






Themen und Termine 2019

Zertifikatslehrgänge

<p>Service Management Kompakt Mit professionellem Service zu Kundenzufriedenheit und operativer Effizienz</p> <p>5 Präsenztage inkl. Abschlussprüfung, anschließend Erarbeiten eines aufgabenfokussierten Service Konzepts mit 4-wöchiger Betreuung inkl. Zwischen- und Abschlusspräsentation</p>	<p>Lehrgang 3.680 €</p> <p>Servicekonzept 1.200 €</p>	<p>18.-22.03.2019</p> <p>21.-25.10.2019</p>
<p>Business Development  Service gezielt ausbauen – Vertrieb und Marketing professionell nutzen</p> <p>Blended Learning: 3 Präsenztage, vor- und nachgelagerte Webinare, Ausarbeiten eines praxisorientierten Business Projects</p>	<p>Lehrgang 3.680 €</p> <p>Business Project 1.200 €</p>	<p>18.-20.02.2019</p>
<p>Operational Excellence  Effizienz, Prozesse und Kennzahlen verbessern – Excellence praktizieren</p> <p>Blended Learning: 3 Präsenztage, vor- und nachgelagerte Webinare, Ausarbeiten eines praxisorientierten Business Projects</p>	<p>Lehrgang 3.680 €</p> <p>Business Project 1.200 €</p>	<p>13.-15.05.2019</p>
<p>Service in Transition  Veränderungen aktiv gestalten – Kundenbindung und Ertragskraft stärken</p> <p>Blended Learning: 3 Präsenztage, vor- und nachgelagerte Webinare, Ausarbeiten eines praxisorientierten Business Projects</p>	<p>Lehrgang 3.680 €</p> <p>Business Project 1.200 €</p>	<p>23.-25.09.2019</p>
<p>Service Business Manager Managementwissen für die Servicepraxis – Serviceorganisationen entwickeln, effizient und zukunftsorientiert steuern</p> <p>= 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.</p>	<p>Jeder Lehrgang 3.680 €</p> <p>Real Life Project 2.800 € (bei Buchung aller 4 Programme inkludiert)</p>	<p>s.o.</p> <p>individuell nach Absprache</p>
<p>Service Business Kompetenz (ehem. Fachberater Service) Serviceleistungen kundengerecht präsentieren und professionell mit Kunden kommunizieren</p> <p>5 Präsenztage, anschließend 5 begleitete Praxistransferaufgaben in den folgenden Wochen</p>	<p>Lehrgang 3.200 €</p> <p>Praxistransferaufgaben 500 €</p>	<p>11.-15.03.2019</p> <p>23.-27.09.2019</p>
<p>Projektmanager Service Erfolgreiches Durchführen von Serviceprojekten</p> <p>5 Präsenztage mit Abschlussprüfung und Projektarbeit</p>	<p>Lehrgang 3.200 €</p> <p>Projekt Arbeit 500 €</p>	<p>20.-24.05.2019</p> <p>18.-22.11.2019</p>

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



Certificate courses in english language

<p>Service Management Compact Achieving operational efficiency and customer satisfaction in and with the service business</p> <p>5 days face-to-face incl. examination, afterwards development of task-focussed service concept with 4 weeks support as well as intermediate and final presentation</p>	<p>Course 3.680 €</p> <p>Service Concept 1.200 €</p>	<p>04.-08.03.2019</p> <p>11.-15.11.2019</p>
<p>Business Development Targeted expansion of service – professional use of sales and marketing</p> <p>Blended Learning: 3 days face-to-face, pre- and postdated webinars, elaboration of a business project</p>	<p>Course 3.680 €</p> <p>Business Project 1.200 €</p>	<p>18.-20.02.2019</p>
<p>Operational Excellence Improving efficiency, processes and key figures – Practicing excellence</p> <p>Blended Learning: 3 days face-to-face, pre- and postdated webinars, elaboration of a business project</p>	<p>Course 3.680 €</p> <p>Business Project 1.200 €</p>	<p>13.-15.05.2019</p>
<p>Service in Transition Actively shaping change – Strengthening customer loyalty and earning profitability</p> <p>Blended Learning: 3 days face-to-face, pre- and postdated webinars, elaboration of a business project</p>	<p>Course 3.680 €</p> <p>Business Project 1.200 €</p>	<p>23.-25.09.2019</p>
<p>Service Business Manager Equipping Service Leaders with the required knowledge and skills to effectively navigate service organizations for corporate growth</p> <p>= Service Management Compact + Business Development + Operational Excellence + Service in Transition (s. a.) Afterwards a Real Life Project: Practical project in your own company with a strategic approach to the expansion of the service. The direct return on investment from the training.</p>	<p>Each Course 3.680 €</p> <p>Real Life Project 2.800 € (included with booking of all 4 programs)</p>	<p>s. a.</p> <p>individually agreed</p>
<p>Service Business Competence Presentation of value added performance and professional communication with customers</p> <p>5 days face-to-face, afterwards 5 accompanied implementation tasks in following weeks</p>	<p>Course 3.200 €</p> <p>Implementation Tasks 500 €</p>	<p>on demand</p>

The ISS Business School offers you all topics in-house, in English, customized and on demand.



Seminare

<p>Service Controlling Service effektiv bewerten und steuern</p>	2.360 €	18.-19.02.2019 03.-04.12.2019
<p>Preisgestaltung – Value Based Pricing Profitabilität durch wertbasierte Preisfindung steigern</p>	1.860 €	08.-09.04.2019 16.-17.10.2019
<p>Servicenetze erfolgreich managen/Partnermanagement So sichern Sie durch die Steuerung von internen und externen Partnern Qualität und Effizienz.</p>	2.360 €	20.-21.02.2019
<p>New Business Development Finden Sie gezielt neue Geschäftsfelder und Märkte für Ihren Unternehmenserfolg von morgen.</p>	2.360 €	25.-26.06.2019
<p>Dienstleistungsmarketing B2B Wer seine Kunden versteht, vermarktet Dienstleistungen erfolgreich.</p>	1.860 €	08.-09.05.2019
<p>Erfolgreiches Produktmanagement Nutzen Sie professionelle Marketingmethoden und -instrumente für die Entwicklung erfolgreicher Produkte.</p>	1.860 €	10.-11.04.2019 14.-15.10.2019
<p>Service Sales - Dienstleistungen aktiv vermarkten und verkaufen Lernen Sie die Besonderheiten kennen und nutzen Sie die richtigen Hebel für Ihren Erfolg.</p>	1.860 €	20.-21.03.2019 23.-24.10.2019
<p>Strategisches Vertriebsmanagement Wie schaffe ich es, durch die Vertriebsorganisation die Unternehmensziele umzusetzen?</p>	2.360 €	12.-13.03.2019
<p>Rechtsfragen in der Servicepraxis Juristisches Basiswissen für Führungskräfte im Service</p>	1.860 €	Termin nach Absprache

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.

280 €

05.06.2019

ISS TrendWorkshop Service

Der ISS TrendWorkshop Service verbindet alles, wofür die ISS steht: Innovationen rund um Service Mngagement, 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 in Hamburg zusammen, 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 tiefgehenden und persönlichen Austausch?

680 €

06.06.2019

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. Sow ird 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.

460 €
(Spectaris-Mitglieder)

27.-28.03.2019

680 €
(Nicht-Mitglieder)

Alle Preise p. P. und zzgl. MwSt., Änderungen vorbehalten. Stand 05.12.2018.



ISS SERVICE
ACADEMY

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