



KUNDENDIENST VERBAND ÖSTERREICH

Service manager Lehrgang 2017

Die 4 Module zum Erfolg

JETZT AUCH OPTIONAL MIT
KVA SERVICE-MANAGER-DIPLOM!



**4. WACHSTUM
UND STRATEGIE**

3. SERVICE AKTIV MANAGEN

2. SERVICEPROZESSE UND ORGANISATION

1. SERVICEMARKETING

Servicemanager Lehrgang

Die 4 Module zum Erfolg

Sehr geehrte Service-Verantwortliche!

Der Kundendienst hat sich in vielen Unternehmen zu einem wichtigen strategischen Geschäftsfeld entwickelt, mit den Zielen:

- ✓ **Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit und Differenzierung am Markt**
- ✓ **Hoher Beitrag zum Unternehmensgewinn**

Hat Ihr Kundendienst eher eine reaktive Haltung, dann wird das vorhandene Wachstumspotential nicht optimal ausgeschöpft. Um das Geschäft gezielt voranzutreiben, bedarf es mehr als nur guter handwerklicher Arbeit.

Daraus ergeben sich neue Herausforderungen und Rollen für einen erfolgreichen Servicemanager:

- **Manager:** Wachstum, Ertrag und Erfolg planen und steuern
- **Führungskraft:** Situatives Führen von Mitarbeitern in einem attraktiven Arbeitsumfeld
- **Vermarkter:** Überprüfen und neugestalten eines marktorientierten Serviceangebotes und der Kundenbetreuungsaufgaben auf allen Mitarbeitererebenen
- **Prozessmanager:** Identifizieren, beschreiben, optimieren der Prozesse für eine serviceorientierte Abwicklung und den Aufbau einer kundennahen Organisation
- **Qualitätsmanager:** Definieren, messen und einhalten der Qualitätskriterien für Kunden und Mitarbeiter
- **Strategie:** Aufbauen einer kurz- und mittelfristigen Servicestrategie als Beitrag zum Unternehmenserfolg

Modul 1 18. + 19. Mai 2017

Servicemarketing – Servicepotential - Dienstleistungsportfolio

Mittelfristige Servicetrends

- ✓ Service als zentrales Kundenbindungsinstrument
- ✓ Worauf es bei der Kundenbindung ankommt
- ✓ Nachhaltige Kundenbindung planen und realisieren

Marktpotentialerhebung

- ✓ Systematische Analyse d. installierten Anlagenbestandes
- ✓ Definition des Instandhaltungsaufwands
- ✓ Ermittlung des Servicepotentials

Marktchancen und Mitbewerber

- ✓ Marktkräfte im Service
- ✓ Servicequalität als Unterscheidungsfaktor zum Wettbewerb
- ✓ Kundenerwartungen und Zufriedenheit

Gestaltung attraktiver Serviceportfolios

- ✓ Entwicklung neuer (bezahlter) Serviceleistungen
- ✓ Strategie zur Entwicklung von Dienstleistungen
- ✓ Unterlagen zur Vermarktung, Servicevereinbarungen usw.

Dienstleistungen aktiv vermarkten

- ✓ Aktive Servicemarktbearbeitung aufbauen
- ✓ Marktbearbeitung zwischen Service und Neugeschäft
- ✓ Einbindung aller Mitarbeiter in den Service-Vertrieb

Gestaltung aktiver Service-Marktbearbeitungsstrukturen

- ✓ Ermittlung des Personalbedarfs
- ✓ Optimale Flächendeckung
- ✓ Kundengruppen segmentieren

Erfolgreiche Service-Kommunikationsstrategien

- ✓ Service kommunizieren
 - ✓ Aufbau von Prospekten und Foldern
 - ✓ Kommunikationsstrategie-Abstimmung
 - ✓ Kooperation Service – Vertrieb
- ... sowie Beispiele erfolgreicher Serviceorganisationen

Modul 2 22. + 23. Juni 2017

Serviceprozesse und Organisation

Prozesse erkennen und abbilden

- ✓ Störung
 - ✓ Wartung und Reparatur
 - ✓ Garantie und Kulanz
 - ✓ Optimierung der Angebots- und Auftragsabwicklung
- ... mit Best Practice Beispielen

