



Certified Program  
**Service Management Kompakt**

**Durch professionellen Service  
messbare Erfolge sichern:**

**Kundenkompetenz ausbauen  
Prozesse und Controlling nutzen  
operative Effizienz und Ertrag steigern**

**ISS** SERVICE  
ACADEMY

Wer Verantwortung übernimmt, benötigt Management Kompetenzen, um ihm anvertraute Aufgaben professionell und mit Erfolg zu realisieren.

Nutzen Sie die Chance, **Service als Business** auszubauen!

Gestalten Sie Kundenbeziehungen und neue Geschäftsfelder bedarfsorientiert, fokussieren Sie Business Excellence und optimieren Sie Prozesse!

Setzen Sie die Hebel für nachhaltiges Wachstum konsequent um!



Das Service Business jetzt ausbauen –

**Kundenbindung und kontinuierliche Erlöse steigern!**



## Certified Service Management Kompakt (ISS)

---

### Ziel des Programms:

Die Teilnehmer erhalten einen Überblick über das Managementwissen, um ihr Service Business professionell auszubauen. Methoden und Tools helfen effektiv und effizient zu agieren, wirkungsvolle Servicekonzepte zu erarbeiten, z.B. mit der ISS SBMC (Service Business Model Canvas) und den 9 P's.

Kundennutzen, Differenzierung zum Wettbewerb und Ausbau der Produktivität sind der Kern eines realisierbaren, zukunftssicheren Servicekonzepts, das individuell entwickelt und abgestimmt wird. Dabei sind permanent neue Gegebenheiten und Anforderungen einzuplanen – in einer „VUCA-World“ sind Flexibilität und Agilität erfolgskritisch.

Die erfolgreiche Umsetzung benötigt einen Ziel- und Maßnahmenplan, ein Service-Konzept. Im Rahmen des Programms steht die ISS für die Begleitung der Entwicklung eines Service Konzeptes unterstützend zur Seite (s. Business Projekt).

### Teilnehmerkreis:

Führungs- und Nachwuchsführungskräfte sowie Mitarbeiter,

- die Verantwortung für das operative Service Business in verschiedenen Märkten und Regionen haben bzw. übernehmen.
- die outgesourcte Servicepartner steuern sowie die Kundenzufriedenheit verantworten wollen.
- die neue Innovationen im Service generieren wollen.

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 in Präsenz wie auch online (sofern die Rahmenbedingungen dies erfordern) in Absprache mit den Teilnehmern und ihren Unternehmen.

**Das Programm** wird an 5 Tagen in 10 Themen-Modulen durchgeführt und schließt mit der Einführung zum persönlichen Business Projekt aus der eigenen Unternehmenspraxis ab. Die Betreuung bei der Ausarbeitung erfolgt durch einen ISS Coach.

Der Termin für den Start der Präsenzphase des Programms wird über die ISS Webseite bekannt gegeben. Die weiteren Termine und Hinweise zur Organisation erhalten sie von der ISS.



## Certified Service Management Kompakt (ISS)

---

### Nutzen für den Teilnehmer:

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

#### Folgende Themen stehen im **Fokus**:

- Ausbau der strategischen und konzeptionellen Fähigkeiten
- Entwicklung von Entscheidungskompetenz zur wirtschaftlichen Steuerung (Produktivität, Effizienz, Controlling, ...)
- Förderung von Kreativität und Verantwortungsbereitschaft für neue Lösungen
- Entwicklung einer Service Konzeption für den eigenen Bereich anhand der 9 P Struktur
- Einführung neuer Services in bestehende Organisationen
- Controlling Instrumente für ein effizientes Service Management

Sie erleben einen interessanten und intensiven Erfahrungsaustausch mit den Trainern und Lehrgangsteilnehmern aus anderen Unternehmen und Branchen – oft hält das Netzwerk noch lange nach dem Lehrgang.

Die intensive fachliche Betreuung durch die Trainer macht es möglich, dass auch individuelle Fragen behandelt werden können.

### Nutzen für das Unternehmen:

Die Teilnehmer können eine bestehende Service Organisation optimieren und neu ausrichten sowie Wachstumshebel für eine nachhaltige, künftige Entwicklung nutzen.

- Kompetenzstärkung der Mitarbeiter in Ihren spezifischen Funktionen und Rollen
- Steigerung der Effizienz und Effektivität bei den täglichen Prozessen.
- Wettbewerbsvorteil durch zertifizierte Servicemitarbeiter
- Betriebswirtschaftliche Führung von Servicebereichen fördert Wachstum und Ertrag
- Methoden und Vorgehensweisen für die Optimierung der Serviceorganisation werden genutzt

Die Teilnehmer praktizieren Service Excellence, den Kunden im Fokus.



