



Themen und Termine 2020 / 2021

Zertifikatslehrgänge (deutsch / englisch)

SPEED UP Your business and personal competence

<p>Service Business Kompetenz (ehem. Fachberater Service) Serviceleistungen kundengerecht präsentieren und professionell mit Kunden kommunizieren 5 Präsenztage, anschließend 5 begleitete Praxistransferaufgaben in den folgenden Wochen https://www.iss-hamburg.de/de/sbk-service-business-kompetenz</p>	<p>Lehrgang 3.200 € Praxistransferaufgaben 500 €</p>	<p>09.-13.11.2020</p>
<p>Service Management Kompakt Mit professionellem Service zu Kundenzufriedenheit und operativer Effizienz 5 Präsenztage inkl. Abschlussprüfung, anschließend Erarbeiten eines aufgabenfokussierten Service Konzepts mit 4-wöchiger Betreuung inkl. Zwischen- und Abschlusspräsentation https://www.iss-hamburg.de/de/certified-service-management-kompakt</p>	<p>Lehrgang 3.680 € Servicekonzept 1.200 €</p>	<p>19.-23.10.2020</p>

SKILL UP Your profession for new business areas

<p>Business Development Service gezielt ausbauen – Vertrieb und Marketing professionell nutzen Blended Learning: 3 Präsenztage, vor- und nachgelagerte Webinare, Ausarbeiten eines praxisorientierten Business Projects https://www.iss-hamburg.de/de/certified-business-development</p>	<p>Lehrgang 3.680 € Business Project 1.200 €</p>	<p>25.-27.01.2021</p>
<p>Operational Excellence Effizienz, Prozesse und Kennzahlen verbessern – Excellence praktizieren Blended Learning: 3 Präsenztage, vor- und nachgelagerte Webinare, Ausarbeiten eines praxisorientierten Business Projects https://www.iss-hamburg.de/de/oex-operational-excellence</p>	<p>Lehrgang 3.680 € Business Project 1.200 €</p>	<p>26.-28.04.2021</p>
<p>Service in Transition Veränderungen aktiv gestalten – Kundenbindung und Ertragskraft stärken Blended Learning: 3 Präsenztage, vor- und nachgelagerte Webinare, Ausarbeiten eines praxisorientierten Business Projects https://www.iss-hamburg.de/de/sit-service-transition</p>	<p>Lehrgang 3.680 € Business Project 1.200 €</p>	<p>23.-25.11.2020 20.-22.09.2021</p>

PERFORM STRATEGIC Transform your business professionally

<p>Service Business Manager Managementwissen für die Servicepraxis – Serviceorganisationen entwickeln, effizient und zukunftsorientiert steuern = Service Management Kompakt + Business Development + Operational Excellence + Service in Transition (s. o.) Abschließend das Real Life Project: Ein Praxisprojekt im eigenen Unternehmen mit strategischem Ansatz für den Ausbau des Service. Der direkte Return on Investment aus der Weiterbildung. https://www.iss-hamburg.de/de/service-business-manager</p>	<p>Jeder Lehrgang 3.680 € Real Life Project 2.800 € (bei Buchung aller 4 Programme inkludiert)</p>	<p>19.10.2020-31.12.2021</p>
<p>Projektmanager Service Erfolgreiches Durchführen von Serviceprojekten 5 Präsenztage mit Abschlussprüfung und Projektarbeit https://www.iss-hamburg.de/de/pms-projektmanager-service</p>	<p>Lehrgang 3.200 € Projekt Arbeit 500 €</p>	<p>18.-22.01.2021</p>

Alle Preise p. P. und zzgl. MwSt., Änderungen vorbehalten. Stand 31.08.2019.

