

Advanced Service Management

Zertifikatslehrgang

HFU Akademie

Wissenschaftliche
Weiterbildung der
Hochschule Furtwangen



Das Kontaktstudium „Advanced Service Management“ thematisiert die Herausforderungen im Service, insbesondere in technologisch orientierten Branchen. Aufgrund der Komplexität der Produkte, des intensiven Wettbewerbs und kundenindividueller Nachfrage werden Dienstleistungen anspruchsvoller und zu einem entscheidenden Erfolgsfaktor. Service Manager beherrschen erfolgreiche Methoden für die strategische und operative Arbeit: Von

den Grundlagen des Service Managements über die Konzeption von Service Strategien bis zur Entwicklung von Dienstleistungen (Service Engineering) und deren Vertrieb.

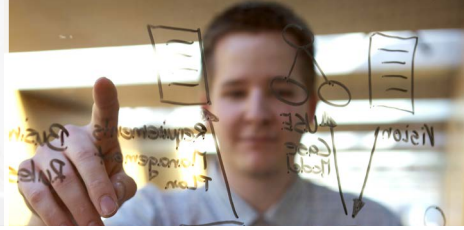
Renommierte Dozenten und Dozentinnen aus Wissenschaft und Praxis garantieren eine einmalige Mischung aus theoretischen Inhalten, die in Fallstudien und Workshops praxisnah vertieft werden.

Veranstaltungsform	Berufsbegleitendes Kontaktstudium. Sieben z.T. mehrtägige Präsenzveranstaltungen und online betreute Selbstlernphasen
Termine	jeweils im Winter- und Sommersemester (nächster Start und genaue Termine online)
Ort	Furtwangen
Zielgruppe	Serviceleiter, Führungs- und Nachwuchskräfte im Service in Industrieunternehmen und industrienahen Dienstleistungen insbesondere in technologieorientierten Branchen
Nutzen	Erwerb von umfangreichem Wissen über das Service Management und Erlernen von Methoden zur Konzeption und Entwicklung von Dienstleistungen.
Voraussetzungen	Abgeschlossenes Hochschulstudium und mindestens zweijährige Berufserfahrung. Englischkenntnisse, da Teile des Unterrichts in englischer Sprache durchgeführt werden.
Kosten	2.100,00 € zzgl. persönliche Kosten für die Präsenzveranstaltungen
Abschluss	Zertifikat „Advanced Service Manager“ (9 ECTS)
Dozenten	Dozenten und Dozentinnen aus der Fakultät Wirtschaftsingenieurwesen
Anmeldung und Information	www.hfu-akademie.de
Kontakt	HFU Akademie, Hochschule Furtwangen, Robert-Gerwig-Platz 1, 78120 Furtwangen, Telefon: 07723 920-2680, E-Mail: hfu-akademie@hs-furtwangen.de

www.hfu-akademie.de

HFU Akademie

Wissenschaftliche
Weiterbildung der
Hochschule Furtwangen



1. Grundlagen Service Management

- Definitionen, Charakteristika, Bedeutung
- Funktionen, Organisation
- Kundenzufriedenheit
- Servicequalität
- Service Blueprinting, Modellierung

Dauer insgesamt 1 Tag
Dozent: Prof. Dr. Ing. Christian van Husen

2. Service Strategy and Sales

- Service Markets and Market Segments
- Service Strategie, Strategieentwicklung, Business Plan
- Marketing-Mix für Dienstleistungen
- Service Portfolio
- Sales of Services

- Vertriebsmanagement
- Methoden (z.B. Consultative-, Value-, Solution-Selling)
- Organisation

Dauer insgesamt 3 Tage
Dozent: Dipl. Betriebswirt (FH) Wilhelm Taurel

3. Service Engineering and Operations

- Anforderungen an Services
- Merkmale, Spezifikation, Key Performance Indicators
- 7 Modelle des SE: Organisation, Technologie, Service, Prozess, Ressourcen, Qualität, Controlling
- 7 Methoden des SE: Ideengenerierung, GAP-Analyse, QFD, Kano, Service Katalog, Module, FMEA.
- Ergebnisse des SE
- Fallbeispiel aus der Praxis

- Ausgewählte Praxisbeispiele des SE - best practices
- Unterschiede Produkt und Service Innovationen
- Test & Implementierung von Dienstleistungen
- Kontinuierliche Verbesserung
- Zusammenfassung & Ausblick

Dauer insgesamt 3 Tage
Dozent: Dipl. Ing. Till Post

4. Service Marketing Workshop

- Significance and unique features of service organizations
- Service package; core and peripheral services; service concept; design and delivery
- leadership project
- Service quality concepts
- Service blueprinting, pareto chart, fishbone diagram
- stages of service consumption experience, seven P's of services,

- marketing service image
- Internal marketing in service, compete for talent
- Relationship marketing in services, managing demand in service industries and strategies
- Strategic service system - empowerment, guarantee and recovery

Dauer insgesamt 3 Tage
Dozent: Prof. Dr. Jay Kandampully