Business Service Manager

ITIL & Service Management · Anbieter: Karriere Tutor

FÖRDERUNG & KOSTEN

Kurspreis: auf Anfrage

Förderfähig über: Bildungsgutschein

AZAV-zertifizierter Bildungsträger — Förderung durch die Agentur für Arbeit möglich

Kursdaten auf einen Blick

Durchführung	Online
Lernformat	Zeitgebunden
Dauer	26 Wochen in Vollzeit oder 52 Wochen in Teilzeit
Unterrichtssprache	Deutsch
Kursstart	Startet alle 2 Wochen
Vorkenntnisse	Berufliche Vorerfahrung
Abschluss	ITIL®-Prüfungen und Zertifizierungen bei PeopleCert, Karriere Tutor-Zertifikate bei interner Abschlussprüfung
Inklusive	Notebook / Tablet (geliehen)

Bildungsträger & Kontakt

Karriere Tutor
Steinerstraße 15, 81369 München
Telefon: 06174 9513046
E-Mail: karriereberatung@karrieretutor.de
Web: https://www.karrieretutor.de

Kurs online ansehen

01 Kursbeschreibung

In der dynamischen Welt der Unternehmensdienstleistungen ist die Rolle der Business-Service-Managerin oder des Business-Service-Managers von entscheidender Bedeutung. In dieser praxisnahen Weiterbildung erfährst du, wie du Services erfolgreich managst und die Beziehung zu Kundinnen und Kunden optimierst. Mit Fokus auf ITIL® 4 lernst du die zentralen Konzepte des Servicemanagements kennen und verstehst die Vernetzung der verschiedenen Servicewertschöpfungsketten. Du entwickelst Fähigkeiten im Business Development, analysierst Wettbewerbende und entwickelst nachhaltige Wachstumsstrategien. Darüber hinaus stärkst du deine Kommunikationskompetenz, um effektive Präsentationen zu gestalten und Gespräche professionell zu führen. Diese Weiterbildung bereitet dich optimal auf die Herausforderungen im Management und im E-Commerce vor.

02 Lehrplan & Module

1. ITIL 4 Foundation

Die zentralen Konzepte des Servicemanagements
ITIL-Grundprinzipien
Die vier Dimensionen des Servicemanagements
Der Zweck und die Komponente des ITIL-Servicewertsystems
Die Aktivitäten der Service-Wertschöpfungskette und deren Vernetzung
Management Practices

2. Business Development Management

Rollen und Aufgaben des Business Development Managers
Business-Development-Prozess
Geschäftsmodelle
Patent-, Marken- und E-Commerce-Recht
Kunden- und Wettbewerbsanalyse
Wachstumsstrategie
Customer Experience Management
Change Management

3. Lean Management

Grundsätzliche Prinzipien des Lean Managements
Verschwendung als Möglichkeit zur Verbesserung sehen
5S-Methode
Grundprinzipien von Poka Yoke
Kontinuierliche Verbesserung
Shopfloor-Management
Nachhaltige Problemlösung
Wertstrommethode

4. Kommunikation

Feedback als Kommunikationsinstrument
Gespräche führen im Unternehmenskontext
Präsentation vorbereiten und gestalten
Nonverbale Kommunikation und ihre Bedeutung
Aufregung und Lampenfieber regulieren
Selbstmotivierung

03 Enthaltene Zertifikate

Trägerzertifikat: ITIL®-Prüfungen und Zertifizierungen bei PeopleCert

Trägerzertifikat: Karriere Tutor-Zertifikate bei interner Abschlussprüfung

Externes Zertifikat: ITIL 4 Foundation / Managing Professional

04 Voraussetzungen

Vorkenntnisse

Niveau: Berufliche Vorerfahrung

Abgeschlossene Berufsausbildung und/oder Studium. Mindestens 2 Jahre Berufserfahrung.

Technische Voraussetzungen

Für die Teilnahme empfehlen wir dir, einen Computer mit mindestens 13 Zoll Bildschirmdiagonale zu nutzen, der mindestens WIN 10 oder OS 14.10 unterstützt und mehr als 4 GB Arbeitsspeicher hat. Du kannst mit einem PC oder einem Notebook, für manche Funktionen auch mit einem Tablet oder sogar deinem Smartphone teilnehmen. Es können grundsätzlich alle Browser, wie z. B. Safari, Google Chrome, Mozilla Firefox oder Edge, in der aktuellsten Version verwendet werden. Das notwendige technische Equipment wie

einen Arbeitslaptop stellen wir dir zur Verfügung.

05 Zielgruppen & Berufsperspektiven

- Arbeitssuchende
- Fachkräfte
- Berufstätige

Mögliche Berufsbilder: Service-Manager, Business Development Manager, Lean Manager

NÄCHSTER SCHRITT

Kursdetails online ansehen und Anbieter kontaktieren

Karriere Tutor · Steinerstraße 15, 81369 München
06174 9513046 · karriereberatung@karrieretutor.de · https://www.karrieretutor.de

Online ansehen