



**SERVICE
PERFORMANCE
CENTER**



Zertifikatskurs

Chief Service Manager

Vorwort



Prof. Dr. Wolfgang Boos,
Leiter des Clusters Smart Logistik,
Geschäftsführer des FIR e. V.
an der RWTH Aachen



Dr. Maximilian Schacht
Leiter
Service Performance Center

Der Zertifikatskurs ‚Chief Service Manager‘

Industrielle Dienstleistungen sind essenziell, um die Performance Ihrer Produkte beim Kunden zu verbessern, Kunden zufriedenzustellen und zukünftige Einnahmen zu sichern. Entscheidend für den Erfolg ist es, diese Dienstleistungen professionell zu gestalten und zu erbringen, um langfristige Kundenbindungen aufzubauen.

Angesichts der raschen Entwicklungen in Technologie, Organisation und Gesellschaft ist es zudem notwendig, das Dienstleistungsangebot regelmäßig zu evaluieren und anzupassen. Dabei darf der Fokus auf Personalführung und -entwicklung nicht fehlen, da Dienstleistungen oft personalintensiv sind und einen zentralen Erfolgsfaktor im Service darstellen.

In diesem dynamischen Umfeld bietet der Chief Service Manager Zertifikatskurs des Service Performance Centers (SPC) in Zusammenarbeit mit dem FIR an der RWTH Aachen eine ausgezeichnete Möglichkeit für Führungskräfte und Servicemanager, ihre Kompetenzen im Servicemanagement zu erweitern. Der Kurs zielt darauf ab, den Teilnehmenden die notwendigen Kenntnisse zu vermitteln, um kundenorientierte Innovationen zu fördern und sich erfolgreich den Herausforderungen im Dienstleistungsmanagement zu stellen.

Wir freuen uns darauf, Sie im Chief Service Manager Zertifikatskurs zu begrüßen.

Prof. Dr. Wolfgang Boos

Dr. Maximilian Schacht

Die Veranstaltung im Überblick

Zertifikatskurse in Kooperation mit dem FIR e. V. an der RWTH Aachen – Fit für die Herausforderungen von morgen

Unsere Zertifikatskurse werden in Kooperation mit dem FIR e. V. an der RWTH Aachen durchgeführt. Die Kurse finden in zwei je dreitägigen Präsenzmodulen statt. Einige Kurse werden ergänzt durch ein Modul, in dem Sie selbständig einen Business-Case bearbeiten. Unsere Zertifikatskurse vermitteln den Teilnehmenden umfangreiches Fachwissen zu verschiedenen Themengebieten.

Durch die erfolgreiche Teilnahme an einem Zertifikatskurs senden Sie nicht nur ein Kompetenzsignal nach außen, sondern erhalten auch die Gelegenheit dazu, sich in einem exklusiven Netzwerk über Ihre Erfahrungen auszutauschen und dabei wertvolle Kontakte zu anderen Unternehmen und Forschern zu knüpfen.

Zielsetzung

Expert:innen aus Industrie und Forschung präsentieren die neuesten Trends und Entwicklungen, die Sie als Fach- und Führungskraft benötigen, um Ihr Servicegeschäft erfolgreich zu gestalten. Dies beinhaltet das notwendige Wissen und die

Strategien für den Auf- und Ausbau von Serviceangeboten sowie die Gestaltung von Serviceprozessen, die auf zukünftige Trends und Technologien abzielen. Zusätzlich werden bewährte Methoden vermittelt und durch Fallbeispiele und praktische Übungen vertieft. In interaktiven Workshops und dem intensiven Austausch mit Referierende haben Sie die Möglichkeit, praxiserprobte Verfahren kennenzulernen, um Herausforderungen zu meistern. Darüber hinaus erhalten Sie Gelegenheit Ihre Erfahrungen mit den Teilnehmenden auszutauschen und sich zu vernetzen.

Ihre Vorteile

- Diskussionen, Fallstudien und Kleingruppenübungen mit hohem Praxisbezug ermöglichen Transferleistung in das eigene Unternehmen.
- Austausch zwischen Expert:innen aus Wissenschaft und Praxis.
- Betrachtung von aktuellen Beispielen aus der Forschung und Praxis zu bewährten und neuen Konzepten, sowie Methoden dienen als Grundlage zur Beleuchtung aktueller Trends aus dem Servicebereich.
- Optimales und effizientes Lernumfeld durch exklusive Teilnehmerzahl und anregende Lernatmosphäre.

