



IMPULS
Management Consulting
Die Service-Berater

Zertifikatslehrgang
 Servicemanager

Programm 2018

Servicemanager Zertifikatslehrgang

Der After-Sales-Service hat sich zu einem wichtigen strategischen Geschäftsfeld für die Maschinenbauer entwickelt und trägt in hohem Maße zum Unternehmenserfolg bei. In diesem Bereich steckt ein hohes Wachstumspotenzial, das aufgrund der zu reaktiven Steuerung des Kundendienstes noch bei weitem nicht ausgeschöpft wird.

Lernziel

Die Teilnehmer lernen, kundenorientierte Service-Produkte zu entwickeln und Service aktiv zu vermarkten. Sie erwerben Know-How für effiziente, kosten- und zeitoptimierte Service-Kernprozesse und eine flexible und leistungsstarke Serviceorganisation. Anhand von praktischen Beispielen erfahren sie, wie sie die erworbenen Kenntnisse und Methoden als verantwortliche Manager umsetzen können.

Zertifikat

Am Ende des Gesamtlehrgangs wird bei erfolgreicher Teilnahme und Absolvierung der Teilprüfungen ein Zertifikat vom Maschinenbau-Institut des VDMA ausgestellt.

Teilnehmer

Serviceleiter und qualifizierte Mitarbeiter der 2. Ebene (Leiter Ersatzteile, Kundendienstleiter, Support), die das Potenzial zum Serviceleiter besitzen.

Lehrgangsleitung

Die inhaltliche und strukturelle Verantwortung des Lehrgangs liegt bei Herrn Matthias Mahnel, Geschäftsführer IMPULS Management Consulting GmbH, München. Die Gesellschaft ist eine der führenden Serviceberatungen. Sie unterstützt Unternehmen aus dem Maschinenbau, ihren Servicebereich auszubauen und zu optimieren. Herr Marco Strobel-Fuchs, Senior Consultant, führt Sie durch das erste Modul und Martin Auer, Principal, durch das zweite Lehrgangsmodul. Matthias Mahnel betreut die letzten beiden Module des Lehrgangs.



Modul 1 Servicemarktbearbeitung

Bedeutung des Service

- Service as a Business
- Umsatz-/Ertragsanteil im Service
- Wachstumspotenziale im Service
- Trends im Service

Analyse des Servicemarktes und Wettbewerbs

- Wirkungskette im Service
- Die Bedeutung der Qualität im Service
- Analyse der Kundenerwartungen
- Kundenzufriedenheitsanalyse
- Wettbewerbsanalysen
- Kundenbindungsinstrumente
- Ermittlung des Service-Marktpotenzials

Gestaltung von attraktiven Serviceprodukten

- Segmentierung der Kunden
- Auditierung der bestehenden Serviceprodukte
- Entwicklung neuer Serviceprodukte
- Best Practice Beispiele

Aufbau eines proaktiven Service-Vertriebs

- Warum müssen wir Service aktiv verkaufen?
- ABC-Analyse der Kunden
- Aufbau von Serviceberatern/-verkäufern
- Durchführung von aktiven Kundenbesuchen
- Mitarbeiterschulung Vertrieb
- Aktive Angebotsverfolgung für Ersatzteile und Umbauten

Aufbau eines erfolgreichen Service-Marketings

- Erfolgreiche Service-Marketingtools
- Aufbau und Entwicklung der internen und externen Kommunikation
- Der Service als Marke

Modul 2

Serviceprozesse gestalten

Bedeutung exzellenter Serviceprozesse

- Prozessorientierung im Service
- Kern- und Supportprozesse im Service
- Wichtige Schnittstellen im Service
- Merkmale exzellenter Prozesse
- Prozess-Benchmarks

Montage/IBN/Gewährleistungsmanagement

- Staffelübergabe Produktion an Service
- Unterschied Garantie/Gewährleistung
- Rückrufaktionen/Umbaumaßnahmen
- Gewährleistungskosten-Optimierung

Ersatzteilversorgung

- Das ET-Geschäft als tragendes Element des After-Sales-Service
- Steigende Anforderungen an die Ersatzteillogistik
- Erfolgsfaktoren in der ET-Logistik
- ET-Definition im Produktlebenszyklus
- Bestandsplanung und Disposition
- Exzellente Ersatzteilprozesse
- Ansätze zur Optimierung der Lagerstandorte und -strukturen

Störfallbehebung und Field-Service

- Qualität der Störfallbehebung
- Störfall- und Eskalationsmanagement
- Technikerplanung und -steuerung
- Anforderungen an die Servicetechniker
- Best Practice Beispiele

Inhouse Reparaturen/ Modernisierungsmanagement

- Erfolgsfaktoren
- Sollprozesse und Durchlaufzeiten
- Leistungsdefinition
- Schnittstellen-Management

Modul 3

Organisation, Führung und Preismangement

Bedeutung von Organisation und Führung im Service

- Erfolgsfaktoren einer effizienten Service-Organisation
- Funktionen der Service-Organisation
- Zuordnung des Service in der Gesamtorganisation
- Service als Cost-, Profit-Center

