



Certified Program  
**Business Development mit Services**

**Service gezielt ausbauen:  
Potentiale identifizieren  
Wachstumstreiber aktivieren  
Entwicklungsstrategien umsetzen**

**ISS SERVICE  
ACADEMY**

Nutzen sie ihre Potentiale im Service!

Erarbeiten sie mit der ISS die Roadmap,  
um ihr Service-Business auf den nächsten Level zu bringen!

Entwickeln sie mit uns Strategien, um Service als Wettbewerbsfaktor  
und Quelle stabiler Erträge im Unternehmen zu verankern!

**ISS Programm  
Business Development**

**ISS spaces – virtuell und kollaborativ  
mit deinem Avatar in der 3D Lern-Welt**



Gebeamt – Ankommen in den ISS Spaces

Entwickeln und vermarkten sie jetzt

**klassische, smarte und data-driven Services!**



## Certified Business Development

---

### Ziel des Programms

Ausgehend von Ihrer aktuellen Situation erarbeiten die Teilnehmer in Workshop-Modulen eine Roadmap, um ihr Service-Business systematisch auf den nächsten Level zu bringen und als Wettbewerbsfaktor und Quelle stabiler Erträge im Unternehmen zu verankern. Als Rahmen wird das ISS Service Reifegrad-Modell genutzt.

Zum Abschluss des Programms erarbeiten die Teilnehmer begleitet vom ISS Coach ein Business Projekt zu einer Aufgabenstellung aus ihrem Unternehmen. Grundlage für die Zertifizierung ist die erfolgreiche online-Präsentation der Abschlussarbeit im Prüfungsausschuss (Prüfungsordnung der ServiceAcademy).

### Teilnehmerkreis

Führungs- und Nachwuchsführungskräfte aus Unternehmen,

- die Wachstumsstrategien für Unternehmen entwickeln und realisieren wollen und dabei Services im Fokus haben.
- die ihre Services bzw. Serviceorganisationen entwickeln und ausbauen wollen und dabei Wachstumsstrategien fokussieren.
- die das Methodenset für Wachstum mit Services kennen lernen wollen, um sich z.B. im Rahmen der Realisierung aktiv einbringen zu können.

Führungs- und Nachwuchsführungskräfte im Service,

- die einen Servicebereich oder ein Serviceunternehmen verantworten und weiter entwickeln möchten.

Führungs- und Nachwuchsführungskräfte, die eine kaufmännische und/ oder betriebswirtschaftliche Ausbildung haben und ihr bestehendes Wissen in den konkreten Zusammenhang der Serviceorganisation stellen (wollen).

### Durchführung

Die Durchführung erfolgt entweder online (ISS Spaces oder mit anderen online-Tools die kollaboratives Arbeiten ermöglichen) oder in Präsenz, sofern die Rahmenbedingungen dies ermöglichen, in Absprache mit den Teilnehmern und ihren Unternehmen.

Der Termin für den Start des Programms wird über die ISS Webseite bekannt gegeben.

Die weiteren Termine im Programm und Hinweise zur Organisation erhalten sie von der ISS.



## Certified Business Development

---

### Nutzen für den Teilnehmer

Dieser praxisorientierte Lehrgang umfasst drei Themenschwerpunkte und vermittelt, mit dem Fokus auf den Ausbau von Services und eines Recurring Business, Methoden und Vorgehensweisen für

- die Identifikation der Entwicklungspotentiale mit Services,
- die Priorisierung und Aktivierung der Wachstumstreiber
- die Umsetzung der Entwicklungsstrategie am Markt und mit Kunden.

Die Teilnehmer können nach dem Lehrgang

- die Entwicklung von Services professionell gestalten,
- die Leistungen strategisch und konzeptionell an den Bedarfen der Kunden ausrichten und
- die erforderlichen Ressourcen aufzeigen,
- den Vertrieb von Dienstleistungen, orientiert an lokalen Marktchancen, mit professionellen Methoden und Vorgehenskonzepten (z. B. Stufenverkauf) auf- und ausbauen,
- die Erfolgsfaktoren für Entwicklung und Wachstum mit Services im eigenen Unternehmen aufzeigen und gestalten.