Effiziente Serviceprozesse gestalten

- ✓ Kernprozesse abbilden
- ✓ Prozesse optimieren
- ✓ Schnittstellen – Herausforderungen

Kundendienstesatz

- ✓ Auftragsmanagementstrukturen analysieren
- ✓ Bereitschaftsdienste optimieren
- ✓ Anlagenhistorie und Wissensdatenbanken aufbauen
- ✓ Einsatzabrechnung

Steuerung der Serviceeinsätze

- ✓ Technikereinsatzplanung manuell oder EDV-gesteuert
- ✓ Eskalation Störungsmanagement
- ✓ Online-Support und e-Service
- ✓ Ausbildung und Mitarbeiterqualifikation

Ersatzteile-Logistik

- ✓ Zukünftige Kundenanforderungen
- ✓ ET-Definition und Dokumentation
- ✓ Bestandsmanagement
- ✓ Logistik-Organisation

Am 2. Seminartag: **Aus der Praxis für die Praxis.**
Serviceleiter erfolgreicher Unternehmen präsentieren Fallbeispiele.

Machen Sie Ihre Mitarbeiter zu Ihrem Wettbewerbs-Vorteil!

Seminare nach Maß
Wir bieten auch maßgeschneiderte Seminare für Ihr Unternehmen.
Fragen Sie nach!

Der KVA Servicemanager Lehrgang mit Zertifikat ist seit über 15 Jahren ein fixer Bestandteil des KVA-Angebots – über 150 Teilnehmer haben den Lehrgang bereits erfolgreich abgeschlossen.

Teilnehmer: Serviceleiter, Teamleiter im Innen- und Außendienst, Ersatzteil-Leiter, Disponenten

Der Lehrgang ist sowohl die perfekte Ergänzung für Profis auf Ihrem Weg zum Service-Champion als auch für neue Führungskräfte und qualifizierte Mitarbeiter zur Vorbereitung auf zukünftige Veränderungen, neue Aufgaben und Herausforderungen eines zeitgemäßen Kundendienstes.

Zielsetzung des Servicemanager Lehrgangs:

Praxisorientierte Weiterentwicklung des eigenen Service-Know-hows

- Wissensvermittlung von Service-Profis aus der Praxis
- Erfahrungsaustausch mit Serviceleitern aus unterschiedlichen Branchen
- Diskussion zu Fachthemen und Herausforderungen im Serviceumfeld
- Best Practice Beispiele und aktives Bearbeiten von Aufgabenstellungen

Modul 3 21. + 22. September 2017

Service aktiv managen

Gestaltung einer effizienten Serviceorganisation

- ✓ Serviceorganisation versus Kundenanforderungen
- ✓ Zusammenarbeit mit Subunternehmern oder externen Dienstleistern
- ✓ Servicecenter zentral, dezentral oder extern?

Service Unterstützungssysteme

- ✓ Kernelemente einer IT – unterstützten Auftragsabwicklung
- ✓ Eckpunkte für die Systemauswahl
- ✓ Einführungshindernisse und Umsetzungsplanung

Service – Führungsorganisation

- ✓ Zielvereinbarungen
- ✓ Kennzahlen als Grundlage effizienter Führungssysteme
- ✓ Servicekooperation mit anderen Bereichen

Service Balanced Score Card/Kennzahlen im Service

- ✓ Top aktuelles Praxisbeispiel
- ✓ Kriterien einer Service Balanced Score Card
- ✓ Erfolgskennzahlen im Service
- ✓ Implementierung eines Kennzahlensystems
- ✓ Ergebnisse und Umsetzung der Zahlen

Am 2. Seminartag: **Aus der Praxis für die Praxis.**
Serviceleiter erfolgreicher Unternehmen präsentieren Fallbeispiele.

