Support-Prozesse im Service Business und Grundbegriffe des Service Controllings
- Kennzahlengruppen für das Service Controlling
  - Kundenzufriedenheit
  - Qualität
  - Produktivität
  - Rentabilität
- Performance Management Modelle
  - BSC (Balanced Score Cards)
  - Prozessmodelle für Effizienzsteigerung

#### Methoden

- Impulsreferate
- Interaktives Lernen
- Gruppenarbeiten
- Case Studies
- Persönliche Begleitung der Umsetzung Ihres Aktionsplans

- **Dauer**  
2 Tage
- **Beginn/Ende**  
Jeweils 09:00 bis 17:30 Uhr
- **Zielgruppe**  
Service Manager und Controlling Verantwortliche mit betriebswirtschaftlichen Grundkenntnissen
- **Unsere Leistungen**  
Seminarteilnahme & Networking  
Seminarunterlagen  
Getränke und Mittagessen  
Teilnahmebescheinigung
- **Ihr Investment**  
€ 2.360,- zzgl. MwSt.

#### Information und Anmeldung

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

Stand 20.04.2018.  
Änderungen vorbehalten.