In einem Business Project wird eine Aufgabe der Teilnehmer für die eigene Praxis bearbeitet und deren Umsetzung vorbereitet bzw. begleitet.

### Nutzen für das Unternehmen

Die Teilnehmer können Wachstumsfelder mit Services für Ihre Unternehmen identifizieren und kennen das Methodenset, um Services auszubauen.

- Kompetenzstärkung der Mitarbeiter in ihren spezifischen Funktionen und Rollen.
- Steigerung der Effizienz und Effektivität bei den täglichen Prozessen.
- Return on Investment: durch das begleitete Business Project wird ein direkter Mehrwert für das Unternehmen erzielt.
- Durch das Blended-Learning-Konzept mit Onboarding, den Trainingsmodulen und dem Business Project besteht eine systematische Begleitung über die gesamte Dauer des Lehrgangs.



# Certified Business Development

---

## Inhalte

Sind Sie verantwortlich für die Unternehmensentwicklung mit Services oder das Service-Portfolio, den Vertrieb oder das Produktmanagement von Services? Oder möchten Sie das Fachwissen für diese Aufgabengebiete erwerben, um als Mitarbeiter oder aus anderen Funktionen heraus diese Aufgaben mitzugestalten?

Wesentlicher Erfolgsfaktor ist das strategische und konzeptionelle Miteinander bei der einheitlichen, meist zentralen Entwicklung der Serviceprodukte und den lokalen Verkaufskonzepten und Marketingkampagnen.

**Das Programm** startet mit einem Onboarding und wird in 7 weiteren Modulen, jeweils einzeln oder kombiniert durchgeführt.

Das Programm schließt ab mit einem online Modul zu einem Business Projekt aus der Unternehmenspraxis. Die Betreuung bei der Ausarbeitung erfolgt durch einen ISS Coach.

### 1. Programm-Modul

#### **Onboarding: Programm, Teilnehmer und Technik**

- Lernen und Arbeiten im virtuellen Raum (3D)
- Programmeinführung, individuelle Erwartungen und spezifische Aufgabenstellungen
- Vorbereitung der Selbsteinschätzung

#### **Vorbereitende Aktivitäten**

- Lektüre: Servitization – Reifegradmodell für das Service Business (mit 5 Aufgaben)
- Selbsteinschätzung der eigenen Services und der Serviceorganisation im Markt und Identifikation erster Entwicklungs-Potentiale mit Hilfe des ISS ServiceCompass mit Festlegung des eigenen Service-Reifegrades.
- Organisatorische Themen

### 2. Programm-Modul

#### **Servitization – Megatrend für Wachstum**

- Was die Kunden erwarten - Chancen für neues Wachstum
  - Impulsreferat Servitization
  - Diskussion der Ergebnisse zur Selbsteinschätzung/ Service Reifegradmodell
  - Ansatzpunkte zur Weiterentwicklung der Service-Organisation
- Klassifizierung von Services
  - Klassifizierung von Dienstleistungen nach Input- und Outputorientierung sowie nach Fokus auf das Produkt oder den Kunden
  - Dienstleistungen als 'Produkt' beschreiben; Nutzen für den Kunden und dessen Kunden sichtbar machen
  - Service-Module und Service Brands definieren



## Certified Business Development

---

### 3. Programm-Modul

#### Strategien für die Services-Entwicklung – Outside In Approach

- Service Strategien für dynamische und komplexe Märkte
  - Systematische Vorgehensweisen für das Business Development
  - Externe und interne Analysen für eine VUCA – World
- Externe Analysen – als strategische Grundlagen
  - Szenario-Technik / Pestel / Markt/ Kunde/ Wettbewerb
  - Ableitung von Chancen und Risiken für das Service Business

### 4. Programm-Modul

#### Strategien für die Services-Entwicklung – Inside Out Approach

- Interne Analysen – als strategische Grundlagen
  - Stärken/ Schwächen - Zusammenführung mit Chancen/ Risiken (SWOT)
- Ableitung von Entwicklungsstrategien
- Herausforderungen bei der Entwicklung, Vermarktung und dem Verkauf von Services.