Modul 4 19. + 20. Oktober 2017

Wachstum und Strategie

Wachstumsstrategien im Service

- ✓ Was Kundenbindung mit Wachstum zu tun hat
- ✓ Steigerung des Umsatzes durch aktiven Ausbau des Servicegeschäftes
- ✓ Ausweitung des Services durch Entwicklung neuer Leistungen entlang der Wertschöpfungskette
- ✓ Chancen für Servicechampions
- ✓ Umsatzwachstum bedeutet noch nicht Ertragswachstum
- ✓ Konkreter Wachstumsleitfaden

Kostensenkung und Möglichkeiten zur Produktivitätssteigerung

- ✓ Chancen für die Optimierung der Kostenstruktur im Service

- ✓ Welche Kostenblöcke Sie bei der Senkung der Kosten anpacken sollten
- ✓ Leistungen hochproduktiver Serviceteams

Überprüfung der Service Preispolitik

- ✓ Chancen und Herausforderungen für die Ersatzteilpreise
- ✓ (Hoch-)Preisstrategie und Abrechnungssysteme
- ✓ Anreizsysteme für Kunden: Ziel dauerhafte Bindung
- ✓ Was ist bei der Umsetzung zu beachten
- ✓ Welche Voraussetzungen müssen gegeben sein

Ergebnis: Die Teilnehmer haben die Möglichkeit, eine kurz- bzw. mittelfristige Wachstums- bzw. Erfolgsstrategie für ihr Unternehmen zu erarbeiten.

Das KVA SERVICE-MANAGER-DIPLOM umfasst eine lehrgangsbegleitende Abschlussarbeit mit einer Präsentation am Ende des Moduls 4:

Erarbeiten einer durchgängigen Servicestrategie und den damit verbundenen Anpassungen und Veränderungen des Dienstleistungsangebotes, der Prozesse und Organisation sowie der Darstellung von notwendigen Maßnahmen zur Umsetzung eines langfristigen Serviceerfolges.

KVA Service Kongress 2017

Service + Emotion = GEWINN

2 Tage geballtes Service-Wissen

20. - 21. April 2017

inklusive Verleihung des
KVA Service Award

<http://kongresse.kva.at/>

Ihr Know-how Vorsprung mit dem KVA



Servicemanager Lehrgang Die 4 Module zum Erfolg

Infos, Gebühren und Anmeldung

Seminarort: Hotel Lengbachhof, Steinhäusel 8, 3033 Altlenzbach bei Wien
Tel.: +43 (0)2774/2224-0, Fax: +43 (0)2774/2700, www.lengbachhof.at
Buchen Sie bitte zeitgerecht Ihr Zimmer. Ein Kontingent steht zur Verfügung.

Teilnahmegebühr Lehrgang (4 Module)

KVA-Mitglied € 2.580,-
kein KVA-Mitglied € 3.080,-

Alle Preise zzgl. MwSt.

Schriftliche Unterlagen, Pausen-Erfrischungen und Mittagessen sind inkludiert.

ACHTUNG – begrenzte Teilnehmeranzahl (15 Personen)

Anmeldung: Bitte melden Sie sich per E-Mail: office@kva.at an
oder direkt auf unserer Website <http://sml2017.kva.at/>

Sie erhalten nach Eingang der Anmeldung Ihre Anmeldebestätigung und die Rechnung.

Sollte ein Modul aus persönlichen Gründen nicht besucht werden können, so kann es im nächsten Jahr nachgeholt werden.

Etwasige Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

Rücktritt: Bei Stornierung der Anmeldung bis vier Wochen vor dem Seminar verrechnen wir 50 % der Teilnahmegebühr.

Bei Abmeldungen nach diesem Zeitpunkt werden 100 % der Teilnahmegebühr berechnet.

Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.

Infos beim Veranstalter:
KVA Kundendienst Verband Österreich
3430 Tulln, Rudolfstraße 4
Tel.: +43 (0)2272/666 00
Fax: +43 (0)2272/666 20
E-Mail: office@kva.at

Lehrgangleiter: Herbert Vock
steht Ihnen persönlich für
Ihre Fragen zur Verfügung:
Tel.: 0676/410 75 90,
E-Mail: herbert.vock@kva.at



Mehr auf www.kva.at