

# Themen und Termine 1. Halbjahr 2025

Zertifikatslehrgänge (deutsch / englisch)

in Präsenz oder in der 3D-Umgebung ISS Spaces



Terminplaner für Mitarbeiter, Team- und Serviceleiter, die für ihr Service-Business Methoden und Tools anwenden wollen, um mehr zu erreichen; Wachstum, Effizienz, Produktivität, Kundenbegeisterung und -bindung, Value und Ertrag für Kunden und das eigene Unternehmen – CoCreation mit Kunden ausbauen > gemeinsam Wachsen!



# Themen und Termine 2025

## Zertifikatslehrgänge (deutsch / englisch)

### SPEED UP Your business and personal competence

<p><b>Service Business Kompetenz (Fachberater Service)</b> Serviceleistungen kundengerecht präsentieren und professionell mit Kunden kommunizieren 10 TE*, anschließend 5 begleitete Praxistransferaufgaben in den folgenden Wochen <a href="https://www.iss-hamburg.de/de/sbk-service-business-kompetenz">https://www.iss-hamburg.de/de/sbk-service-business-kompetenz</a></p>	<p>Lehrgang 3.200 € Praxistransferaufgaben 500 €</p>	<p>05.05.2025</p>
<p><b>Service Management Kompakt</b> Mit professionellem Service zu Kundenzufriedenheit und operativer Effizienz 10 TE* inkl. Abschlussprüfung, anschließend Erarbeiten eines aufgabenfokussierten Service Konzepts mit 4-wöchiger Betreuung inkl. Zwischen- und Abschlusspräsentation <a href="https://www.iss-hamburg.de/de/certified-service-management-kompakt">https://www.iss-hamburg.de/de/certified-service-management-kompakt</a></p>	<p>Lehrgang 3.680 € Business Project 1.200 €</p>	<p>07.04.2025 (Englisch: 12.05.2025)</p>

### SKILL UP Your profession for new business areas

<p><b>Business Development</b> Service gezielt ausbauen – Vertrieb und Marketing professionell nutzen 7 TE*, Ausarbeiten eines praxisorientierten Business Projects <a href="https://www.iss-hamburg.de/de/certified-business-development">https://www.iss-hamburg.de/de/certified-business-development</a></p>	<p>Lehrgang 3.680 € Business Project 1.200 €</p>	<p>24.03.2025</p>
<p><b>Operational Excellence</b> Effizienz, Prozesse und Kennzahlen verbessern – Excellence praktizieren 7 TE*, Ausarbeiten eines praxisorientierten Business Projects <a href="https://www.iss-hamburg.de/de/oex-operational-excellence">https://www.iss-hamburg.de/de/oex-operational-excellence</a></p>	<p>Lehrgang 3.680 € Business Project 1.200 €</p>	<p>02.06.2025</p>
<p><b>Service in Transition</b> Veränderungen aktiv gestalten – Kundenbindung und Ertragskraft stärken 7 TE*, Ausarbeiten eines praxisorientierten Business Projects <a href="https://www.iss-hamburg.de/de/sit-service-transition">https://www.iss-hamburg.de/de/sit-service-transition</a></p>	<p>Lehrgang 3.680 € Business Project 1.200 €</p>	<p>08.09.2025</p>

### PERFORM STRATEGIC Transform your business professionally

<p><b>Service Business Manager</b> 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. <a href="https://www.iss-hamburg.de/de/service-business-manager">https://www.iss-hamburg.de/de/service-business-manager</a></p>	<p>Jeder Lehrgang 3.680 € Real Life Project 2.800 € (bei Buchung aller 4 Programme inkludiert)</p>	<p>12.15.2025</p>
<p><b>Projektmanager Service</b> Erfolgreiches Durchführen von Serviceprojekten 10 TE* mit Abschlussprüfung und Projektarbeit <a href="https://www.iss-hamburg.de/de/pms-projektmanager-service">https://www.iss-hamburg.de/de/pms-projektmanager-service</a></p>	<p>Lehrgang 3.600 € Projekt Arbeit 1.800 €</p>	<p>on demand</p>

\* TE = Trainingseinheit von 3,5 bis 4 Stunden für Inhaltsvermittlung, Einzel- und Gruppenarbeiten, Netzwerken und Pausen.  
Die TE werden zu Beginn des Programms festgelegt, finden teilweise online statt, pro Präsenztag können 2 TE durchgeführt werden.

# 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**  
7 Trainings-  
einheiten

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

skill up  
(Service Fachkompetenz)

## Business Development (BDE)

Service gezielt ausbauen  
Potenziale identifizieren  
Wachstumstreiber aktivieren  
Entwicklungsstrategien umsetzen  
Service-Produkte & Portfolio  
Pricing und Sales

**ZEIT**  
7 Trainings-  
einheiten

**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**  
7 Trainings-  
einheiten

speed up  
(Service Management Kompetenz)

## Service Management Kompakt (ISS)

Strategie und Konzeption  
Entscheidungskompetenz  
Förderung von Kreativität  
Servicekonzeption  
Serviceentwicklung  
Controlling

