



## Erfolgsfaktoren für ein exzellentes Service Controlling

...relevante Kennzahlen und Instrumente für einen erfolgreichen Service

Der After Sales Service wird immer mehr zum strategischen Geschäftsfeld. Gleichzeitig steigt die Komplexität des Geschäftes immer weiter an. Zur Steuerung des After Sales Service bedarf es der richtigen Service Strategien, Kennzahlen und Instrumente. Doch wie entwickelt man eine Service Strategie? Welche Kennzahlen und Einflussmöglichkeiten haben Sie zur Erreichung Ihrer Service Ziele? Und wie implementieren Sie ein erfolgreiches Service Controlling? Diese und weitere Fragen werden in der Methoden-Fortbildung beantwortet.

### Inhalte:

- Entwicklung einer erfolgreichen Service Vision und Ableitung der Service Strategie
- Ableitung von Zwischenschritten und Maßnahmen zur Erreichung der strategischen Ziele
- Beispiele für relevante Service Kennzahlen in den Bereichen Ersatzteile, Field Service, Modernisierungen und Customer Support
- Beispiele und Benchmarks für Service Kennzahlen
- Methoden zur Optimierung Ihrer bestehenden Kennzahlen Systeme / Cockpits
- Tipps und Tricks für eine erfolgreiche Umsetzung und Implementierung

### Ihr Nutzen:

#### In der Methoden-Fortbildung erfahren Sie, wie Sie...

- eine erfolgreiche Service Vision und eine Service Strategie entwickeln
- die richtigen Ziele und Zielgrößen für Ihren After Sales Service definieren
- durch den Einsatz relevanter Kennzahlen und Steuerungsinstrumente die Service Ziele erfolgreich steuern und messen
- Ihre Service Ziele erfolgreich in einem Service-Cockpit implementieren

### Teilnehmerkreis:

Serviceleitung, Kundendienst- und Ersatzteileitung, Controller, Team- und Abteilungsverantwortliche im After Sales Service

**IMPULS - Lernen Sie vom Pionier und Marktführer der Service-Beratung!**  
Profitieren Sie von unserem exzellenten Service Know-how und der Erfahrung aus über 300 erfolgreichen After Sales Service Projekten sowie mehreren tausend Schulungsteilnehmern.