Service-Aufbauorganisation

- Schnittstellen zum Service
- Aufgaben und Verantwortlichkeiten

- Optimierung der Aufbauorganisation
- Service-Führungsorganisation
- Zielvereinbarungen im Service
- Balanced Scorecard als Führungsinstrument im Service
- Entlohnungs- und Anreizsysteme

Service-Entwicklung

- Service-Produktentstehungsprozess
- Umgang mit Servicepartnern
- Qualifizierung der Service-Mitarbeiter

Preisgestaltung für Ersatzteile

- Was sind die Kunden bereit für Ersatzteile zu bezahlen?
- Optimierung der ET-Preise
- Wettbewerbsgefährdete Teile versus Monopolteile
- Aufschlagsfaktoren und Obergrenzen
- Preisargumente und Marketing

Social Media im Service

- Was ist Social Media?
- Chancen und Risiken
- Umgang mit Social Media im Service

Modul 4

Service-Planung und Controlling

Service-Planung

- Service-Vision und -Strategie
- Umsatz-, Kosten- und Ergebnisplanung

Service-Controlling

- Rolle und Aufgabe des Service-Controllings
- Aufbau eines aussagekräftigen Service-Berichtswesens
- Definition von relevanten KPIs
- Gestaltung eines KPI Cockpits

Entwicklung von Benchmarks zur Messung der eigenen Serviceleistung

- Relevante Benchmarks zum Serviceumsatz und Ergebnis
- Best Practice Beispiele zu Prozess-Benchmarks (Ersatzteile, Field-Service, Reparaturwerkstatt)

Service-Trends 2020

- Top Trends im After-Sales-Service
- Chancen und Herausforderungen

Wachstumsleitfaden

- In 10 Schritten zum Service-Champion

Anmeldung

www.maschinenbau-institut.de/VA3319

Zertifikatslehrgang Servicemanager

Hiermit melden wir verbindlich an:

Name, Vorname, Titel

Abteilung

Funktion (wird für die Teilnehmerliste benötigt)

Firma

Straße, Postfach

PLZ, Ort

Telefon

E-Mail der teilnehmenden Person

E-Mail der anmeldenden Person (falls abweichend)

Ist Ihr Unternehmen **VDMA-Mitglied**? Ja Nein
Mitglieder profitieren von einer **Ermäßigung** in Höhe von **1.100 Euro**.

Mit der Anmeldung erkennen Sie die allgemeinen Teilnahmebedingungen der Maschinenbau-Institut GmbH an (www.maschinenbau-institut.de). Ihre Daten werden zum Zwecke der Veranstaltungsdurchführung sowie zur Information per Post oder E-Mail über aktuelle Angebote der VDMA-Gruppe verarbeitet. Eine Ansprache zum Zwecke der Information kann auch direkt durch die VDMA-Gruppe erfolgen. Der Verarbeitung und Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten zum Zweck der Information über aktuelle Angebote der VDMA-Gruppe können Sie jederzeit widersprechen. Der Widerruf ist zu richten an: mbi@vdma.org.

Datum, Unterschrift

Allgemeine Teilnahmebedingungen

Unsere allgemeinen Teilnahmebedingungen sowie weitere Seminare/Lehrgänge/Tagungen finden Sie im Web:

www.maschinenbau-institut.de

Ihr Kontakt zu uns

Maschinenbau-Institut GmbH
Lyoner Straße 18
60528 Frankfurt am Main
Telefon +49 69 6603-1334
E-Mail mbi@vdma.org
Internet www.maschinenbau-institut.de

Teilnahmegebühr

für 8 Tage:

VDMA-Mitglieder € 3.890,- zzgl. MwSt.
Nichtmitglieder € 4.990,- zzgl. MwSt.

In der Gebühr enthalten ist die Teilnahme an der Veranstaltung sowie Unterlagen, Mittagessen, Tisch- und Pausengetränke.

Stornierung

Falls Sie stornieren müssen, können Sie dies unkompliziert und bis 15 Tage vor der Veranstaltung kostenfrei vornehmen. Eine Stornierung bedarf der Schriftform. Bei Stornierungen, die innerhalb von 14 Tagen vor Beginn des Lehrgangs Servicemanager eingehen, berechnen wir eine Gebühr für entstandene Aufwände in Höhe von 10 % der regulären Teilnahmegebühr. Bei Absagen am Tag des Veranstaltungsbegins oder bei Nicht-Teilnahme und ohne vorherige Stornierung stellen wir Ihnen die gesamte Veranstaltungsgebühr in Rechnung. Ein Ersatzteilnehmer aus dem gleichen Unternehmen kann kostenfrei benannt werden. Dem Vertragspartner bleibt es vorbehalten, einen geringeren Schaden des Veranstalters nachzuweisen.

Termine

Modul 1: 22. – 23. März 2018
Modul 2: 21. – 22. Juni 2018
Modul 3: 13. – 14. September 2018
Modul 4: 22. – 23. November 2018

Ort

Land & Golf Hotel Stromberg
Buchenring 6
55442 Stromberg/Bingen
Telefon +49 6724 600 0
Internet www.golfhotel-stromberg.de

Übernachtung

Im Hotel steht ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Bitte nehmen Sie Ihre Reservierung, bis 30 Tage vor dem Termin, unter dem Stichwort „MBI“ direkt beim Hotel vor.

Programmänderungen behält sich der Veranstalter vor.