

Servicemanagement – Fachberater IHK (ILS)

Kurzbeschreibung

Stärke mit einer Online-Weiterbildung deine Fähigkeiten im Kundenmanagement und bring interkulturelles Know-how und Kommunikation gezielt in deine Karriere ein.

Kursinhalte

Servicemanagement

- ✓ Kundenbedürfnisse
- ✓ Kundenorientierung
- ✓ Interaktion mit Kunden
- ✓ Digitale Kundenbeziehungen
- ✓ Serviceorientiertes Verhalten

Gesundheit und Sicherheit

- ✓ Gesundheitsprävention
- ✓ Sicherheitsmanagement

Betriebswirtschaft

- ✓ Betriebswirtschaftliches Handeln
- ✓ Aufgaben und Abläufe in einem Dienstleistungsunternehmen
- ✓ Marketingziele und Marketingmaßnahmen
- ✓ Steuerung von Serviceleistungen

Unternehmenskultur

- ✓ Unternehmenskultur im Service



Auf einen Blick

Vollzeit: 6,6 Monate

Teilzeit: 11,5 Monate

Abschluss: HWK-Abschluss, IHK-Abschluss

Seminare: 8

Kommunikation und Konfliktmanagement

- ✓ Kommunikation und Konfliktmanagement
- ✓ Situationsgerechte Kommunikation mit Kunden
- ✓ Umgang mit Konflikten
- ✓ Interkulturelle Unterschiede

Moderation und Präsentation

- ✓ Moderation und Präsentation
- ✓ Digitale Kommunikationsmedien

Führung und Organisation

- ✓ Organisieren und Führen
- ✓ Mitarbeiterteams anleiten und motivieren
- ✓ Zusammenarbeit im Team
- ✓ Projektmanagement
- ✓ Personalmanagement

Voraussetzungen

Kaufmännische Kenntnisse

- ✓ Ausbildung im dienstleistungs-, servicespezifischen oder kaufmännischen Bereich
- ✓ Mehrjährige Berufserfahrung in einem kaufmännischen Umfeld

Interesse an Weiterentwicklung

- ✓ Motivation zur persönlichen und fachlichen Weiterentwicklung im Dienstleistungsumfeld

Materialien

- ✓ 30 Studienhefte
- ✓ 3 multimediale Präsentationstrainings
- ✓ 4 Situationsaufgaben zur Prüfungsvorbereitung

Zertifizierte Qualität



Alle unsere Weiterbildungen sind durch die **Zentralstelle für Fernunterricht (ZFU)** zugelassen und nach **AZAV zertifiziert**.
Damit erfüllen sie die hohen Standards an das Online-Lernen.

ZFU-Nummer: 5155425c

AZAV-Nummer: 123/2986/2023