### 5. Programm-Modul

#### Nutzen von Wachstumspotentialen

##### – Service Innovation und Service Konzept –

- Einführung in das Service-Konzept
  - Struktur und Voraussetzungen erfolgreicher Service Konzepte
  - Die 9 P's als Leitfaden für ein systematisches Business Development
- Service Innovationen und Service Geschäftsmodelle/ Ökosysteme (Service-Innovationsprozess und Wertschöpfungsarchitekturen/ SBMC)
- Service-Produkte
  - Kundensegmente als Grundlage
  - Bundling/ Unbundling als Servitization Element

### 6. Programm-Modul

#### Customer Value, Value Sharing und Service Pricing

- Vom Cost Plus zum Value Sharing
  - Systematische Ermittlung des finanziellen Nutzens für Kunden, Partner und das eigene Unternehmen
  - Ermittlung des Value Pools und Vorgehensweisen zum ValueSharing
- Innovative Preismodelle
  - Dimensionen eines Preismodells (CAPEX / OPEX)
  - Realisierbarkeit sowie Chancen und Risiken



## Certified Business Development

---

### 7. Programm-Modul

#### Wachstum realisieren – Service-Produktmanagement, - Vertrieb und Selling

- Co-Creation als Erfolgsfaktor
  - Vom Verkaufen zur kooperativen Entwicklung
  - Buying center braucht selling center
  - Vom Pilotkunden zur aktiven Referenz
- From Free to Fee
  - Markt- und Kundenentwicklungsprozesse
  - Konzertierte Vorgehensweisen
  - Organisatorische Einbindung im Unternehmen und Incentivierung

### 8. Programm-Modul

#### Service Culture and Leadership – Treiber für Entwicklung und Wachstum

- Culture-Transformation erfolgreich gestalten
  - Leadership, Change Management und Servicekultur als Erfolgsfaktoren für die Umsetzung
  - Agile Arbeitsweisen
  - Commitment von Führung und Meinungsbildnern
- Zukunftsvision und Roadmap
  - Ressourcen und Projektmanagement als Erfolgshebel
  - Umsetzungsplan und Controlling

### 9. Programm-Modul

#### Business Projekt für Service Development

- Themen der Teilnehmer
  - Vorstellung/ ROI/ Abstimmung-Start
  - Ablauf/ ISS Coaching/ Corporate Coaching
  - Prüfungstermin

#### Prüfung der Business Projekte und Zertifizierung

#### Referenten und Trainer

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



## Certified Business Development

---

### Bearbeitung und Präsentation des Business Projekts

Bereits im Rahmen des Programms werden mögliche Themen für das Business-Projekt im eigenen Unternehmen identifiziert. Im Modul Business Projekt erarbeiten die Teilnehmer mit dem jeweiligen Trainer/ Projekt-Coach die Grundstruktur ihres Business Projekts. Eine Abstimmung des Projektthemas wird binnen zwei Wochen unter Berücksichtigung der Interessen des Unternehmens vorgenommen. Eine Ausarbeitung erfolgt dann innerhalb von 4 Wochen nach Abstimmung und wird in einer Websession präsentiert und von der ISS ServiceAcademy bewertet. Eine erfolgreich vorgestelltes Business Projekt ist Basis für die Zertifizierung der Programmteilnahme durch die ISS.



Für die Projektfindung wie auch die weitere Bearbeitung nach dem Präsenztraining wird intern im Entsendeunternehmen ein Mentor/Champion als Unterstützer für den Teilnehmer berufen. Der Mentor/Champion hat eine unterstützende Funktion, z. B. für den Erhalt benötigter Daten/ Informationen aus dem Unternehmen.

