

## Chief Service Manager Zertifikatskurs

### Beschreibung:

Der Kurs setzt auf ein bewährtes, vielfach erprobtes Konzept, das drei wesentliche Erfolgsfaktoren betrachtet: die Aktivitäten im Unternehmen, die Organisationsstruktur des Unternehmens und das Verhalten der Mitarbeiter. Dabei muss die Modifikation der drei Faktoren in einem integrativen Prozess erfolgen. Eine isolierte Betrachtung eines Faktors – etwa der Organisationsstruktur – ohne Anpassung der anderen Faktoren an diese Veränderung hemmt die Weiterentwicklung des Unternehmens. Der Grundstein des Kurskonzepts liegt daher im Verstehen und Umsetzen der Entwicklungsperspektiven Aktivität, Struktur und Verhalten.

Themenfelder der beiden Module:

### Das erste dreitägige Präsenzmodul:

- Bedeutung von Dienstleistungen für den Innovationserfolg
- Strategisches Management für industrielle Dienstleistungen
- Unternehmensplanspiel „Dienstleistungsmanagement“
- Service-Engineering: Systematisch neue Dienstleistungen entwickeln
- IT-Systemmanagement im Service
- Solution Selling – Angebot kundenorientierter Lösungen
- Marketing für industrielle Dienstleistungen

### Das zweite dreitägige Präsenzmodul:

- Prozessmanagement
- Vertragsgestaltung im Service
- Kennzahlensysteme für den Service
- Human-Resource-Management als kritischer Erfolgsfaktor für industrielle Dienstleistungen
- Praxisbeiträge

### Lernziele

Zielsetzung des Kurses „Chief Service Manager“ ist die umfassende Vermittlung von Schlüsselfähigkeiten für Führungskräfte in Dienstleistungsbereichen.

### Abschluss:

Zertifikat der RWTH Aachen International Academy

### Zielgruppe:

Geschäftsführer, Serviceleiter sowie Nachwuchsführungskräfte, die für das Management industrieller Dienstleistungen verantwortlich sind und dieses weiterentwickeln möchten.

### Voraussetzung:

keine

### Anbieter / Expertise:

Inhaltlich verantwortlich:  
FIR an der RWTH Aachen  
Veranstalter:  
EICe Aachen GmbH

### Lehrform:

Präsenzmodule

### Veranstaltungsort:

Cluster Smart Logistik auf dem  
RWTH Aachen Campus  
Campus-Boulevard 55  
52074 Aachen

### Umfang:

zwei dreitägige  
Präsenzmodule in Aachen

### Preis (zzgl. USt.):

3.500 EUR  
2.975 EUR – Frühbucher \*  
2.800 EUR – Mitglieder \*\*

Kursunterlagen inkl.  
Prüfungsgebühren,  
Pausenerfrischungen und  
Mittagessen, die  
Abendveranstaltung sowie

#### Ihre Vorteile:

- Praxisorientiertes Kurskonzept durch die Kombination aus Wissensvermittlung im Vortrag, Wissensvertiefung in Workshops und Wissensanwendung im Unternehmensplanspiel
- Renommierete Referenten aus praxisorientierten Forschungsinstituten und der Wirtschaft
- Vermittlung fachspezifischer Grundlagen und fundierter Kenntnisse zum industriellen Dienstleistungsmanagement
- Vorstellung von Best Practices und Erfahrungen in Beiträgen aus der Unternehmenspraxis
- Ausrichtung der Lerninhalte auf Fach- und Führungskräfte für das Management industrieller Dienstleistungen
- Begrenzung der Teilnehmerzahl, um einen effizienten Wissenstransfer und intensiven Gedankenaustausch sicherzustellen

WLAN-Nutzung und Parkmöglichkeit sind im Preis inbegriffen.

(\*) bis inkl. 07.09.2020

(\*\*) im FIR e. V. oder Cluster Smart Logistik. Rabatt-Tipp: Werden Sie im Vorfeld der Veranstaltung Mitglied im FIR e. V.

#### **Seminar-Sprache:**

Deutsch

#### **Anmeldung:**

ife-Akademie

E-Mail: [akademie@ife-institut-einzelfertiger.de](mailto:akademie@ife-institut-einzelfertiger.de)

Tel: +49 2131 40669 77

#### **Nächster Start:**

##### Kurs Herbst 2020

1. Präsenzmodul:

Mo., 19. – Mi., 21.10.2020

2. Präsenzmodul:

Mo., 02. – Mi., 04.11.2020

##### Kurs Frühjahr 2021

1. Präsenzmodul:

26. – 28.04.2021

2. Präsenzmodul:

17. – 19.05.2021