



IMPULS
Management Consulting
Die Service-Berater

Zertifikatslehrgang
 Servicemanager

Programm 2020

Service-Manager Zertifikatslehrgang

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

Lernziel

Sie lernen kundenorientierte Service-Produkte zu entwickeln und Service aktiv zu vermarkten. Sie erwerben Know-how für effiziente, digitale Service-Kernprozesse und eine agile und leistungsstarke Service-Organisation. Anhand von praktischen Übungen erfahren Sie, wie Sie die erworbenen Kenntnisse und Methoden als verantwortlicher Manager in Ihrem Unternehmen umsetzen können.

Zertifikat

Am Ende des Gesamtlehrgangs wird bei erfolgreicher Teilnahme 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 Service-Beratungen in Europa. Sie unterstützt Unternehmen aus dem Maschinen- und Anlagenbau, ihr Service-Geschäft auszubauen und zu optimieren. Herr Marco Strobel-Fuchs, Senior Consultant, führt Sie durch das erste Modul und Martin Auer, Stellvertretender Geschäftsführer, durch das zweite Lehrgangsmodul. Matthias Mahnel betreut die letzten beiden Module des Lehrgangs.



Modul 1 Proaktiver Service-Sales

Bedeutung des Service

- Service as a Business
- Bedeutung des Service für Maschinenbauer
- Umsatz- und Ertragsarten im Service
- Trends im Service

Analyse des Service-Marktes und Wettbewerbs

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

Gestaltung von attraktiven Service-Produkten

- Segmentierung der Kunden
- Auditierung der bestehenden Service-Produkte
- Entwicklung neuer (digitaler) Service-Produkte
- Best-Practice-Beispiele

Aufbau eines proaktiven Service-Sales

- Warum müssen wir Service aktiv verkaufen?
- ABC-Analyse der Kunden
- Aufbau von Serviceberatern und Sales-Mitarbeitern
- Kunden proaktiv besuchen
- Schulung der Service-Sales-Mitarbeiter
- Aktive Angebotsverfolgung für Ersatzteile, Service und Umbauten

Aufbau eines erfolgreichen Service-Marketings

- Erfolgreiche Service-Marketingtools
- Aufbau und Entwicklung der internen und externen Kommunikation
- Entwicklung einer Service-Marke
- Best-Practice-Beispiele

Modul 2

Exzellente Service-Prozesse gestalten

Bedeutung exzellenter Service-Prozesse

- Prozessorientierung im Service
- Kern- und Supportprozesse im Service
- Wichtige Schnittstellen im Service
- Merkmale exzellenter Service-Prozesse
- Relevante KPI's im Service

Montage/IBN/Gewährleistung

- Staffelübergabe Produktion an Service
- Unterschied Garantie und Gewährleistung
- Optimierung der Gewährleistungskosten

Ersatzteilversorgung

- Das Ersatzteilgeschäft als tragendes Element
- Steigende Anforderungen an die Logistik
- Erfolgsfaktoren in der Ersatzteillogistik
- Ersatzteile im Produktlebenszyklus
- Bestandsplanung und Disposition
- Exzellente globale Ersatzteilprozesse
- Lagerstandorte und -strukturen
- Best-Practice-Beispiele

Field-Service

- Eskalationsmanagement
- Technikerplanung und -steuerung
- Führung der Service-Techniker
- Qualifikation und Schulungen
- Best-Practice-Beispiele

Inhouse-Reparaturen und Modernisierung

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

Modul 3

Digitalisierung, Organisation, Führung und Preise

Bedeutung von Organisation und Führung im Service

- Erfolgsfaktoren einer agilen Service-Organisation
- Funktionen der Service-Organisation
- Einordnung in die Gesamtorganisation
- Service als Cost-, Profit-Center

Service-Aufbauorganisation

- Die agile Service-Organisation
- Aufgaben und Verantwortlichkeiten
- Optimierung der Aufbauorganisation

- Service-Führungsorganisation
- Mitarbeiterführung
- Zielvereinbarungen im Service
- Entlohnungs- und Anreizsysteme

Service-Entwicklung

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

Preisgestaltung für Ersatzteile

- Preisbereitschaft der Kunden
- Optimierung der Ersatzteilpreise im globalen Geschäft
- Wettbewerbsgefährdete Teile versus Monopolteile
- Aufschlagsfaktoren und Obergrenzen
- Preisargumente und Marketing

Digitalisierung im Service

- Wie Digitalisierung den Service verändert
- Aufbau digitaler Service-Produkte
- Gestaltung digitaler Prozesse
- Entwicklung einer digitalen Roadmap

Modul 4

Service-Planung, -Controlling und -Wachstum

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/-Dashboards

Entwicklung von Benchmarks zur Messung der eigenen Serviceleistung

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

Blick in die Zukunft

- Top Trends im After Sales Service
- Chancen und Herausforderungen
- In 10 Schritten zum Service-Champion

Anmeldung

www.maschinenbau-institut.de/3319

Zertifikatslehrgang Servicemanager

Hiermit melden wir verbindlich an:

Name, Vorname, Titel

Abteilung

Funktion (wird für die Teilnehmerliste benötigt)

Firma

Straße, Postfach

PLZ, Ort

Telefon (wird für Rückfragen benötigt)

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 **1.200 Euro**.

Mit der Anmeldung erkennen Sie die allgemeinen Teilnahmebedingungen der Maschinenbau-Institut GmbH an. Diese finden Sie in der aktuellen Version im Internet unter www.maschinenbau-institut.de/teilnahmebedingungen. 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 Widerspruch ist zu richten an: mbi@vdma.org. Weiterführende Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten und zu Ihren Betroffenenrechten finden Sie unter www.vdma.org/datenschutz.

Datum, Unterschrift

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 € 3.990,- zzgl. MwSt.

Nichtmitglieder € 5.190,- 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: 26. – 27. März 2020

Modul 2: 25. – 26. Juni 2020

Modul 3: 17. – 18. September 2020

Modul 4: 26. – 27. November 2020

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.