



Service Engineering

Dienstleistungen als „Produkt“ verstehen, zielgerichtet gestalten Wachstum generieren durch Ausbau des Dienstleistungsportfolios

Zweitägiges Intensiv-Seminar

Methoden und Tools für das Skalieren mit Services

In einer zunehmend dienstleistungsorientierten Wirtschaft wandeln sich „Nebenleistungen“ zum zentralen Produkt und müssen als solches professionell gestaltet und durchgeführt werden. Die dazu erforderlichen Kompetenzen und Methoden lassen sich aus bekannten F&E Prozessen, Marketing- und Vertriebsaktivitäten, Produktmanagement und Controlling des „Hardware“-Geschäfts ableiten, bedürfen aber einer Anpassung.

Die Teilnehmer des Seminars lernen, sich erfolgreicher Methoden zu bedienen um ihr Dienstleistungsangebot kundenorientiert und wirtschaftlich zu gestalten. Positives Kundenfeedback auf erfolgreiche Dienstleistungsaktivitäten motiviert Servicemitarbeiter und bezieht sie bei der Service-Produktentwicklung aktiv ein.

Ziele, Nutzen & Inhalte

Sie lernen, „gute Ideen“ und Kundenwünsche in attraktive und profitable Dienstleistungsangebot zu übersetzen. Das Seminar vermittelt praxisorientierte Methoden aus Marketing, F&E und Vertrieb zur systematischen Entwicklung, Vermarktung und Durchführung von Dienstleistungen.

Ziel: Sie werden mit Hilfe der vermittelten Methoden und Tools die

- Effizienz und Qualität der Dienstleistungserbringung und gleichzeitig die
- Mitarbeitermotivation und -zufriedenheit steigern!

Nach dem Seminar sind Sie in der Lage, mit einer Toolbox, die Sie im Seminar erhalten, Service Leistungen an Kundenbedarfen orientiert zu entwickeln und für den Einsatz beim und mit dem Kunden zu gestalten.

Profitieren Sie vom praxisorientierten Know-how und den Erfahrungen unserer Experten.

Inhalte

- **Die Natur von Hardwareprodukten und Dienstleistungen**
 - Spezielle Eigenschaften von Dienstleistungen und ihre Bedeutung
 - Prozesse, Ressourcen und Ergebnisse als Entwicklungsziel für Dienstleistungen
- **Modelle zur systematischen Dienstleistungsentwicklung**
 - Begriff und Methodik des Service-Engineering
 - Vorgehensmodelle
- **Potenzialanalyse und Ideengenerierung**
 - Analyse von Kundenwünschen und Bedarfen
 - Ableitung und Evaluierung unterschiedlicher Dienstleistungsideen
- **Detaillierung von Dienstleistungsangeboten**
 - Service Blueprinting
 - Ausarbeitung von Prozessen, Ressourcen und Produktdaten
 - Preissetzung
- **Interne und externe Implementierung neuer Dienstleistungen**
 - organisatorische Voraussetzungen
 - Marketing von Dienstleistungen
 - Kommerzielle Aspekte des Dienstleistungsmanagement

- **Dauer**
2 Tage
- **Beginn/Ende**
Jeweils 09:00 bis 17:30 Uhr
- **Zielgruppe**
Verantwortliche für die Gestaltung und Ausführung von Services, die mit professionellen Methoden eine Arbeitsroutine in die Entwicklung von Dienstleistungen und deren Ausführung etablieren wollen. Mit standardisierten Dienstleistungen skalieren auch Services.
- **Unsere Leistungen**
Seminarteilnahme & Networking
Seminarunterlagen
Getränke und Mittagessen
Teilnahmebescheinigung
- **Ihr Investment**
€ 2.360 zzgl. MwSt.

Methodik:

- Vortrag, dialogorientierte Lehrgespräche
- Case-Studies
- Gruppenarbeit
- Erfahrungsaustausch

Information und Anmeldung

ISS International Business School
of Service Management
D-22301 Hamburg

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

Stand 27.08.2024
Änderungen vorbehalten.