

Überblick



Customer Service Strategie und Management

*Führungsstrategien im Service -
zwischen Kunde und Kennzahlen, Qualität und Vision*

Modernes Servicemanagement erfordert eine fundierte und zugleich praxisnahe Ausbildung, die marillabax mit dem Zertifikatslehrgang zum Certified Manager Customer Services (MCS) anbietet. Das Training **Customer Service Strategie und Management** ist das **Modul 1** des MCS-Lehrgangs und umfasst 4 Stunden Blended Learning und zwei Präsenztage.

Sie erlernen, eine eigene Servicestrategie für Ihre Organisation zu entwickeln und dabei die Ziele zwischen Vision, Servicequalität, Customer Relationship Management und einer wirtschaftlichen Betrachtungsweise zu justieren. Welches sind kritische Erfolgsfaktoren und Servicestandards? Darüber hinaus setzen Sie sich intensiv mit der Aufbau- und Ablauforganisation des Service sowie der Fragestellung: 'Wie rechnet sich Service?' auseinander.

Zielgruppe

Dieses Training ist richtig für Sie, wenn Sie bereits als **Führungskraft im technischen Servicemanagement (Pre Sales/After Sales)** aktiv sind und über einige Jahre Erfahrung verfügen. Ihre bisherige Ausbildung ist dabei eher technisch geprägt und ergänzt durch allgemeine Führungs- oder BWL-Themen.

Nutzen

Customer Service Strategie und Management vermittelt alle notwendigen Grundlagen und Hintergründe, um Ihren Service durchdacht aufbauen und strategisch führen zu können und dabei den Überblick über die Anforderungen im Servicealltag zu behalten.

Inhalt

Training im Überblick

2 Tage Präsenztraining + 2 Webinare + E-Learning

Termine



www.marillabax.de/akademie/

- ✓ Service Strategie und Service Ziele (Qualität, Kundenorientierung, Wirtschaftlichkeit)
- ✓ Service Design und Service Gestaltung
- ✓ Marktpositionierung - die SWOT Analyse für den Service
- ✓ Grundlagen der Servicekalkulation
- ✓ Kritische Erfolgsfaktoren und Service Standards
- ✓ Serviceaufbau-/ablauforganisation

Ihre Investition

EUR 1.590,- *

für 2 Tage intensives Training sowie zusätzliche Webinare/E-Learning Inhalte /kommentiertem Fotoprotokoll (inkl. Teilnehmerunterlagen, Getränke und Mittagessen) *zzgl. ges. MwSt.

Zertifizierung zum Certified Manager Customer Services (MCS)

Das Training Customer Service Strategie und Management ist das Modul 1 des MCS-Lehrgangs. Besuchen Sie alle Module des MCS-Lehrgangs, wachsen Sie in Ihrer Servicekompetenz deutlich: strategisch wie operativ.

Ihr Werkzeugkoffer in Sachen Servicestrategie, Servicequalität und Servicekultur ist als Certified Manager Customer Services angemessen gefüllt.

Der marillabax MCS-Lehrgang ist modular aufgebaut. Dabei gilt: intensives Praxistraining statt Vortragswüste mit PowerPoint im Blended Learning Konzept. Der Trainer versteht sich dabei als Ihr Sparringspartner und Mentor. Während des Moduls 2 (Service Qualität und Service Equipment) und des Moduls 3 (Service Führung) arbeiten Sie in Abstimmung mit Ihrem Mentor an Ihrer Projektarbeit, die zu praxisbezogenen Lösungen für Ihre individuellen Fragestellungen im Servicebusiness führt.

Gesamtlehrgang

Modul 1	Modul 2	Modul 3	Abschlussprüfung
Customer Service Strategie und Management	Service Qualität und Service Equipment	Service Führung	Schriftliche Prüfung (90 Min)
Blended Learning (Webinare 2x1h und E-Learning 2h)	Blended Learning (Webinare 2x1h und E-Learning 1h)	Blended Learning (Webinare 2h und E-Learning 1h)	Rollenspiel vor dem Prüfungsausschuss (15 min)
Präsenztraining 2 Tage	Präsenztraining 2 Tage	Präsenztraining 3 Tage	Mündliche Prüfung (30 Min)
	Projektarbeit		Projektarbeit (max. 15 Seiten)
€ 1.590,-*	€ 1.590,-*	€ 2.290,-*	€ 490,-*

Investition

Sonderpreis

Lehrgang als Gesamtpaket: € 5.290,-* zzgl. Prüfungsgebühr

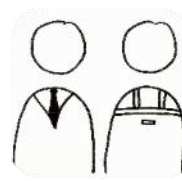
*zzgl. ges. MwSt.

marillabax Methodik

Die marillabax Trainings zeichnen sich durch die hohe Praxisorientierung, nachhaltigen Lernerfolg und erfahrungsorientiertes Lernen durch Erleben aus.

Als **Spezialist für Servicequalität im technischen Service** wissen wir genau, worauf es bei nachhaltigen Trainingsmaßnahmen ankommt. Daher konzentrieren wir uns im Training darauf, praktische Erfahrungen mit den Teilnehmern auszutauschen, anhand von ganz konkreten Beispielen zu trainieren, Trainingsimpulse durch gezielte und lockere Übungen zu setzen. Das Erleben einer typischen Servicesituation steht für uns im Vordergrund. Die Trainer sind von uns intensiv darauf geschult, aus einer lockeren Übung, die auf den ersten Blick nichts mit Service zu tun hat, einen praktischen Bezug abzuleiten und die entsprechende Fokusmethode herzuleiten. Die Teilnehmer erfahren dadurch ein sehr abwechslungsreiches Training mit gezielter Weiterentwicklung ihrer Fähigkeiten.

Praxistraining ist das Motto unserer Trainings und Lehrgänge:
Wachsen durch Erfahrungen - aktiv, praxisnah, authentisch



*Man kann einen Menschen nichts lehren, man kann ihm nur helfen,
es in sich selbst zu entdecken.*

Galileo Galilei

über marillabax

Seit 2003 begleitet marillabax Organisationen auf ihrem Weg zu mehr Service-qualität und Serviceeffizienz. Dabei fokussieren wir uns auf Leistungen und Produkte, die an der sozialen Kompetenz der Mitarbeiter in Service & Support ansetzen und ergänzen diese um Methoden und Lösungen für eine effiziente Serviceorganisation. Wir arbeiten intensiv und lange mit einem starken Team aus freien Beratern und Trainern zusammen. So unterstützen wir mit einem durchgängigen Beratungsansatz und einem eigenständigen Trainingsprogramm Unternehmen mit komplexen Serviceprozessen.