

# Servicemanagement (ILS)

## Kurzbeschreibung

Stärke deine Service-Kompetenz in Beratung, Verkauf und Kundenkontakt. Diese Online-Weiterbildung bereitet dich branchenübergreifend auf dynamische Aufgaben vor.

## Kursinhalte

### Lern- und Arbeitsmethodik

- ✓ Aufgaben und Abläufe in einem Dienstleistungsunternehmen erfassen und analysieren
- ✓ Marketingziele berücksichtigen

### Unternehmensaufgaben, -abläufe und Marketing

- ✓ Marketingmaßnahmen umsetzen

### Kommunikation und Konfliktmanagement

- ✓ Kommunikation situationsgerecht gestalten
- ✓ Umgang mit Konflikten optimieren
- ✓ Interkulturelle Unterschiede in der Kommunikation berücksichtigen
- ✓ Präsentationen vorbereiten und durchführen

### Team- und Projektarbeit

- ✓ Erfolgreich im Team arbeiten
- ✓ Projekte planen und durchführen

### Kundenorientierung und Servicemanagement



## Auf einen Blick

**Vollzeit:** 2,7 Monate

**Teilzeit:** 4,8 Monate

**Abschluss:** Abschlusszeugnis

- ✓ Kundentypen und Kundenzufriedenheit
- ✓ Interaktion mit Kunden
- ✓ Serviceorientierte Abläufe gestalten
- ✓ Vorgaben des Sicherheitsmanagements umsetzen

## Voraussetzungen

### Vorkenntnisse

- ✓ Keine spezifischen schulischen oder beruflichen Voraussetzungen
- ✓ Berufserfahrung (Service) ist von Vorteil

## Materialien

- ✓ 21 Studienhefte

## 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: 6111525

AZAV-Nummer: 123/4568/2024