

Servicenetze erfolgreich managen – Partnermanagement

Ihr Unternehmen ist nur so gut wie sein Netzwerk: So sichern Sie durch die Steuerung von internen und externen Partnern Qualität und Effizienz

Seminarinformationen

Dauer
2 Tage

Ort
Hamburg

Zielgruppe
Geschäftsführer, Service Manager und Verantwortliche für das Partnermanagement – branchenübergreifend

Leistungen

- Seminarteilnahme und Networking
- Seminarunterlagen
- Getränke und Mittagessen
- Best Practice Vortrag/Gastreferat
- Teilnahmebescheinigung der ISS International Business School of Service Management

Ihre Investition
€ 2.360,00 zzgl. MwSt.

Information und Anmeldung
ISS International Business School of
Service Management
Dorotheenstraße 29 a
D-22301 Hamburg

+49 40 53 69 91-55
contact@iss-hamburg.de
www.iss-hamburg.de

Änderungen vorbehalten (Stand 06.09.2018)

Ziele

Das Outsourcing von Services kann aus vielen Gründen sinnvoll sein, z. B. zur Erhöhung der Flexibilität oder zur Reduzierung der Reaktionszeiten. Gleichzeitig ist der Servicepartner aber auch Repräsentant des Unternehmens und trägt zum Image der Marke bei. Die richtige Auswahl, die Zertifizierung und Entwicklung von Partnern vermitteln dem Kunden Sicherheit bzgl. der Qualität der Leistungserbringung und sind der Weg zur Kundenbegeisterung.

- Mit einem gezielten Partnermanagement sind Sie in der Lage, eine effiziente Organisation aufzubauen und die Abläufe in die Prozesse des eigenen Unternehmens zu integrieren.
- Sie lernen die entscheidenden Faktoren für ein effizientes Partnermanagement kennen, um Ihr eigenes Konzept zu entwickeln oder anzupassen.

Inhaltliche Schwerpunkte

- Anforderungen an ein erfolgreiches Partnermanagement
- Wissen über den Aufbau einer Partnermanagement-Organisation
- Fahrplan für die Konzeption eines Partnermanagements
- Erlangen von Hintergrundwissen zur professionellen Bewertung von Servicepartnern
- Vorgehensweise beim Zertifizieren von Partnern
- Verfahren zur Auditierung von Servicepartnern kennenlernen

Nutzen

- Einführung in und Überblick über Wissen, Methoden und Werkzeuge des Partnermanagements
- Entwicklung der Fähigkeiten, um ein Partnermanagementsystem aufzusetzen und zu steuern
- Unterstützung des Wissenstransfers durch praktische Übungen
- Networking und fachlicher Austausch
- Best-Practice-Vortrag und Diskussion durch einen Gastreferenten



Servicenetze erfolgreich managen – Partnermanagement

„Learning on the Job“ in neuer Form – die perfekte Kombination, bei der Sie die Ausarbeitung Ihres Projektes durch neues Wissen professionalisieren und durch eine konzentrierte Arbeitsatmosphäre beschleunigen. Dieser Workshop ermöglicht es Ihnen, neues Wissen aufzubauen und gleichzeitig Ihre eigene Konzeption weitestgehend zu entwickeln.

Profitieren Sie in diesem Seminar durch

- die Arbeit am eigenen Projekt in ungestörter und konzentrierter Arbeitsatmosphäre
- professionelles Referenten-Feedback, direkte Klärung von Fragen zum eigenen Projekt
- kleine Gruppen mit max. 6 Teilnehmern
- Trainer als Sparringspartner und Expertentipps

Methodik

- Impulsreferate und Theorie-Input
- Einzel- und Gruppenarbeiten auch anhand aktueller eigener Beispiele
- Plenumsdiskussionen
- Transferhilfen in Form von praxiserprobten Templates

Referenten

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



Servicenetze erfolgreich managen – Partnermanagement

Inhalte

Aufbau- und Ablauforganisation

- Struktur von Serviceorganisationen
- Struktur von Serviceprozessen
- Prozessanalyse

Kriterien für das Outsourcen von Dienstleistungen an Partner

- Kundenanforderungen
- Unternehmensanforderungen
- Formen von Partnerschaften

Grundlagen zur Zusammenarbeit

- Definition des Leistungsumfangs
- Verträge
- Vergütungsmodell
- Integration in die eigenen Prozesse/Definition der Schnittstellen
- Monitoring und Reporting
- Interne und externe Kommunikation

Kriterien für die Auswahl und Entwicklung der Partner

- Strategische Aspekte
- Profil
- Risikobewertung

Outsourcing Process

- Qualifizierung
- Audits/Qualitätskontrolle
- Partnerentwicklung

Rechtliche Aspekte

Information und Anmeldung

ISS International Business School of Service Management

Dorotheenstraße 29 a

D-22301 Hamburg

+49 40 53 69 91-55

contact@iss-hamburg.de

www.iss-hamburg.de

Sie bekommen alle Leistungen

- inhouse
- auf Englisch
- customized
- on demand