Die Module des neuen Service Business Manager (ISS)

perform strategic
(Service Transferkompetenz)

Real Life Project (RLP)

Einsatz von modernen Business Management Methoden
Reales Zukunftsprojekt aus dem Unternehmen
Direkte Lerntransfer in die berufliche Praxis

ZEIT
Workload
8-10 Tage

ROI
Zertifikat
Entwicklung
neuer Services
für die
Organisation

ROI
Zertifikat
nach Prüfung +
Business Project für
die Praxis in der
Organisation

Service in Transition (SIT)

Service 4.0
Service Digitalization
Service as a Business
Service Business Model Canvas
Agile Leadership
Change Management

ZEIT
3 Tage &
Webinare

skill up
(Service Fachkompetenz)

Business Development (BDE)

Service Produkte und -Portfolio
Customer Experience Management
Service Development
Service Promotion
Service Sales

ZEIT
3 Tage &
Webinare

ROI
Zertifikat
nach Prüfung +
Business Project für
die Praxis in der
Organisation

ROI
Zertifikat
nach Prüfung +
Business Project für
die Praxis in der
Organisation

Operational Excellence (OEX)

Konzeption der Customer Journey
Generierung von Touch Points
Qualitätsmanagement
Leading KPI zur Steuerung
Harmonisierung von Operations,
Vertrieb & Helpdesk

ZEIT
3 Tage &
Webinare

speed up
(Service Management Kompetenz)

Service Management Kompakt (ISS)

Strategie und Konzeption
Entscheidungskompetenz
Förderung von Kreativität
Servicekonzeption
Serviceentwicklung
Controlling

ZEIT
5 Tage &
Webinare

ROI
Zertifikat
nach Prüfung +
Service-Konzept für
die Praxis in der
Organisation



Seminare

<p>Business und Ertrag ausbauen, steuern und optimieren</p> <p>New Business Development Finden Sie gezielt neue Geschäftsfelder und Märkte für Ihren Unternehmenserfolg von morgen. https://www.iss-hamburg.de/de/new-business-development</p> <p>Service Controlling Service effektiv bewerten und steuern https://www.iss-hamburg.de/de/service-controlling</p> <p>Servicenetze erfolgreich managen/Partnermanagement So sichern Sie durch die Steuerung von internen und externen Partnern Qualität und Effizienz. https://www.iss-hamburg.de/de/servicenetze-erfolgreich-managen-partnermanagement</p>	2.360 €	23.-24.11.2020 ISS Virtual Spaces
	2.360 €	19.-20.10.2020
	2.360 €	25.-26.11.2020
<p>Produkt- & Marktmanagement für Services – Erfolg aktiv gestalten</p> <p>Services-Produktmanagement treibt Markterfolg Strategien, Organisation und Tools – Erfolge sichern und ausbauen. https://www.iss-hamburg.de/de/spm-services-produktmanagement-treibt-markterfolg</p> <p>Services – Service Verträge erfolgreich gestalten und vermarkten Kunde im Fokus, Konzept erarbeiten, Plan umsetzen. https://www.iss-hamburg.de/de/skp-service-vertraege-erfolgreich-gestalten-und-vermarkten</p> <p>Preisgestaltung – Value Based Pricing Mit wertbasierter Preisfindung zu mehr Ertrag. https://www.iss-hamburg.de/de/preisgestaltung-value-based-pricing</p> <p>Mit Smart Services die Zukunft gestalten Digitale Geschäftsmodelle entwickeln und einführen (In Kooperation mit Spectaris, dem Hightech Verband der Deutschen Industrie) https://www.iss-hamburg.de/de/spectaris-wissensraum</p>	1.860 €	09.-10.11.2020
	1.860 €	29.-30.10.2020
	1.860 €	10.-11.11.2020
	1.860 €	inhouse
<p>Vertrieb und Verkauf von Services – Erfolg mit Kunden erarbeiten</p> <p>Strategisches Vertriebsmanagement für Services Vision und Wachstum in Kundensegmenten umsetzen – klassisch und digital. https://www.iss-hamburg.de/de/sve-strategisches-vertriebsmanagement-fuer-services</p> <p>Sell Services – Dienstleistungen aktiv vermarkten und verkaufen Verkaufen mit Konzept und Kundenfokus – Erfolgsfaktoren für das Team. https://www.iss-hamburg.de/de/dav-sell-services-dienstleistungen-aktiv-vermarkten-und-verkaufen</p>	2.360 €	27.-28.10.2020
	1.860 €	25.-26.10.2020

