

Fachberater/-in für Servicemanagement IHK, Online

Online-Unterricht im virtuellen Klassenzimmer mit einzelnen Präsenzeinheiten

Nutzen

Innovative Unternehmen setzen im globalen Wettbewerb um Kunden und Marktanteile zunehmend auf professionelles Kundenmanagement. Mit dieser berufs begleitenden Aufstiegsfortbildung qualifizieren Sie sich für verantwortungsvolle Positionen im Servicemanagement und damit für Ihren eigenen nächsten Karriereschritt und tragen somit auch zur Erfolgsgeschichte Ihres Unternehmens bei. Mit der interdisziplinären und praxisnahen Fachberater-Fortbildung erweitern Sie Ihre Kompetenzen um zukunftsweisende Schlüsselqualifikationen: professionelles Service-Know-How, betriebswirtschaftliches Grundlagenwissen, interkulturelle Kommunikation und Projektmanagement. Damit werden Sie zu einer gefragten Fachkraft in Ihrem Unternehmen, sei es in der Reisebranche, im Personentransport, in der Gastronomie sowie in Event- und Veranstaltungsunternehmen.

Wir unterstützen Sie beim flexiblen Lernen! Der Unterricht findet überwiegend in Präsenz, an ausgewählten Terminen bei Bedarf ggf. auch online statt.

Zielgruppe

Der Fachberater für Servicemanagement IHK richtet sich an eine Vielzahl unterschiedlicher Branchen. Interessant ist er für die Flug- und Verkehrsbranche, für den Bahnverkehr und die Schifffahrt als auch für die Bereiche Hotellerie, Gastronomie, Sicherheit sowie Event- und Veranstaltungsmanagement.

Veranstaltungsinhalt im Überblick

Neben fundierten kaufmännischen Grundlagen für die betriebswirtschaftliche Steuerung im Servicemanagement lernen Sie Strukturen im Unternehmen kennen, befassen sich mit Fragen des Marketings und dem Wichtigsten aus dem Rechnungswesen. Aufbauend auf diesem Wissen und in Kombination mit Ihrer beruflichen Erfahrung lernen Sie zudem, kundenorientierte Servicekonzepte sowohl unter Berücksichtigung unternehmerischer Interessen als auch unter Aspekten der Gesundheit und Sicherheit durchzuführen. Hierzu gehört auch die Gestaltung digitaler Kundenbeziehungen. Und weil die zielorientierte und professionelle Kommunikation zum A und O im Servicemanagement gehört, lernen Sie hierfür die wichtigsten Tools für Kommunikation, Präsentation und Moderation kennen.

Veranstalter

IHK Akademie München und Oberbayern gGmbH

Termin

Datum

25.03.2022 - 20.04.2023

Ort

Live Online

Dauer

ca. 444 Unterrichtsstunden

Preisinformationen

inkl. 280,- € Studienmaterial in digitaler Form (zahlbar in 3 Teilbeträgen) zzgl. Prüfungsgebühren; nach § 4, Nr. 22a UStG umsatzsteuerfrei

Anmeldung erwünscht bis:

11.03.2022

Veranstaltungsinhalt im Detail

Service-Management:

- Kundenbedürfnisse
- Kundenorientierung
- Interaktion mit Kunden
- Digitale Kundenbeziehungen
- Serviceorientiertes Verhalten
- Gesundheitsprävention
- Sicherheitsmanagement

Betriebswirtschaftliches Handeln:

- Aufgaben & Abläufe in einem Dienstleistungsunternehmen
- Marketingziele & Marketingmaßnahmen
- Steuerung von Serviceleistungen
- Unternehmenskultur im Service

Kommunikation & Konfliktmanagement:

- Situationsgerechte Kommunikation mit Kunden
- Umgang mit Konflikten

- Interkulturelle Unterschiede
- Moderation & Präsentation
- Digitale Kommunikationsmedien

Organisieren & Führen:

- Mitarbeiterteams anleiten & motivieren
- Zusammenarbeit im Team
- Projektmanagement
- Personalmanagement

Methoden

Unsere Trainer stehen für eine breite, auf den Trainingsinhalt abgestimmte Methodenvielfalt:

- Lehrgespräch für eher theoretische Themen
- Gruppenarbeiten
- Diskussionen
- Rollenspiele
- Fallstudien
- weitere kreative Methoden

Durch diese Vielfalt ist ein abwechslungsreiches, motivierendes und zugleich transferorientiertes Training garantiert.

Mit aktuellen Beispielen aus der Praxis, erprobten Übungen und anschaulichen Situationsaufgaben erwerben Sie Ihre Fachkompetenz und bereiten sich umfassend sowohl auf die IHK-Prüfung als auch auf eine erfolgreiche, professionelle Tätigkeit im Servicemanagement vor.

Gesamtsumme

2.980,00 €

Live Online

Live Online



Kontakt

Bildungsmanager



Michael Lindner

+49 89 5116 5591

LINDNER@ihk-akademie-muenchen.de