Dieser Art des Wissenstransfers liegt ein demokratisches Verständnis von Wissensvermittlung und den Rollen von Teilnehmern, Trainern und Mentoren/Champions (Entsendeunternehmen) zugrunde, welches im Zusammenhang mit einer grundsätzlich mitbestimmenden, partizipativen Handlungs- und Interessensorientierung zugleich der Forderung nach ganzheitlichen Lernerfahrungen Rechnung trägt.

### Methodik

#### Präsenztraining sowohl persönlich als auch in den ISS spaces als Avatar fokussiert

- Impulsreferate und dialogorientierte Lehrgespräche
- Plenumsdiskussion und aktiver Erfahrungsaustausch
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Case Studies und Rollenspiele
- Begleitung des Business Projects aus der persönlichen Arbeitspraxis

#### Business Projekt

- Selbstständiges Bearbeiten einer Aufgabe von der Planung über die Durchführung bis zur Präsentation
- Handlungsorientiertes Lernen mit ISS-Coach und Mentor des Unternehmens
- Das Themenfeld ist in der Regel von dem Teilnehmer selbst ausgewählt



## Certified Business Development

---

### Die ISS Leistungen

- Teilnahme an Webinaren
- Teilnahme am Lehrgang Online oder Präsenz
- Lehrgangunterlagen
- Begleitung der Teilnehmer und Mentoren/Champions aus dem Unternehmen im Projektzeitraum nach dem Präsenztraining
- Bewertung des Business Projekts und der Präsentation in Web-Konferenz
- Zertifikatsabschluss

Direkte Umsetzbarkeit des Erlernten in die Praxis – persönliches Payback, Kunden-Mehrwert und ein direkter Return on Investment für das Unternehmen durch das Business Projekt.

### Ihre Investition

Ihre Zeit für die Teilnahme an Online oder Präsenzterminen sowie vor- und nachbereitende Tätigkeiten und persönliche Ausarbeitungen während des Lehrgangszeitraums. Eine Trainingseinheit sind i.d.R. 4 Unterrichtseinheiten 3,5 – 4 Stunden, meist vormittags. Sie können auch miteinander kombiniert werden, abhängig von Themen und Zeitrahmen.

Auch die Arbeit an dem anschließenden Business Project mit einem aktuellen Bezug zum Thema aus dem eigenen Unternehmen erfordert Zeit. Das Business Project sichert gleichzeitig auch das Payback für das Investment des Entsendeunternehmens in die Weiterbildung.

#### ISS - Programm

8 Trainingseinheiten

€ 3.680,- zzgl. MwSt.

#### Business Projekt / Zertifizierung

ISS Betreuung, Prüfung, Zertifizierung

€ 1.200,- zzgl. MwSt.

### Business Networking Package

Der Austausch und das Netzwerken unter den Teilnehmern wird in Präsenz als auch Online von der ISS gefördert – auch, um branchen- oder länderübergreifende Erfahrungen zu teilen.

Optional kann das Business Networking Package gebucht werden. Es beinhaltet die individuelle Betreuung des Teilnehmers über die Lehrgangsdauer, sofern möglich inclusive abendlicher Veranstaltungen mit Lehrgangsbezug und Unterbringung im selben Hotel um das Netzwerken zwischen den Teilnehmern und deren Motivation weiter zu fördern. Dieses Package wurde für einen ganzheitlichen Lernerfolg entwickelt und hat sich als wertvolle Ergänzung erwiesen. Der Preis unterliegt auf Grund der Veranstaltungs- und Hotelauswahl Schwankungen und wird individuell kommuniziert.





## Certified Business Development

### Mögliche weitere Qualifikationen



#### **Certified Service Management Kompakt**

**10-12 Trainingseinheiten  
Projektarbeit Servicekonzept**

Der Lehrgang unterstützt sie im operativen Servicegeschäft, insbesondere im Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Wirtschaftlichkeit im Service Business. Das für die moderne Servicepraxis erforderliche Managementwissen und Werkzeuge zur Umsetzung werden kompakt und systematisch vermittelt und anhand der Entwicklung eines Praxisprojektes für ihren Aufgabenbereich greifbar gemacht. Die Umsetzung in ihre eigene Praxis wird so intensiv vorbereitet.

