



# Real Life Project

## Projektarbeit zum Certified Service Business Manager



Das Real Life Project (RLP) ist die **abschließende Projektarbeit zum Certified Service Business Manager**.

Ein Projekt direkt aus dem Arbeitsumfeld des Teilnehmers wird während der vorgelagerten Programme bereits mit den Trainern besprochen, ausgewählt und nach einer 8-wöchigen schriftlichen Ausarbeitung durch eine Fachkommission benotet und vor dieser abschließend präsentiert. Die Teilnehmer werden bei der Erarbeitung des RLP aktiv von den Fachtrainern unterstützt.



**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)



## Real Life Project

Der Lehrgang Certified Service Business Manager für professionelles und zukunftsorientiertes Service Management vermittelt das notwendige theoretische Hintergrundwissen und fokussiert dabei die tägliche, praktische Anwendung. Er zeigt bewährte Beispiele, fördert den Erfahrungsaustausch und gewährleistet die direkte Anwendbarkeit der gelernten Methoden und Verfahren in der persönlichen Arbeitspraxis.

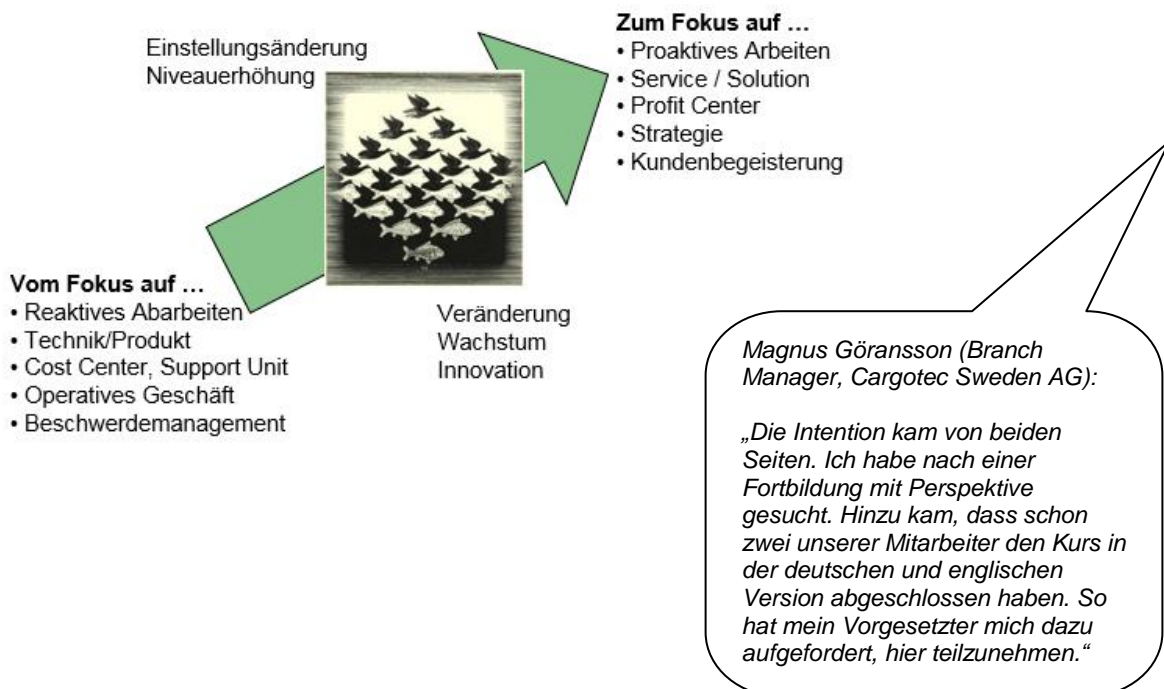
Als Führungskraft oder angehende Führungskraft im Service mit technischer Vorbildung erhalten Sie eine umfassende und kompakte, servicespezifische Management-Ausbildung. Auch als erfahrener Kundendienstleiter profitieren Sie von dem einzigartigen, anerkannten Abschluss.

Der Mehrwert liegt in der zukunftsorientierten Ausrichtung der einzelnen Kompetenzprogramme, den abgestimmten und sich ergänzenden Themenfeldern, die mit erfahrenen Dozenten, Trainern und Managern gemeinsam erarbeitet werden und der begleiteten Projektarbeit (Real Life Project) des Teilnehmers.

In **vier vorgelagerten Programmen** haben Sie Service-Management-Know-how aus der Praxis bereits mit der Erstellung des Servicekonzepts (**Certified Service Management Kompakt**) und den drei themenspezifischen Business Projects (**Certified Business Development, Certified Operational Excellence, Certified Service in Transition**) in Ihre eigene Praxis transformiert. Mit dem Real Life Project wenden Sie Ihr ganzheitliches Service-Management-Wissen mit einem spezifizierten Return on Investment an.

Es ist unsere Erfahrung, dass diese kooperativen Aktivitäten den Wert des Programms für alle Beteiligten erhöhen.

## Transformationsprozesse mit der ISS gestalten



## Real Life Project

---

Das Besondere am Lehrgang ist

- der direkte Lerntransfer in die berufliche Praxis. Hier liegt der Nutzen des Lehrgangs – denn nur angewandtes Wissen wird zum Nutzen.
- Einsatz/Erarbeitung von Methoden und Lösungswegen für komplexe Themen des Service Business und
- die Gestaltung der Serviceleistungen an den Kundenbedarfen.