**ZEIT**  
10 Trainings-  
einheiten

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



## ISS Seminare – Kompetenzen für das Service - Business

<b>Business und Ertrag ausbauen, steuern und optimieren</b>		
<p>New Business Development Finden Sie gezielt neue Geschäftsfelder und Märkte für Ihren Unternehmenserfolg von morgen. <a href="https://www.iss-hamburg.de/de/new-business-development">https://www.iss-hamburg.de/de/new-business-development</a></p>	2.360 €	11.+12.03.2025
<p>Service Controlling Service effektiv bewerten und steuern <a href="https://www.iss-hamburg.de/de/service-controlling">https://www.iss-hamburg.de/de/service-controlling</a></p>	2.360 €	02.+03.04.2025
<p>Servicenetze erfolgreich managen/Partnermanagement So sichern Sie durch die Steuerung von internen und externen Partnern Qualität und Effizienz. <a href="https://www.iss-hamburg.de/de/servicenetze-erfolgreich-managen-partnermanagement">https://www.iss-hamburg.de/de/servicenetze-erfolgreich-managen-partnermanagement</a></p>	2.360 €	07.+08.05.2025
<p>Service Engineering Dienstleistungen als „Produkt“ verstehen, zielgerichtet gestalten. <a href="https://iss-hamburg.de/de/sen-service-engineering">https://iss-hamburg.de/de/sen-service-engineering</a></p>	2.360 €	04.+05.06.2025
<p>Preismanagement aktiv gestalten Als „aktives“ Instrument des Service Managements verstehen, Wachstum gezielt unterstützen. <a href="https://iss-hamburg.de/de/ppm-preisgestaltung-und-preismanagement">https://iss-hamburg.de/de/ppm-preisgestaltung-und-preismanagement</a></p>	2.360 €	21.+22.05.2025
<b>Produkt- &amp; Marktmanagement für Services – Erfolg aktiv gestalten</b>		
<p>Services-Produktmanagement treibt Markterfolg Strategien, Organisation und Tools – Erfolge sichern und ausbauen. <a href="https://www.iss-hamburg.de/de/spm-services-produktmanagement-treibt-markterfolg">https://www.iss-hamburg.de/de/spm-services-produktmanagement-treibt-markterfolg</a></p>	2.360 €	19.+20.04.2025
<p>Services – Service Verträge erfolgreich gestalten und vermarkten Kunde im Fokus, Konzept erarbeiten, Plan umsetzen. <a href="https://www.iss-hamburg.de/de/skp-service-vertraege-erfolgreich-gestalten-und-vermarkten">https://www.iss-hamburg.de/de/skp-service-vertraege-erfolgreich-gestalten-und-vermarkten</a></p>	2.360 €	19.+20.05.2025
<p>Preisgestaltung – Value Based Pricing Mit wertbasierter Preisfindung zu mehr Ertrag. <a href="https://www.iss-hamburg.de/de/preisgestaltung-value-based-pricing">https://www.iss-hamburg.de/de/preisgestaltung-value-based-pricing</a></p>	2.360 €	21.+22.05.2025
<p>Mit Smart Services die Zukunft gestalten Digitale Geschäftsmodelle entwickeln und einführen (In Kooperation mit Spectaris, dem Hightech Verband der Deutschen Industrie) <a href="https://www.iss-hamburg.de/de/spectaris-wissensraum">https://www.iss-hamburg.de/de/spectaris-wissensraum</a></p>	2.360 €	12.+13.03.2025
<b>Vertrieb und Verkauf von Services – Erfolg mit Kunden erarbeiten</b>		
<p>Strategisches Vertriebsmanagement für Services Vision und Wachstum in Kundensegmenten umsetzen – klassisch und digital. <a href="https://www.iss-hamburg.de/de/sve-strategisches-vertriebsmanagement-fuer-services">https://www.iss-hamburg.de/de/sve-strategisches-vertriebsmanagement-fuer-services</a></p>	2.360 €	25.+26.06.2025
<p>Service Sales – Dienstleistungen aktiv vermarkten und verkaufen Verkaufen mit Konzept und Kundenfokus – Erfolgsfaktoren für das Team. <a href="https://www.iss-hamburg.de/de/dav-sell-services-dienstleistungen-aktiv-vermarkten-und-verkaufen">https://www.iss-hamburg.de/de/dav-sell-services-dienstleistungen-aktiv-vermarkten-und-verkaufen</a></p>	2.360 €	17.+18.03.2025
<b>Gen KI   GPT-Training</b>		
<p>ChatGPT im Service Produktivität und Qualität steigern, schneller und besser – mehr erreichen! <a href="https://iss-hamburg.de/de/chatgpt-im-service">https://iss-hamburg.de/de/chatgpt-im-service</a></p>	380 €	vormittags am Anfang eines Monats

Die ISS Business School bietet Ihnen alle Themen online an. KI ist in den meisten ISS Programmen Bestandteil, zumindest als Erfahrungsaustausch und Überblick der Möglichkeiten teilweise auch Übungselement.

## Fachcoaching = Training on demand

Häufig heißt es: „Jetzt brauche ich Unterstützung!“...  
Die Strategie oder das Konzept muss geschrieben, ein neues Produkt gelauncht oder eine Vertriebstagung vorbereitet werden.

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.

Wir kommen mit diesem maßgeschneiderten Training zu Ihnen oder laden Sie ein in die ISS Virtual Spaces – Sie sparen Zeit und Geld.

Seminarkosten  
zzgl. 15% / ggfs.  
nach Aufwand

Termin nach  
Absprache

## Impressionen aus den ISS Spaces



### Kontakt

ISS International Business School of Service Management  
Leinpfad 1 • D-22301 Hamburg

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

# Impressionen aus ISS Präsenz-Events



## Kontakt

ISS International Business School of Service Management  
Leinpfad 1 • D-22301 Hamburg

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