Übersicht:

Abschluss	Zertifikat ‚Chief Service Manager‘		
Termine	Alle Termine und die Möglichkeit sich anzumelden, finden Sie auf unserer Website: service-performance.center/weiterbildung/chief-service-manager		
Dauer	2x3 Tage		
Teilnahmegebühr	Regulär:	4.200,00 €	Immatrikulierte Mitglieder in einem Center der FIR Aachen GmbH: 3.780,00 €
	Frühbucher: (bis 6 Wochen vor der Veranstaltung)	3.360,00 €	Frühbucher: (bis 6 Wochen vor der Veranstaltung) 3.020,00 €
Kursunterlagen inkl. Prüfungsgebühren, Pausenerfrischungen und Mittagessen, die Abendveranstaltung sowie WLAN-Nutzung und Parkmöglichkeit sind im Preis inbegriffen.			

Alle Preise zzgl. USt.

Service Performance Center: Design Solutions. Excite Customers.

Wir unterstützen Industrieunternehmen bei der Transformation vom Produkthersteller zum intelligenten Lösungsanbieter. Beim Auf- und Ausbau eines profitablen Servicegeschäfts verstehen wir uns als Partner für Innovation, Entwicklung und Markteinführung bei neuen Services, digitaler Produkte und Subscription-Geschäftsmodelle. Dabei schlagen wir die Brücke zwischen Spitzenforschung und Industrie.

In unserer Community aus Industriepartnern des Maschinen- und Anlagenbaus profitieren Sie von Praxiseinblicken und Expertenwissen. Wir entwickeln Ergebnisse, mit denen unsere Partner den nächsten Schritt gehen. Dieser Idee hat sich auch das Service Performance Center verpflichtet – und das in einem

einzigartigen Zusammenschluss internationaler, renommierter Partner aus Wissenschaft und Praxis. Seit unserer Gründung 2015 konnten wir nicht nur erfolgreich datenbasierte Dienstleistungen für die produzierende Industrie entwickeln und optimieren, sondern helfen auch zahlreichen Unternehmen aus diesem Bereich aktiv dabei, aus verfügbaren Daten konkrete Erkenntnisse zu gewinnen und Handlungsempfehlungen zu formulieren. Darüber hinaus sind wir durch die intensive Zusammenarbeit zu einem umfangreichen Netzwerk angewachsen, von dessen Stärke und Ideenreichtum alle Partner des Centers profitieren. Das Service Performance Center ist federführend verantwortlich für die Konzeption und Durchführung des Zertifikatskurs Digital Product Manager.



Rahmenmodell des Chief Service Managers

Im Kurs durchlaufen Sie alle relevanten Bereiche des Servicemanagements anhand eines bewährten Vorgehens in den vier Themenfeldern:

<p>Themenfeld 1 Grundlagen für ein erfolgreiches Servicegeschäft</p>		<p>Entwicklung und Umsetzung von Erfolgsstrategien für Servicegeschäfte sowie die Anpassung an internationale Märkte mit Schwerpunkt auf datengetriebenen Managementansätzen für den Service.</p>
<p>Themenfeld 2 Schlüsselkompetenzen für Führungskräfte im Service</p>		<p>Fokussierung auf die Vertiefung von Führungsqualitäten, die fachliche und persönliche Entwicklung von Personal sowie auf Techniken im Lösungsverkauf, die Verhandlungsführung und Vertriebskompetenzen einschließen.</p>
<p>Themenfeld 3 Schritte zum skalierbaren Servicegeschäft</p>		<p>Gestaltung von Vertriebs- und Marketingstrukturen für Serviceangebote sowie Betrachtung von Ansätzen zur Preisgestaltung für industrielle Services und die Ausarbeitung von Verträgen im Servicekontext.</p>
<p>Themenfeld 4 Wege zu einem zukunftsorientierten Serviceportfolio</p>		<p>Ausarbeitung von Serviceportfolios und das Management von Service Level Agreements, ergänzt durch KI-Unterstützung und Anpassungen an Transformationstrends in der Serviceindustrie.</p>

Die Vorträge in den vier Themenfeldern sind aufeinander abgestimmt und bieten Ihnen ein umfassendes Fundament für die Ausrichtung Ihres Servicegeschäfts. Während die ersten drei Themenfelder auf fachspezifische Inhalte eingehen, konzentriert sich das vierte auf die Entwicklung von Schlüsselkompetenzen für Führungskräfte im Service, wie zwischenmenschliche Fähigkeiten, Führungstechniken und Teammanagement.

Der Kurs beinhaltet zahlreiche Praxisbeispiele aus der Industrie, um die theoretischen Konzepte zu veranschaulichen. Sie erwerben sowohl theoretisches Wissen als auch praktische Fähigkeiten zur Anwendung relevanter Werkzeuge, um Ihre Serviceorganisation zukunftsfähig zu machen und erfolgreich in Ihrem Unternehmen zu implementieren. Dabei werden Themen wie Preisgestaltung, Aufbau der Vertriebsorganisation und Entwicklung von Fähigkeiten in einer dynamischen und digitalen Welt behandelt.

