

Nummer	Datum	Kürzel	Zeichen	Zeilen	Zeichen/Zeile	Thema	Seite
2011-12	20.06.2011	Br/Kw	2 543	81	44	Chief Service Manager	1/3

Dienstleistungsmanager von morgen

FIR bildet zum “Chief Service Manager” aus

Aufgrund des großen Interesses am RWTH-Zertifikatkurs „Chief Service Manager“ hat das FIR an der RWTH Aachen einen weiteren Termin anberaunt. Der nächste Kurs „Chief Service Manager“ findet in zwei Modulen vom 13. bis zum 15. und vom 20. bis zum 22. Oktober 2011 statt.

Mit dem Seminar richtet sich das Forschungsinstitut an Geschäftsführer, Serviceleiter und Nachwuchsführungskräfte, die für das Management industrieller Dienstleistungen verantwortlich sind. Diese sollen ihr Wissen vertiefen und anhand aktueller Methoden, praktischer Übungen und von Fallbeispielen bereichsübergreifende Qualifikationen erlangen.

„Unser Kurskonzept basiert auf drei Erfolgsfaktoren: den Aktivitäten im Unternehmen, der Organisationsstruktur und dem Verhalten der Mitarbeiter. Um ein Unternehmen in allen Bereichen weiterzuentwickeln, beachten wir in dem Zertifikatkurs das Zusammenspiel aller drei Faktoren“, erklärt Benedikt Brenken, Wissenschaftler am FIR und Mitorganisator des Kurses.

Bestandteile des Programms sind unter anderem das strategische Management industrieller Dienstleistungen sowie deren Entwicklung und Gestaltung, die Themen Marketing, Verkauf und Preisfindung von Dienstleistungen, Prozess- und

Personalmanagement, Kennzahlen und Führungssysteme sowie vertragliche und rechtliche Herausforderungen im Service. Ergänzt wird der „Chief Service Manager“ durch Fachbeiträge und Best Practices von Referenten namhafter Unternehmen, wie beispielsweise der Heidelberger Druckmaschinen AG.

Zudem lernen die Teilnehmer in einem interaktiven Planspiel die Grundlagen der Betriebswirtschaftslehre. „Während des Planspiels werden die Teilnehmer mit der Leitung eines virtuellen Unternehmens betraut. Jeder nimmt eine Rolle in einer anderen Abteilung ein. So können die verschiedenen Bereiche mit ihren Prozessen abgebildet werden und die Teilnehmer erhalten Einblicke in Prozesse, die ihnen bis dato unbekannt waren“, erklärt Brenken.

Der Kurs endet mit einer Zertifikatprüfung der RWTH Aachen. Hierbei handelt es sich um einen Multiple-Choice-Test, in dem die erarbeiteten Inhalte abgefragt werden. Das anerkannte Zertifikat der RWTH Aachen erhalten die Teilnehmer nach erfolgreichem Bestehen der Prüfung.

Die Teilnahme an dem RWTH-Zertifikatskurs kostet 3.495 Euro. Frühbucher zahlen bei einer Anmeldung bis zum 31. Juli 2.995 Euro.

Weitere Informationen zum „Chief Service Manager“ und zur Anmeldung sind online abrufbar: www.zertifikatskurs-chief-service-manager.de.

Sehr geehrte Redaktion,

für Rückfragen stehen Ihnen die folgenden Ansprechpartner gerne zur Verfügung.

Wir würden uns sehr über die Veröffentlichung der Pressemitteilung und ein Belegexemplar freuen.

Ansprechpartner:

FIR e. V. an der RWTH Aachen
Pontdriesch 14/16
52062 Aachen

Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt.Ing. Benedikt Brenken
Bereich Dienstleistungsmanagement
Fachgruppe Community-Management

Tel.: +49 241 47705-239
Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: Benedikt.Brenken@fir.rwth-aachen.de

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit:

Caroline Kronenwerth (geb. Crott)
Bereich Kommunikationsmanagement
Tel.: +49 241 47705-152
Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: Caroline.Kronenwerth@fir.rwth-aachen.de

Internet: www.fir.rwth-aachen.de

Institutprofil:

Das FIR ist eine gemeinnützige, branchenübergreifende Forschungseinrichtung an der RWTH Aachen auf dem Gebiet der Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung. Das Institut forscht, qualifiziert, lehrt und begleitet in den Bereichen Dienstleistungsmanagement, Informationsmanagement und Produktionsmanagement. Als Mitglied der Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen fördert das FIR die Forschung und Entwicklung zugunsten kleiner, mittlerer und großer Unternehmen.