

Nummer	Datum	Kürzel	Zeichen	Zeilen	Zeichen/Zeile	Thema	Seite
2012-03	18.01.2012	Br/Kw	2 237	73	44	Chief Service Manager	1/3

Zertifikatkurs Chief Service Manager

In sechs Tagen zum Serviceprofi

Ein Weiterbildungsangebot, das aktuellen Anforderungen im industriellen Service gerecht wird - das ist das Ziel des Zertifikatkurses „Chief Service Manager“ des FIR an der RWTH Aachen. Mit dem sechstägigen Seminar richtet sich das Forschungsinstitut an Führungs- und Nachwuchsführungskräfte, die für das Management industrieller Dienstleistungen verantwortlich sind.

Der nächste Chief-Service-Manager-Kurs findet in zwei Modulen vom 26. bis zum 28. April und vom 10. bis zum 12. Mai im Institutsgebäude des FIR am Pontdriesch in Aachen statt. Nach Bestehen der Abschlussprüfung winkt den Teilnehmern nicht nur profundes Wissen im Servicebereich, sondern auch das Zertifikat der anerkannten Universität „RWTH Aachen“.

Die Teilnahme an dem RWTH-Zertifikatkurs kostet 3.495 Euro. Frühbucher zahlen bei einer Anmeldung bis zum 15. Februar 2.995 Euro.

„In unserer aktuellen Studie `Fakten und Trends im Service`, die wir im Auftrag des Kundendienstverbands Deutschland (KVD) erstellt haben, prognostizierten 87 Prozent der 190 befragten Unternehmen ein deutliches Wachstum im Service für das Jahr 2012. Vor diesem Hintergrund

bestätigen 92 Prozent der befragten Unternehmen, dass die Weiterbildung und Qualifizierung von Mitarbeitern, insbesondere von Führungskräften, im Service aktuell stark an Bedeutung gewinnt. Derartige Zahlen bestärken uns, Führungskräfte in diesem Bereich fortzubilden“, erklärt der FIR-Wissenschaftler und Kursverantwortliche Benedikt Brenken.

Bestandteile des Programms sind das strategische Management industrieller Dienstleistungen, deren Entwicklung und Gestaltung, die Themen Marketing, Verkauf und Preisfindung, Prozess- und Personalmanagement, Kennzahlen und Führungssysteme sowie vertragliche und rechtliche Herausforderungen im Service.

Ergänzt wird der „Chief Service Manager“ durch Fachbeiträge und praktische Fallbeispiele, die von Referenten namhafter Unternehmen, wie beispielsweise der Voith Turbo Scharfenberg GmbH & Co. KG oder der Heidelberger Druckmaschinen AG, präsentiert werden.

Weitere Informationen zum Zertifikatkurs „Chief Service Manager“ und zur Anmeldung sind online abrufbar: www.zertifikatkurs-chief-service-manager.de.

Sehr geehrte Redaktion,
für Rückfragen stehen Ihnen die folgenden Ansprechpartner gerne zur Verfügung. Wir würden uns sehr über die Veröffentlichung der Pressemitteilung und ein Belegexemplar freuen.

Ansprechpartner:

FIR e. V. an der RWTH Aachen
Pontdriesch 14/16
52062 Aachen

Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt.Ing. Benedikt Brenken
Bereich Dienstleistungsmanagement
Fachgruppe Community-Management
Tel.: +49 241 47705-239
Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: Benedikt.Brenken@fir.rwth-aachen.de

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit:

Caroline Kronenwerth
Bereich Kommunikationsmanagement
Tel.: +49 241 47705-152
Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: Caroline.Kronenwerth@fir.rwth-aachen.de

Internet: www.fir.rwth-aachen.de

Institutprofil:

Das FIR ist eine gemeinnützige, branchenübergreifende Forschungseinrichtung an der RWTH Aachen auf dem Gebiet der Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung. Das Institut forscht, qualifiziert, lehrt und begleitet in den Bereichen Dienstleistungsmanagement, Informationsmanagement und Produktionsmanagement. Als Mitglied der Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen fördert das FIR die Forschung und Entwicklung zugunsten kleiner, mittlerer und großer Unternehmen.