#### **Certified Operational Excellence**

**7-8 Trainingseinheiten  
Business Projekt**

Das Modell der „Customer Journey“ hilft, Kunden zu verstehen und aus ihrem Blickwinkel begeisternde Touchpoints für Kunden zu schaffen. Operational Excellence erfordert auch ein kontinuierliches Streben nach Verbesserung – entsprechend werden zweckmäßige Qualitätsmethoden und Kennzahlen für das Service Management behandelt und in ihrer Anwendung trainiert.

#### **Certified Service in Transition**

**7-8 Trainingseinheiten  
Business Projekt**

Die Fähigkeit von Unternehmen, sich zu verändern, an Kundenwünschen zu orientieren, neue Technologien zu übernehmen, ist Voraussetzung für das eigene Wachstum und den Ausbau der Marktposition. Dafür braucht es Mitarbeiter, die Veränderungs- und Anpassungsprozesse beherrschen. Die Wirkungsmechanismen von Change und Transformationen, von Co-Creation mit Kunden und Partnern sowie mögliche Verträge werden bearbeitet.

#### **Certified Service Business Manager**

**Real Life Projekt**

Das Real Life Project (RLP) ist die abschließende Projektarbeit zum Certified Service Business Manager. Ein Projekt mit strategischer Bedeutung für das Unternehmen, direkt aus dem Arbeitsumfeld des Teilnehmers. Das Thema wird während der vorgelagerten Programme bereits mit den Trainern besprochen, ausgewählt und nach einer dreimonatigen schriftlichen Ausarbeitung durch eine Fachkommission benotet und vor dieser abschließend präsentiert. Die Teilnehmer werden bei der Erarbeitung des RLP aktiv von den Fachtrainern unterstützt.



## Certified Business Development

---

### Information und Anmeldung

#### ISS International Business School of Service Management

Leinpfad 1  
D-22301 Hamburg

+49 40 536 991-55

[contact@iss-hamburg.de](mailto:contact@iss-hamburg.de)

[www.iss-hamburg.de](http://www.iss-hamburg.de)

Die ISS führt neben den offenen Zertifikatslehrgängen, Seminaren und Workshops auch firmenspezifische Programme durch.

Mit diesen „Corporate Programs“ zur Steigerung der Serviceleistungen für Unternehmen und deren Kunden ist die ISS national wie international seit über 10 Jahren in der Personalentwicklung tätig. Beratungsleistungen der ISS Consulting runden das Leistungsangebot ab, fokussieren auf Organisationsentwicklung und Ausbau des Unternehmenswachstums mit Services.

Service First ist die Philosophie der ISS, der ISS ServiceCompass bietet dazu die Navigation.

Die ISS International Business School of Service Management ist ein Leistungsbereich der International Services and Solutions GmbH.

### Zertifizierung



Mit diesem Lehrgang wird ein Angebot unterbreitet, das die Qualifikation der Mitarbeiter im nicht technischen Bereich – Betriebswirtschaftslehre, Kommunikation und Kultur – fördert. Ziel ist es, Methoden und Vorgehensweisen für den Ausbau des Service Business in der eigenen Arbeitspraxis zu implementieren.

Mit dem Zertifikat des Lehrgangs „Certified Business Development“ weisen die Absolventen nach, dass sie die erforderlichen Kenntnisse und Fertigkeiten erworben haben, um Entwicklungsstrategien mit Services optimal und profitabel auf die Bedürfnisse und Referenzen der Kunden und des Marktes auszurichten.

Bereits seit 1992 werden die Lehrgänge zertifiziert, seit 2009 durch die ISS ServiceAcademy. Die hohe Qualität und Aktualität der Zertifikatslehrgänge wird durch den Fachbeirat der ISS ServiceAcademy sichergestellt.