



Dieses Programm ist gleichzeitig  
ein Modul im Rahmen des Lehrgangs  
zum „Service Business Manager (ISS)“

ISS Certified  
**Service Management Kompakt (ISS)**  
April bis Juli 2021

**Organisation/ Ablauf – Stand 28. März 2021**

- Information, Arbeitsmaterial und Protokolle über myISS
- Business Projekt mit Projekt-Coaching der ISS

---

Durchführung | online: go-to-meeting | virtual: ISS Spaces  
Sollten äußere Umstände es ermöglichen, werden in Abstimmung mit Teilnehmern  
Präsenzphasen z. B. bei teilnehmenden Unternehmen vereinbart.

**© ISS International Business School of Service Management**

Dorotheenstraße 29 A • 22301 Hamburg • Phone: +49 (0)40-536 991-55  
E-Mail: [contact@iss-hamburg.de](mailto:contact@iss-hamburg.de) • Internet: [www.iss-hamburg.de](http://www.iss-hamburg.de) • Fax: +49 (0)40-536 991-66

The use of this document is reserved for the participants of the training programme “ISS Certified Service Management Compact”, held by ISS. Any other use by any other person needs to be explicitly permitted by ISS Business School



# Service Management Kompakt

## Themen und Termine – Stand 28. März 2021

**Onboarding: Fr 16. April 9.00 – 11.30h**  
oder **Fr 23. April 9.00 – 11.30h**

Einführung  
ISS VS  
Virtual Spaces

Inhaltsübersicht,  
Ziel, Methoden und  
Q & A

**Di 27. April 8.30 – 12.30 h**

Managing Change in  
the Service Business

**Di 11. Mai 8.30 – 12.30 h**

Effective Customer  
Mangement and Service  
Innovation

**Di 25. Mai 8.30 – 12.30 h**

Service Controlling as  
Driver for Customer  
Satisfaction, Growth  
and Profitability

**Di 8. Juni 8 – 12.30 h**

Performance and  
Business Excellence in  
the Service Business

**Fr 18. Juni 8 – 15.30 h**

Financials, Prices, People,  
Partner and  
Physical Evidence

**Fr 30. April 8.30 – 12.30 h**

**Mi 12. Mai 8.30 – 12.30 h**

**Fr 28. Mai 8 – 12.30 h**

**Fr 11. Juni. 8.30– 15.30 h**

**Fr. 25. Juni / Start Projektarbeit nach Absprache (4 Wochen)**

Schftl. Prüfung und  
Thema Business Konzept.  
Entwicklung & ISS Coaching

Business Konzept  
Präsentation

### Legende

Webinar

ISS VS (3D)  
Virtual Spaces

f2f/ Präsenz

# Icebreaker

XX – CX – EX – UX = HX ... what triggers change?

