



■ Ihre Situation:

Service ist nicht nur Ihr Geschäft. Service ist Ihre Passion. Sie wissen um die zentrale Bedeutung eines exzellenten Services und sind offen für Entwicklungen und Trends, die branchenübergreifend neue Impulse setzen.

Sie arbeiten bereits erfolgreich und haben einen umfangreichen Methodenkoffer. Zur ständigen Professionalisierung suchen Sie nach neuen Ansätzen und effektiven Ideen, die Ihnen Ihre tägliche Arbeit erleichtern.

Die steigenden Ansprüche an eine serviceorientierte Unternehmensführung weckt in Ihnen Interesse an fundierten Kenntnissen und Erfahrungen, die nicht nur Ihre internen und externen Kunden, sondern auch Sie selbst begeistern können.

Konkret:

- Sie wollen Ihre profunde Basis an Know-how und Methodenkenntnis vertiefen.
- Sie suchen nach realisierbaren Ideen, die für Ihre Branche umsetzbar sind und die Zufriedenheit Ihrer Kunden erhöhen.
- Sie lernen gern und machen sich die Erfahrungen renommierter Unternehmen zu Nutze.

■ Unser Credo:

Die EBS Executive Education GmbH, die Weiterbildungsgesellschaft der European Business School International University Schloss Reichartshausen, bietet Ihnen als Fach- und Führungskraft Zertifikatsprogramme an, die Sie neben dem Beruf absolvieren können. Dabei stellen wir Ihren Anspruch in den Mittelpunkt. Wir sprechen nicht nur über exzellenten Service, wir bieten ihn auch:

- Optimierte, aufeinander abgestimmte und fundierte Inhalte.
- Spezialisierte Referenten mit konkreter Erfahrung im Unternehmensalltag.
- Professionelle Didaktik durch die Verknüpfung von Qualifikation und Wissen.
- Exzellente Organisation des Lehrgangs und seines Umfeldes.

Was aber bringt Ihnen das Intensivstudium zum Service Advokat (EBS) konkret?

Natürlich erhalten Sie ein Zertifikat. Doch der eigentliche Profit liegt in Ihren erworbenen und vertieften Erkenntnissen. Die praxisnahe Vermittlung innovativer Kenntnisse des Servicemanagements und Servicemarketings lassen Sie stets durch die Kundenbrille auf Ihr Unternehmen blicken. So erhalten Sie praxistaugliche und erprobte Instrumente an die Hand, mit denen Sie die Unternehmensprozesse langfristig auf Ihren Kunden ausrichten können.

■ Ihre Investition:

Mit dem Intensivstudium Service Excellence zum Service Advokat (EBS)

Inhalte

Ziel und zentrales Thema ist es, Ihren Kunden auf dem Weg von A(kquisition) bis Z(ufriedenheit) Service zu bieten. Eine einzelne Abteilung kann das allein nicht leisten. Vielmehr ist es das Zusammenspiel aller Unternehmensbereiche.

Denn: Wie bei einem Motor mit sechs Zylindern kann die Leistung Ihres Unternehmens erst gesteigert werden, wenn alle mit einer Kraft auf dasselbe Ziel hin arbeiten. Ob Vertrieb, Marketing, Personal, Finanzen/Controlling, IT und Service – sie alle können erst mit dem entsprechenden Service strategische Unternehmensziele nachhaltig verbessern.

Das Serviceerlebnis in Ihrem Unternehmen darf einmalig sein für Ihre Kunden, nicht aber für Sie! Daher heißt es: Täglich dazulernen. Erkennen Sie mit Innovationskraft mögliche Probleme Ihrer Kunden früh. Idealerweise bevor sie überhaupt auftreten.