Der Zertifikatskurs wurde in Zusammenarbeit mit Didaktikexpert:innen entwickelt, um den Lernerfolg zu gewährleisten und das Gelernte direkt in die Praxis umzusetzen. Die Anwendung der erlernten Werkzeuge und deren Einfluss auf das Servicegeschäft werden durch Übungen und Workshops trainiert. Der intensive Austausch zwischen Teilnehmenden und Referierenden sowie die „Deep Dive Discussions“ fördern die Vertiefung und den Transfer des Gelernten.

Der Zertifikatskurs Chief Service Manager zeichnet sich durch ein dynamisches Zusammenspiel aus Vorträgen, Workshops und praxisnahen Lernelementen aus, die das Lernerlebnis besonders bereichern.

Themenfelder

Grundlagen für ein erfolgreiches Servicegeschäft

Das Themenfeld bietet tiefe Einblicke in die Konzeption und Umsetzung von Geschäftsstrategien, die auf den langfristigen Erfolg im Servicebereich abzielen. Sie erwerben ein grundlegendes Verständnis für Mechanismen und Dynamiken in der Preisgestaltung und in der Vermarktung von Services und legen so das Fundament für ein erfolgreiches Servicegeschäft. Im Mittelpunkt steht die Implementierung datengetriebener Managementmethoden, um datenbasierte Entscheidungsprozesse im Service zu etablieren. Weiterhin erfahren Sie, wie Sie Ihr Serviceangebot internationalisieren und auf die spezifischen Bedarfe ausrichten und anpassen.

Schritte zum skalierbaren Servicegeschäft

In diesem Themenfeld erlernen Sie die Fähigkeiten zur Gestaltung von Vertriebs- und Marketingstrukturen. Diese helfen Ihnen, Serviceangebote effektiv am Markt zu positionieren und zu skalieren. Wir beschäftigen uns damit, differenzierte Vertriebsstrategien und -modelle zu erarbeiten, die speziell auf den Servicebereich zugeschnitten sind, etwa den Lösungsverkauf. Einen weiteren Schwerpunkt bildet die Preisfindung. Erfahren Sie, wie Sie Ihre Preise sowohl wettbewerbsfähig als auch profitabel gestalten, um den Erfolg industrieller Services zu sichern. Praxisnahe Kenntnisse über die Vertragsgestaltung zur Absicherung und zum Management von Serviceleistungen komplettieren die Inhalte dieses Themenfelds.

Social Events

Um Ihnen ein offenes und effizientes Lernumfeld bieten zu können, fördern wir aktiv den Austausch zwischen den Teilnehmern und den Referenten. Es werden dazu besondere Veranstaltungen angeboten, die es ermöglichen, die weiteren Kursteilnehmer kennenzulernen, wichtige Kontakte zu knüpfen und mit den Organisatoren sowie Referenten in Dialog zu treten.

Weitere Informationen unter:

[service-performance.center/weiterbildung/
chief-service-manager](https://service-performance.center/weiterbildung/chief-service-manager)



Wege zu einem zukunftsorientierten Serviceportfolio

Sie lernen, wie Sie in dynamischen Märkten ein zukunftssicheres, anpassungsfähiges Serviceportfolio entwickeln. Wir erörtern insbesondere die Bedeutung und das Management von Service Level Agreements, mit denen Sie qualitativ hochwertige Serviceleistungen garantieren können. Anhand der Anwendung von Künstlicher Intelligenz (KI) erlernen Sie, wie Sie fortschrittliche Technologien in Ihr Serviceangebot integrieren können, um datenbasiert eine kundenzentrierte Dienstleistung erbringen zu können. Darüber hinaus zeigen wir Ihnen, wie Sie aktuelle Transformations-trends erkennen und nutzen können, um langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben und Ihr Geschäftsmodell an geänderte Bedingungen anpassen zu können.

Schlüsselkompetenzen für Führungskräfte im Service

Stärken Sie Ihre Fähigkeiten in den Bereichen Personalentwicklung und Dienstleistungsmanagement. Sie lernen, wie Sie Teams aufbauen, leiten und motivieren können, während sie gleichzeitig die Unternehmensstrategie verstehen und umsetzen. Weitere Schwerpunkte liegen auf der Verfeinerung von Verkaufsfertigkeiten, insbesondere im Lösungsverkauf sowie auf der Verbesserung von Verhandlungstaktiken und Vertriebskompetenzen. Diese Kombination von Fähigkeiten ist darauf ausgerichtet, die Leistungsfähigkeit im Service zu maximieren und die Ausrichtung auf Kundenbedürfnisse und Marktanforderungen zu schärfen.