## Certified Service Management Kompakt (ISS)

---

### Inhalte des Service Management Kompakt (ISS) Lehrgangs

#### Management von Veränderungen im Service Markt

- Begrüßung und Einführung in den Lehrgang
- Die Bedeutung des Service als Wachstumstreiber der Zukunft
- Kundenloyalität und -zufriedenheit
- Entwicklung marktorientierter Dienstleistungen
- Innovationsmanagement im Service

#### Management interner und externer Kunden

- Analyse des Markt- und Kunden-Feedbacks
- Effektive Zusammenarbeit mit internen und externen Kunden
- Reklamationsmanagement
- Zusammenarbeit mit Business-Partnern
- Methoden des Consultative Service Selling

#### Service Controlling als Ertrags- und Kostenmanagement im Service

- Was heißt Wirtschaften?
- Profit oder Cost Center?
- Betriebswirtschaftliches Rechnungswesen
- Planungskreislauf und Budget-Erstellung
- Gewinn-und-Verlust-Rechnung im Service

#### Service Controlling und Prozessoptimierung als Erfolgsfaktor

- Investitionsrechnung
- Einfluss des Service auf den Unternehmenserfolg
- Cashflow Management
- Analyse von Geschäftsprozessen
- Prozessoptimierung

#### Business Excellence im Service umsetzen

- Erfolgsfaktoren (Key Success Factors) und Schlüsselkennzahlen (Key Performance Indicators)
- Der Service Manager als Erfolgstreiber
- Business Balanced Score Card
- EFQM – Modell zum Erreichen von Business Excellence
- Transfermanagement – persönlicher Aktionsplan

Den Abschluss des Präsenztrainings bildet eine schriftliche Abschlussprüfung.

### 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 Service Management Kompakt (ISS)

---

### 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 Service-Konzeptes (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. Ein erfolgreich vorgestelltes Business Projekt ist Basis für die Zertifizierung der Programmteilnahme durch die ISS, zusammen mit der schriftlichen Prüfung.



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 Projekts 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

Nach bestandener Abschlussprüfung und erfolgreicher Ausarbeitung des eigenen Service Konzeptes erhalten die Teilnehmer ein Zertifikat der ISS ServiceAcademy.



## Certified Service Management Kompakt (ISS)

---

### ISS Leistungen:

- Teilnahme an Webinaren
- Teilnahme am Lehrgang Online oder Präsenz
- Lehrgangsunterlagen
- 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.

### Ihr Investment:

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

5 Tage, 10 Trainingseinheiten/ Themen-Module € 3.680,- zzgl. MwSt.

#### Business Projekt / Zertifizierung

ISS Betreuung, Prüfung, Zertifizierung € 1.200,- zzgl. MwSt.

### 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 „Service Management Kompakt (ISS)“ weisen die Absolventen nach, dass sie die erforderlichen Kenntnisse und Fertigkeiten erworben haben, um einen Service businessorientiert zu führen 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.



## Certified Service Management Kompakt (ISS)

---

### ISS 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 inklusive 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.

### Information und Anmeldung

#### ISS International Business School of Service Management

Dorotheenstraße 29 a  
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.



## Certified Service Management Kompakt (ISS)

Weitere Qualifikation / Next steps:



### Business Development

**Enhance** Fachkompetenz

**9 Trainingseinheiten  
Business Projekt**

Servitization, der grundlegende Trend in der Wirtschaft erfordert eine ständige Weiterentwicklung der Angebote und der Dienstleistungen im Unternehmen. Dafür ist entsprechendes Fachknowhow erforderlich: Wissen um Methoden und Vorgehensweisen im Produktmanagement und Vertrieb für Dienstleistungen, Services.

### Operational Excellence

**Enhance** Fachkompetenz

**9 Trainingseinheiten  
Business Projekt**

Das Modell der „Customer Journey“ hilft, Kunden zu verstehen und aus ihrem Blickwinkel begeisternde Touch Points 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.

### Service in Transition

**Enhance** Fachkompetenz

**9 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 werden in diesem interessant und interaktiv gestalteten Blended Learning Lehrgang bearbeitet, mit Webinaren, Trainingseinheiten sowie einem Business Projekt.

### Zertifizierung zum Service Business Manager (ISS)

**Empower** Handlungskompetenz

**Real Life Project**

Das Real Life Project (RLP) ist die abschließende Projektarbeit zum Certified Service Business Manager (ISS). Ein Projekt mit strategischer Bedeutung zum Ausbau von Services für das Unternehmen wird vom Teilnehmer mit einem ISS Trainer besprochen, ausgewählt und nach einer dreimonatigen schriftlichen Ausarbeitung durch eine Fachkommission benotet, vor dieser abschließend präsentiert. Die Teilnehmer werden bei der Erarbeitung des RLP aktiv von den Fachtrainern der ISS unterstützt.