

# Themen und Termine 2026

Zertifikatslehrgänge (deutsch / englisch), Service-Seminare, -Trainings  
in Präsenz oder in der 3D-Umgebung ISS Spaces



Grundlage der in den ISS-Programmen vermittelten Strategien und Methoden ist die Service-Dominant Logic (SDL) als strategische Denkhaltung für ein zukunftsfähiges Service Business.

Die strategische Zielrichtung wird im Servitization-Prozess sichtbar, der die Ergänzung von Services zu den Produkten aufzeigt und damit künftige Wachstumfelder. Kern aller Aktivitäten ist das Miteinander mit Kunden. Wir kommen aus einer „Produktwelt“, in der die Service-Organisation „reparierte“ und sind in einigen Branchen längst in der Service-Welt angekommen, in der die Service-Organisation den kontinuierlichen Leistungsprozess beim Kunden zumindest mitverantwortet. Wir nennen es Anbieterintegration und meinen, die Mitwirkung des Anbieters im Kunden-Eco-System ... und das führt zu nachhaltigen Kundenbeziehungen. Wer diesen Shift verstanden hat, die Methoden und Tools dafür kennt, hat die Kompetenzen für die Gestaltung des künftige Business mit Kunden.

Eine Besonderheit der ISS-Programme sind die „Business-Projekte“, die zum Abschluss bei den Lehrgängen durch die Teilnehmer erarbeitet werden, beim Thema „Service-Sales neu Denken“ sind ebenfalls umgesetzte Beispiel der Teilnehmer Basis für die Zertifizierung.



- ❑ Selbstvornahme, Minderung, Rücktritt nach Fristsetzung, wenn diese erfolglos verstreicht (§§ 634, 635, 637 BGB): Fristsetzung ist unter bestimmten Voraussetzungen entbehrlich – **ohne Verschulden**
- ❑ **Schadensersatz bei Verschulden**  
anders bei Garantien: Schadensersatz auch ohne Verschulden

In dieser Programm-Übersicht / Themen-Übersicht der ISS sind Themen aufgeführt, die wir im Rahmen von Beratungsleistungen, Inhouse-Workshops oder in offenen Programmen mit Kunden der ISS gemeinsam bearbeiten, neue Lösungen für erkannte Herausforderungen entwickeln und deren Umsetzung begleiten.



# Themen und Termine 2026

## 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 9 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 3.500 € Praxistransferaufgaben 580 €</p>	<p>06.07.2026</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 binnen 3 Monaten ISS-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 3.860 € Business Project 1.800 €</p>	<p>DE 08.-12.06.2026 DE 12.-16.10.2026 EN 20.-24.04.2026 EN 09.-13.11.2026</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 mit Fach-Coaching <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 1.800 €</p>	<p>10.02.2026</p>
<p><b>Operational Excellence</b> Effizienz, Prozesse und Kennzahlen verbessern – Excellence praktizieren 7 TE*, Ausarbeiten eines praxisorientierten Business Projects mit Fach-Coaching <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 1.800 €</p>	<p>23.06.2026</p>
<p><b>Service in Transition</b> Veränderungen aktiv gestalten – Kundenbindung und Ertragskraft stärken 7 TE*, Ausarbeiten eines praxisorientierten Business Projects mit Fach-Coaching <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 1.800 €</p>	<p>DE 20.10.2026</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>12.10.2026</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 3.680 € Projekt Arbeit 1.800 €</p>	<p>16.03.2026</p>

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

# Die Module des bewährten 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

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

**ZEIT**  
10 Trainings-  
einheiten



## ISS Seminare – Kompetenzen für das Service - Business

<b>Business und Ertrag ausbauen, steuern und optimieren</b>		
<b>New Business Development</b> 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>		inhouse workshop
<b>Service Controlling</b> Service effektiv bewerten und steuern <a href="https://www.iss-hamburg.de/de/service-controlling">https://www.iss-hamburg.de/de/service-controlling</a>	2.360 €	05.+06.05.2026
<b>Partnermanagement - Servicenetzwerke erfolgreich managen</b> So sichern Sie durch die Steuerung von internen und externen Partnern Qualität und Effizienz. <a href="https://www.iss-hamburg.de/de/servicenetzwerke-erfolgreich-managen-partnermanagement">https://www.iss-hamburg.de/de/servicenetzwerke-erfolgreich-managen-partnermanagement</a>	2.360 €	16.+17.06.2026
<b>Service Engineering</b> 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>		inhouse
<b>Produkt- &amp; Marktmanagement für Services – Erfolg aktiv gestalten</b>		
<b>Services-Produktmanagement treibt Markterfolg</b> 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>	2.360 €	19.+20.05.2026 15.+16.09.2026
<b>Services – Service Verträge erfolgreich gestalten und vermarkten</b> 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>	2.360 €	inhouse
<b>Preisgestaltung – Value Based Pricing</b> 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>		inhouse
<b>Mit Smart Services die Zukunft gestalten</b> 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>	2.360 €	inhouse
<b>Vertrieb und Verkauf von Services – Erfolg mit Kunden erarbeiten</b>		
<b>Strategisches Vertriebsmanagement für Services</b> 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>		inhouse workshop
<b>Service Sales – neu Denken! Kundenbeziehungen zukunftsfähig gestalten</b> 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>	2.360 €	18.+19.03.2026 01.+02.07.2026
<b>Gen KI   GPT-Training</b>		
<b>ChatGPT im Service</b> 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>	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.

inhouse workshop,  
Seminararkosten  
zzgl. 25% / ggfs.  
nach Aufwand

Termin nach Ab-  
sprache

## Impressionen aus den ISS Spaces



## Impressionen aus ISS Präsenz-Events