Die hier aufgeführten Module sind die relevanten Schritte dazu:

Modul 1: Strategische Service Excellence

- Einführung in Service Excellence
- Servicestrategien und Service Portfolio-Analyse
- Service Branding

Modul 2: Leistungsbezogene Service Excellence

- Service Engineering
- Service Value und Service Pricing
- Customer Care und Beschwerdemanagement

Modul 3: Operative Service Excellence

- Prozessorientierung und Service Blueprinting
- Industrialisierung von Services
- Service Performance Management

Modul 4: Implementierung Service Excellence

- Service Transformation
- Servicekultur und Service Leadership
- Serviceorientierung

Umfang und Organisation

12 Präsenztage, aufgeteilt in vier Module (jeweils Donnerstag bis Samstag):

- Modul 1: **Strategische Service Excellence**
28.-30.01.2010, EBS Oestrich-Winkel
- Modul 2: **Leistungsbezogene Service Excellence**
25.-27.02.2010, IAO Stuttgart
- Modul 3: **Operative Service Excellence**
25.-27.03.2010, EBS Oestrich-Winkel
- Modul 4: **Implementierung Service Excellence**
06.-08.05.2010, EBS Oestrich-Winkel

Die Teilnehmerzahl ist auf maximal 16 Teilnehmer begrenzt.

Übernachtungsmöglichkeiten befinden sich in umliegenden Hotels, Pensionen und Privatquartieren (wie z.B. Weingütern). Sprechen Sie uns bezüglich Ihrer Übernachtungswünsche an. Gern sind wir bei der Reservierung behilflich.

Teilnahmegebühr

Die Investition für die 12 Präsenztage mit hochkarätigen Referenten beträgt 4.900 Euro zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer, inklusive Seminarunterlagen, Buch „Service Excellence als Impulsgeber“ und Pausengetränke / Obst / Snacks und Gebäck; exklusive Reise- und Übernachtungskosten. Die Prüfungsgebühren sind in den Studiengebühren enthalten.

Examen

Eine schriftliche Klausur zu den Themenblöcken sowie eine schriftliche Ausarbeitung einer Projektarbeit (im Team) und eine mündliche Präsentation.

Abschluss mit Gütesiegel

Bei erfolgreicher Teilnahme am zwölf-tägigen Intensivstudium erhalten Sie den Abschluss **Service Advokat (EBS)**.



Werden Sie zum Service Advokat Ihres Kunden.

an: EBS Executive Education GmbH
Ingrid Petri
Hauptstraße 31
65375 Oestrich-Winkel
ingrid.petri@ebs.edu

- Bitte schicken Sie mir ausführliche Informationen zum Intensivstudium Service Excellence zu.
- Bitte rufen Sie mich an. Ich möchte von der Möglichkeit eines individuellen Beratungsgesprächs Gebrauch machen.
- Derzeit habe ich kein Interesse an einer Teilnahme. Ich möchte aber gern über künftige Angebote der EBS Executive Education GmbH informiert werden.

.....
Name

.....
Vorname

.....
Firma

.....
Straße, Nr.

.....
PLZ, Ort

.....
Telefon

.....
Fax

.....
E-Mail

.....
Unterschrift

Wissenschaftliche Leitung des Intensivstudiums Service Excellence

Dr. Matthias Gouthier
Vertreter des Lehrstuhls für Dienstleistungsmarketing an der
European Business School

Referenten

Das dürfen Sie erwarten: Renommierete Experten aus Wissenschaft und Praxis. Sie alle verfügen zum einen über eine herausragende Fachkompetenz und Wissensbasis. Zum anderen, und das ist uns wichtig, haben alle langjährige Erfahrungen in der Executive Education.

Walter Ganz M.A.
Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Prof. Dr. Ronald Gleich
European Business School

Dr. Matthias Gouthier
European Business School

Dr.-Ing. Gerhard Gudergan
Forschungsinstitut für Rationalisierung FIR an der RWTH Aachen

Jacqueline Irrgang
CCQ Düsseldorf

Prof. Dr. Roland Mattmüller
European Business School

Prof. Dr. Sabine Möller
European Business School

Prof. Dr. Ralph Tunder
European Business School

Prof. Dr. Lothar Weinland
Duale Hochschule Baden-Württemberg Mannheim

Gern beantworten wir Ihre Fragen:

Ingrid Petri
+49 6723 8888 352 E-Mail: ingrid.petri@ebs.edu

Jacqueline Irrgang
+49 211 2609262 E-Mail: j.irrgang@ccq.de

EBS Executive Education GmbH
Hauptstraße 31, 65375 Oestrich-Winkel



Intensivstudium Service Excellence