

## Überblick

## Certified Manager Customer Services (MCS)

ein marillabax Ausbildungslehrgang

Modernes Servicemanagement erfordert eine fundierte und zugleich praxisnahe Ausbildung. Im modular aufgebauten Lehrgang zum Certified Manager Customer Services (MCS) werden sowohl strategische Grundlagen gelegt als auch operative Fragen des Servicealltags bearbeitet.

## Zielgruppe

Der **marillabax MCS-Lehrgang bzw. einzelne Module** daraus sind richtig für Sie, wenn Sie bereits als Führungskraft im technischen Servicemanagement aktiv sind und über einige Jahre Erfahrung verfügen. Ihre bisherige Ausbildung ist dabei eher technisch geprägt und ergänzt durch allgemeine Führungs- oder BWL-Themen.

## Nutzen

Besuchen Sie alle Module des MCS-Lehrgangs, wachsen Sie in Ihrer Servicekompetenz deutlich: strategisch wie operativ. Sie haben einen guten Überblick über alle Fragen der Servicegestaltung, sind in der Lage eine eigene Servicestrategie zu entwerfen und überblicken dabei auch die Anforderungen für die Umsetzung im Servicealltag. Ihr **Werkzeugkoffer in Sachen Servicestrategie, Servicequalität und Servicekultur** ist als Certified Manager Customer Services angemessen gefüllt.

## Inhalt

### Lehrgang im Überblick

Der Lehrgang ist modular aufgebaut. Die Module können einzeln gebucht werden. Bei Belegung aller Module, lernen Sie ca. 10 Stunden (h) per Webinar/E-Learning und 7 Tage bei Präsenztrainings.

## Termine

[www.marillabax.de](http://www.marillabax.de)



### Modul 1: Customer Service Strategie und Management

- Zielstrategien im Service (Qualität, Kundenorientierung, Wirtschaftlichkeit)
- Service Design und Service Gestaltung
- Grundlagen der Servicekalkulation und Servicewirtschaftlichkeit
- Kritische Erfolgsfaktoren und Service Standards
- Serviceaufbau-/ablauforganisation

### Modul 2: Service Qualität und Service Equipment

- Quality Gates im Service – Dienstleistungsqualität definieren
- Kundenorientierte Prozessgestaltung und schlanke Abläufe
- Kennzahlen im Service – der Servicequalitätsindex
- Service Standards begreifbar machen – das Betriebshandbuch
- Von CRM, SMS, Ticketsystem bis CTI und Wissensmanagement

### Modul 3: Service Führung

- Führen in der Trilemma Position (Kunde, Management, Mitarbeiter)
- Zielorientiert führen: wertschätzend, agil und situativ
- Servicekultur leben – an der Strategie orientiert
- Servicemuskeln definieren – Rollenprofile und Personalauswahl
- Herausfordernde Situationen souverän meistern

**Projektarbeit:** Ab dem zweiten Modul legen Sie gemeinsam mit Ihrem Mentor ein Thema fest, um das neu Erlernte in einem eigenen Projekt anzuwenden. Sie arbeiten während der Module 2 und 3 sowie in der E-Learning-Zeit konkret an Ihrem Projekt und fassen die Ergebnisse zusammen. Die Projektarbeit ist Ihr konkreter Nutzen, denn Sie arbeiten an individuellen Fragestellungen aus Ihrem Business und erarbeiten entsprechend praxisbezogene Lösungen, die mit dem Mentor ein Qualitätsreview erfahren. Die Projektarbeit fließt als Teil der Abschlussprüfung in die Bewertung ein.

## Ablauf

Modul 1	Modul 2	Modul 3	Abschlussprüfung
Customer Service Strategie und Management	Service Qualität und Service Equipment	Service Führung	Schriftliche Prüfung (90 Min)
	Projektarbeit		Rollenspiel vor dem Prüfungsausschuss (15 Min)
Blended Learning (Webinare 2x1h und E-Learning 2h)	Blended Learning (Webinare 2x1h und E-Learning 1h)	Blended Learning (Webinare 2h und E-Learning 1h)	Mündliche Prüfung (30 Min)
Präsenztraining 2 Tage	Präsenztraining 2 Tage	Präsenztraining 3 Tage	Projektarbeit (max. 15 Seiten)
€ 1.590,-	€ 1.590,-	€ 2.290,-	€ 490,-

## Dauer

## Investition

### Sonderpreis

Lehrgang als Gesamtpaket: € 5.290,- zzgl. Prüfungsgebühr

## Inhoustraining?

Module 1 und 2, je € 4.550,-, Modul 3 € 6.850,-, Festpreis jeweils für max. 8 Personen inkl. E-Learning/Webinar und Trainerreisekosten in Deutschland; Prüfung pro Teilnehmer € 390,-

## marillabax Methodik



Die marillabax Trainings zeichnen sich durch die hohe Praxisorientierung, nachhaltigen Lernerfolg und erfahrungsorientiertes Lernen durch Erleben aus.

Als **Spezialist für Servicequalität im technischen Service** wissen wir genau, worauf es bei nachhaltigen Trainingsmaßnahmen ankommt. Daher konzentrieren wir uns im Training darauf, praktische Erfahrungen mit den Teilnehmern auszutauschen, anhand von ganz konkreten Beispielen zu trainieren sowie Trainingsimpulse durch gezielte und lockere Übungen zu setzen. Das Erleben einer typischen Servicesituation steht für uns im Vordergrund. Die Trainer sind von uns intensiv darauf geschult, aus einer lockeren Übung, die auf den ersten Blick nichts mit Service zu tun hat, einen praktischen Bezug abzuleiten und die entsprechende Fokusemethode herzuleiten. Die Teilnehmer erfahren dadurch ein sehr abwechslungsreiches Training mit gezielter Weiterentwicklung ihrer Fähigkeiten.

*„Man kann einen Menschen nichts lehren, man kann ihm nur helfen,  
es in sich selbst zu entdecken.“*

Galileo Galilei

## Sparringspartner marillabax



Wir begleiten seit 2003 mittelständische Unternehmen bei der Entwicklung ihrer Servicequalität und Serviceeffizienz. Dabei steht die strategische und operative Ausrichtung auf **Kunden- und Serviceorientierung** im Vordergrund. In den Branchen Maschinen-/Anlagenbau, ITK und Medizintechnik kennen wir uns gut aus und bieten neben den Beratungsprojekten Trainings und Lehrgänge mit den Schwerpunkten Servicequalität, Kundenorientierung, Softskills und effizientes Arbeiten an.

Wir lassen Sie nicht allein - oft fehlt es den Serviceverantwortlichen vor allem an Zeit und Ideen, um Ihren Service strategisch weiterzuentwickeln. Sie sind sich nicht sicher, wie Sie die Weichen stellen sollen und wünschen sich Impulse von außen? Benötigen einen professionellen Blick auf Ihre Pläne und entweder Bestätigung oder Korrektur? Mit uns gewinnen Sie einen ehrlichen und offenen Sparringspartner, der Ihnen direkt ins Gesicht sagt, was Sie richtig machen, wo Sie betriebsblind sind und was Ihnen fehlt. Tut manchmal weh, ist jedoch hilfreich und wir bleiben dabei natürlich immer konstruktiv und fair.

Alle Preise gelten zzgl. der ges. MwSt.