Während des Lehrgangs werden die Lerninhalte direkt auf Fallbeispiele aus der täglichen Praxis der Teilnehmer angewendet. Damit beginnt die Anwendung, das Training neuer Methoden und Verfahren bereits im Lehrgang selbst. Zusätzlich bringt der Erfahrungsaustausch auf Augenhöhe echten Mehrwert.

Weiterbildung ist ein Investment. Zu Recht erwarten Teilnehmer und Unternehmen ein „Payback“ für das zeitliche und finanzielle Investment. Ziel ist es, einen Benefit/Wertzuwachs für den Teilnehmer, das entsendende Unternehmen und seine Kunden zu generieren. Welches Initial Investment benötigt das Vorhaben? Was sind die größten Kostentreiber? Welche zusätzlichen Umsätze, Erträge oder Einsparungen sind möglich?

### Es muss sich rechnen: Payback und RoI. Rechnen Sie mit uns.



„Durch den hohen Praxisbezug konnten die erlernten Methoden von unseren Mitarbeitern in der täglichen Arbeit zielgerichtet angewendet werden. Dies führte zu einem schnellen Return der Ausbildungsinvestition.“

Norbert Gall-Felchner, Senior Manager Business Development, After Sales, Toyota Material Handling Europe

Bei den weit über 500 Projekten, die die Teilnehmer im Rahmen der mehr als 40 offenen und zahlreichen firmeninternen Lehrgänge vorstellten und diskutierten, wurde stets der direkte wirtschaftliche Nutzen der Lerninhalte deutlich gemacht. Der Payback beläuft sich regelmäßig auf ein Vielfaches des Investments.

Bei der Auswahl und Bewertung von Projektarbeiten achten wir an der ISS auf folgende Themen:

- Projektbezeichnung
- Hintergrund des Projektes? (Wirtschaftlich, organisatorisch, Marktposition)
- Ziel (Was soll mit dem Projekt erreicht werden – für Ihr Unternehmen oder Ihre Kunden?)
- Beschreibung des Projektes (Was wird in dem Projekt behandelt?)
- Nutzen für Ihr Unternehmen (Finanzieller und nicht finanzieller Nutzen)
- Nutzen für Ihre/n Kunden (Finanziell und nicht finanziell)
- Investitionsbedarf (Einmalig, Anschub/dauerhafte Kosten)
- Payback-Periode und RoI-Kalkulation

Die Entwicklung der Projektarbeit wird aktiv von ISS-Trainern unterstützt. Strukturvorgaben erleichtern die Einhaltung der formalen Voraussetzungen, sodass sich der Teilnehmer auf die Inhalte konzentrieren kann. Gleichzeitig ist so eine Basis für künftige Ausarbeitungen im Unternehmen geschaffen.



## Real Life Project

---

Durch die systematische Umsetzung des erworbenen Service-Management-Wissens in das Praxisprojekt RLP wird der Lernerfolg unterstützt, das Investment des Unternehmens in die Weiterbildung zahlt sich so mehr als aus.

Der Erfolg ist planbar! Direkt nach der Präsentation des RLP und dem dazugehörigen Feedback kann das Projekt im Unternehmen gestartet werden.

### 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.

### Workload

Eine Projektarbeit benötigt Zeit, für die Ideenentwicklung und Konzeption wie auch für die Recherche, Analyse und Lösungsentwicklung. Schließlich soll auch der wirtschaftliche Erfolg dargestellt und der Nutzen für das Unternehmen und seine Kunden sichtbar werden.

Die Vorschläge für Projekte können sich sowohl aus den Themen des Lehrgangs ableiten wie auch aus Aufgaben im Unternehmen. Mit Beginn des RLP-Programms werden zwei Projektthemen eingereicht, die vorab im Unternehmen und mit der ISS als mögliche Themen erarbeitet wurden – eines der Themen wird dann ausgewählt und in der Projektarbeit behandelt.

Der Workload für die Projektarbeit beläuft sich zusammen auf **ca. 8 – 10 Tage in einem Zeitraum von 8 Wochen**. Teilweise wird diese Zeit im Unternehmen z. B. für Recherche- und Abstimmungsarbeit benötigt, teilweise auch abends und am Wochenende aufgewendet, für die Entwicklung der Lösung und das Payback-Konzept zur Darstellung des RoI (Return on Investment).

Mitarbeiter, die sich für diesen Lehrgang entscheiden, wissen, dass sie im Zeitraum der Teilnahme an dem Lehrgang eine zusätzliche Arbeitsbelastung eingehen.

### Zertifizierung



Mit dem Abschluss „Certified Service Business Manager“, zertifiziert durch die ISS ServiceAcademy, weisen die Absolventen nach, dass sie die erforderlichen Kenntnisse und Fertigkeiten erworben haben, um die Anforderungen an die professionelle Führung und Entwicklung einer Serviceorganisation oder von Teilbereichen einer Serviceorganisation erfüllen zu können.

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.



## Real Life Project

---

### Ihr Investment

Ihre Zeit für

- 4 erfolgreich absolvierte Programme  
(Certified Service Management Kompakt, Certified Business Development,  
Certified Operational Excellence, Certified Service in Transition)
- 8 Wochen für die Erarbeitung des Real Life Projects

Real Life Project

€ 2.800,- zzgl. MwSt.

### Information und Anmeldung

#### **ISS International Service 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 den 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.

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.

Stand 26.04.2018. Änderungen der Lehrgangsbeschreibung bleiben vorbehalten.