Fachcoaching = Training on demand

<p>Häufig heißt es: „Jetzt brauche ich Unterstützung!“... Die Strategie oder das Konzept muss geschrieben, ein neues Produkt gelauncht oder eine Vertriebstagung vorbereitet werden.</p> <p>In kleinem Kreis (1-3 Personen) werden die Seminarthemen erarbeitet. Die Teilnehmer üben das Umsetzen der konkret vor Ihnen liegenden Aufgabe. Sie erarbeiten dabei auch das genaue Vorgehen nach dem Fachcoaching.</p> <p>Wir kommen mit diesem maßgeschneiderten Training zu Ihnen – Sie sparen Zeit und Geld.</p>	Seminarkosten zzgl. 15%	Termin nach Absprache
--	----------------------------	--------------------------

Die ISS Business School bietet Ihnen alle Themen inhouse, auf Englisch, customized und on demand an.



Tagungen

ISS ServiceCamp

An der ISS nennen wir sie „Success Driver“! Tools, die uns helfen, den Blickwinkel auf den Kunden zu richten, strategische Analysen zu erstellen und Menschen, Mitarbeiter zu überzeugen, neue Wege zu gehen.

Zunächst geben wir einen Überblick zu den „Success Drivern“, den Tools, die die ISS und ergänzend Teilnehmer in ihrer Praxis nutzen. Dann wird abgestimmt, welche vorgestellten Themen/Methoden/Service Success Driver in verschiedenen Gruppen bearbeitet werden sollen... die Gruppen finden sich, arbeiten und stellen ihre Empfehlungen und Lösungswege für die eigene Praxis vor.

nach
Abstimmung

inhouse

ISS TrendWorkshop Service

Der ISS TrendWorkshop Service verbindet alles, wofür die ISS steht: Innovationen rund um Service Management, führende Köpfe der Branche, Diskussionen zu und über Service sowie anschließende Hands-on-Workshops, die die Inhalte direkt in die Praxis übertragen.

Ein gedanklicher Supermarkt für alle, die nah am Kunden arbeiten und diesen halten wollen. Jährlich kommen Experten aus aller Welt zur ISS, um sich über interessante und aktuelle Entwicklungen aus dem Servicebereich auszutauschen. Holen auch Sie sich Anregungen und Ideen für die eigene Unternehmensentwicklung.

Zu regen Diskussionen führen die Themen der Praxisworkshops am Nachmittag. Die thematischen Impulse dafür stammen aus den Vorträgen und Referaten am Vormittag. Welches Thema ist bei den Anwesenden ausschlaggebend für einen tiefergehenden und persönlichen Austausch?

380 €

23.09.2020
ISS Virtual Spaces

ISS-Spectaris Service-Tagung

Service Champions im Fokus
Die Service-Tagung für die Mitglieder von SPECTARIS, des Hightech-Verbandes der deutschen Industrie, und ISS Kunden, wird seit 2007 jährlich durchgeführt.

Der Tagungsort ist jeweils ein Nicht-Mitgliedsunternehmen und die Referenten kommen aus unterschiedlichen Branchen. Sowird ein branchenübergreifender Austausch gefördert, mit dem Ziel, Ideen „von außen“ zu erhalten. Mit diesem Ansatz führen auch die Gastgeber die Veranstaltungen durch, erhalten Impulse als Referenten wie auch Teilnehmer.

390 €
(Spectaris-Mitglieder)

März 2021

680 €
(Nicht-Mitglieder)

Alle Preise p. P. und zzgl. MwSt., Änderungen vorbehalten. Stand 31.08.2019



Kontakt

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

Tel. +49 40 53 69 91-55
Fax +49 40 53 69 91-66
contact@iss-hamburg.de