

Nummer	Datum	Kürzel	Zeichen	Zeilen	Zeichen/Zeile	Thema	Seite
2011-01	10.01.2011	Ho/Cr	2 302	75	44	Chief Service Manager	1/3

Erfolgreiches Führen von Dienstleistungsbereichen

RWTH-Zertifikatkurs „Chief Service Manager“

Aktuelle Studien, wie „Fakten und Trends im Service 2010“ des Kundendienst-Verbands Deutschland (KVD), belegen, dass Servicebereiche zunehmend den Unternehmenserfolg beeinflussen.

Das erfolgreiche Führen dieser Bereiche wird immer wichtiger. Mit dem Zertifikatkurs „Chief Service Manager“ qualifiziert das FIR an der RWTH ab März 2011 Führungskräfte und Nachwuchsführungskräfte zu Serviceprofis.

In Kooperation mit der International Academy der RWTH Aachen veranstaltet das Institut das sechstägige Intensivseminar in zwei Modulen vom 24. bis zum 26. März und vom 7. bis zum 9. April. Die Kurse finden im Institutsgebäude des FIR am Pontdriesch 14/16 in Aachen statt.

Während des Seminars lernen die Teilnehmer in Vorträgen, Workshops und im Austausch mit den Referenten aus Forschung und Industrie, Servicebereiche erfolgreich zu führen.

Von betriebswirtschaftlichen Grundlagen über die strategische Planung eines Servicebereichs bis hin zu einzelnen Verkaufsstrategien erfahren die Teilnehmer, wie sie die Preise für Dienstleistungen gestalten, ihr Angebot vermarkten und den Erfolg ihrer Arbeit kennzahlenbasiert messen können.

Neben der externen Ausrichtung der Dienstleistungen werden zusätzlich die internen Unternehmensstrukturen betrachtet. „Um einen erfolgreichen Dienstleistungsbereich aufzubauen, kommt es auf die Servicemitarbeiter an. Sie erbringen nicht nur die Leistung, sondern sind auch Vermittler zwischen Markt und Unternehmen“, erklärt Hoffart. Ein weiteres Thema des Kurses bildet demnach der Bereich Personalführung und -entwicklung.

Ergänzt wird der „Chief Service Manager“ durch Fachbeiträge und Best Practices von Referenten namhafter Unternehmen, wie beispielsweise der Lufthansa Technik AG oder der MAN Nutzfahrzeuge AG.

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-Zertifikatkurs kostet 3.495 Euro.

Weitere Informationen zum „Chief Service Manager“ und zur Anmeldung sind online abrufbar: www.zertifikatkurs-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.-Kfm. Christian Hoffart
Bereich Dienstleistungsmanagement
Leiter Fachgruppe Community-Management
Tel.: +49 241 47705-227
Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: Christian.Hoffart@fir.rwth-aachen.de

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit:

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

Web: www.fir.rwth-aachen.de

Institutprofil:

Das FIR ist eine gemeinnützige, branchenübergreifende Forschungseinrichtung, die der RWTH Aachen angegliedert ist. Gemeinsam mit seinen Partnern aus Forschung und Industrie gestaltet das Institut die strukturellen und technischen Organisations- und Informationsstrukturen, die in einem innovativen Unternehmen erforderlich sind. Das FIR steht unter der wissenschaftlichen Leitung von Professor Günther Schuh. Zu den Forschungs- und Beratungsfeldern des FIR gehören die Bereiche Dienstleistungsmanagement, Informationsmanagement und Produktionsmanagement. In diesen Bereichen ist das FIR auch als Anlaufstelle für qualifizierte Weiterbildungsmaßnahmen, sowohl für Studierende als auch für Berufstätige, bekannt. Als Mitglied der Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen (AIF) fördert das FIR die Forschung und Entwicklung sowohl zugunsten großer als auch kleiner und mittlerer Unternehmen. Das FIR beschäftigt über 120 Mitarbeiter und Hilfskräfte.