Referent:innen



Norman Barneków

Prozessoptimierung
Lean Management,
SolutiCon GmbH



Andreas Fischer

Rechtsanwalt



Alisa Göckler

Partnermanagerin
Service Performance Center



Daniela Greven

Gruppe Subscription
Business im Bereich
Dienstleistungsmanagement,
FIR e. V. an der
RWTH Aachen



Dr. Christoph Heinen

„Managing Partner“ von MARGA
Business Simulations



Dr. Lennard Holst

Bereichsleiter
Dienstleistungsmanagement
FIR e. V. an der RWTH Aachen



**Dr.-Ing.
Philipp Jussen**

Vice President Industry
4.0 Portfolio & Produktmanagement,
Schaeffler Monitoring Service GmbH



**Prof. Dr. Susanne
Mütze-Niewöhner**

Abteilungsleiterin HRM,
IAW der RWTH Aachen



Univ.-Prof. Dr. Stefanie Paluch

Dienstleistungs- und
Technologiemarketing,
TIIME an der RWTH Aachen



Regina Schrank

Bereichsleiterin
Dienstleistungsmanagement
FIR e. V. an der RWTH Aachen



Dr.-Ing. Jan Siegers

Head of Product Line Hardware
Service, Scheidt & Bachmann
GmbH



Paul Timmermans

Geschäftsführer,
P.J.M.Timmermans



Prof. Dr. David Woisetschläger

Professor für
Dienstleistungsmanagement
an der Technischen Universität
Braunschweig

Veranstalter



**SERVICE
PERFORMANCE
CENTER**

Service Performance Center

Das Service Performance Center unterstützt Unternehmen bei der Transformation vom klassischen Produkthersteller zum intelligenten Lösungsanbieter. Das Team des Centers versteht sich als Partner für Innovation, Entwicklung und Markteinführung neuer Services, digitaler Produkte und Subscription-Geschäftsmodelle. Die zentrale Säule des Angebotes sind branchenübergreifende Center-Projekte und Studien, sowie Beratungs- und Weiterbildungsangebote, die die Brücke zwischen Spitzenforschung und Industrie schlagen. Praxiserkenntnisse und Expertenwissen der starken Community aus Industriepartnern des Maschinen- und Anlagenbaus schaffen praxisrelevantes Wissen, das den Auf- und Ausbau profitabler Serviceorganisationen sicherstellt.

service-performance.center



FIR e. V. an der RWTH Aachen

Das FIR ist eine gemeinnützige, branchenübergreifende Forschungs- und Ausbildungseinrichtung an der RWTH Aachen auf dem Gebiet der Betriebsorganisation, Informationslogistik und Unternehmens-IT mit dem Ziel, die organisationalen Grundlagen zu schaffen für das digital vernetzte industrielle Unternehmen der Zukunft. Mit Erforschung und Transfer innovativer Lösungen leistet das FIR einen Beitrag zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen. Dazu erschließt das Institut die Potenziale der Digitalisierung als Motor für innovative Geschäftsprozesse mit besonderem Fokus auf Nachhaltigkeit. Im Vordergrund stehen Lösungen für eine wertsteigernde Kreislaufwirtschaft, die Ressourceneffizienz und ökologische sowie soziale Verantwortung der Unternehmen in Einklang bringen.

fir.rwth-aachen.de

Organisation

Veranstalter

Service Performance Center
FIR Aachen GmbH
Campus-Boulevard 55
52074 Aachen

Veranstaltungsort

Cluster Smart Logisitk auf dem RWTH Aachen Campus
Campus-Boulevard 55
52074 Aachen

Folgen Sie uns auch auf Twitter, Xing oder LinkedIn.

Kontakt



Lea Wietschorke
Projektmanagerin für Weiterbildung
Telefon +49 241 47705-615
E-Mail lea.wietschorke@spc-campus.com

Anmeldung

Melden Sie sich online über unsere Website an:



[service-performance.center/
weiterbildung/chief-service-manager](https://service-performance.center/weiterbildung/chief-service-manager)

Widerruf/Rücktritt

Die Teilnehmenden haben bis zum Veranstaltungsbeginn die Möglichkeit einen Ersatzteilnehmer zu benennen. Für diese Änderung wird keine Gebühr erhoben. Stornierungen müssen schriftlich per Brief oder E-Mail vorgenommen werden. Wird eine Anmeldung später als vier Wochen vor Veranstaltungsbeginn storniert, wird eine Gebühr in Höhe von 50 % der Teilnahmegebühr fällig. Geht eine Stornierung später als zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn beim Veranstalter ein, ist die volle Teilnahmegebühr zu entrichten.

Quellenangaben

Titel: *industrieblick* – stock.adobe.com,
S.3 *Funtap* – stock.adobe.com

Service Performance Center

FIR Aachen GmbH

Campus-Boulevard 55

52074 Aachen

Telefon +49 241 47705-615

E-Mail info@spc-campus.com

www.service-performance.center