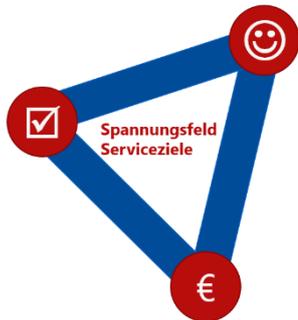


Überblick



Zielgruppe

Nutzen

Inhalt

Termine



www.marillabax.de/akademie/

Ihre Investition

EUR 2.290,- *

für 3 Tage intensives Training sowie zusätzliche Webinare/E-Learning Inhalte/kommentiertes Fotoprotokoll (inkl. Teilnehmerunterlagen, Getränke und Mittagessen) *zzgl. ges. MwSt.

Service Führung

Führen im Trilemma: Kunde, Management und Mitarbeiter?

Servicequalität fängt beim Mitarbeiter an und wird maßgeblich von der entsprechenden Führungskraft beeinflusst. Nur wer seine Mitarbeiter auch als Kunden versteht und Service vorlebt, ist in der Lage eine Servicemannschaft auf Kundenorientierung und Servicequalität 'zu trimmen'. Das Training **Service Führung** ist das **Modul 3** des MCS-Lehrgangs und umfasst 3 Stunden Blended Learning und drei Präsenztage.

In 'Service Führung' erfahren Sie, worauf es bei Ihrer Rolle als Führungskraft ankommt: Wie leben Sie Servicekultur und fordern Servicestandards ein? Warum ist es wichtig, bereits bei der Mitarbeiterauswahl auf Servicebereitschaft zu achten? Erlernen Sie u.a. lösungsorientierte Konfliktgespräche, motivierende Mitarbeitergespräche und Aspekte zum Führen von verteilten Teams im Service.

Dieses Training ist richtig für Sie, wenn Sie bereits als **Führungskraft im technischen Servicemanagement (Pre Sales/After Sales)** aktiv sind und über einige Jahre Erfahrung verfügen. Ihre bisherige Ausbildung ist dabei eher technisch geprägt und ergänzt durch allgemeine Führungs- oder BWL-Themen.

'Service Führung' geht besonders auf die spezifische Führungssituation im Service ein. Das Training vermittelt alle notwendigen Grundlagen und Hintergründe, um in der Trilemma Position zwischen Kunde, Management und Mitarbeiter Servicekultur zu leben und Mitarbeiter mit ausgeprägten Servicemuskeln aufzubauen.

Training im Überblick

3 Tage Präsenztraining + 1 Webinar + E-Learning

- ✓ 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
- ✓ Agile Führung und situativer Führungsstil
- ✓ Serviceorientiertes Personal finden und fördern (Rollenprofile)

Zertifizierung zum Certified Manager Customer Services (MCS)

Das Training Service Führung ist das Modul 3 des MCS-Lehrgangs. Besuchen Sie alle Module des MCS-Lehrgangs, wachsen Sie in Ihrer Servicekompetenz deutlich: strategisch wie operativ.

Ihr Werkzeugkoffer in Sachen Servicestrategie, Servicequalität und Servicekultur ist als Certified Manager Customer Services angemessen gefüllt.

Der marillabax MCS-Lehrgang ist modular aufgebaut. Dabei gilt: intensives Praxistraining statt Vortragswüste mit PowerPoint im Blended Learning Konzept. Der Trainer versteht sich dabei als Ihr Sparringspartner und Mentor. Während des Moduls 2 (Service Qualität und Service Equipment) und des Moduls 3 (Service Führung) arbeiten Sie in Abstimmung mit Ihrem Mentor an Ihrer Projektarbeit, die zu praxisbezogenen Lösungen für Ihre individuellen Fragestellungen im Servicebusiness führt.

Gesamtlehrgang

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

Investition

Sonderpreis

Lehrgang als Gesamtpaket: € 5.290,-* zzgl. Prüfungsgebühr

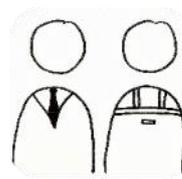
*zzgl. ges. MwSt.

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, Trainingsimpulse durch gezielte und lockere Übungen zu setzen. Das Erleben einer typischen Service-situation 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 Fokusmethode herzuleiten. Die Teilnehmer erfahren dadurch ein sehr abwechslungsreiches Training mit gezielter Weiterentwicklung ihrer Fähigkeiten.

Praxistraining ist das Motto unserer Trainings und Lehrgänge:
Wachsen durch Erfahrungen - aktiv, praxisnah, authentisch



Man kann einen Menschen nichts lehren, man kann ihm nur helfen, es in sich selbst zu entdecken. Galileo Galilei

über marillabax

Seit 2003 begleitet marillabax Organisationen auf ihrem Weg zu mehr Servicequalität und Serviceeffizienz. Dabei fokussieren wir uns auf Leistungen und Produkte, die an der sozialen Kompetenz der Mitarbeiter in Service & Support ansetzen und ergänzen diese um Methoden und Lösungen für eine effiziente Serviceorganisation. Wir arbeiten intensiv und lange mit einem starken Team aus freien Beratern und Trainern zusammen. So unterstützen wir mit einem durchgängigen Beratungsansatz und einem eigenständigen Trainingsprogramm Unternehmen mit komplexen Serviceprozessen.