Service Manager

Lean 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	18 Wochen in Vollzeit oder 36 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

Service-Managerinnen und und Service-Manager legen den Grundstein für effektives Servicemanagement in modernen Unternehmen. In dieser Weiterbildung erfährst du, wie du mit ITIL® 4 und Lean Management Prozesse optimierst und den Kundenservice nachhaltig verbesserst. Du lernst die zentralen Konzepte und Grundprinzipien des Servicemanagements kennen und entwickelst Fähigkeiten in der Wertschöpfungskette sowie im Projektmanagement nach Six Sigma. Zudem wirst du fit in der Kommunikation, um Meetings und Präsentationen professionell zu gestalten. Mit diesem Wissen erhältst du das Rüstzeug, um als Service-Managerin oder Service-Manager oder in verwandten Positionen, wie IT-Administratorin bzw. IT-Administrator oder E-Commerce-Managerin bzw. E-Commerce-Manager, erfolgreich zu agieren.

02 Lehrplan & Module

1. ITIL 4 Foundation

Vier Dimensionen des Service Managements
Zusammenspiel von Organisation und Mensch
ITIL®-Grundprinzipien
Service-Wertschöpfungskette (SVC)
Das Continual Improvement Modell und dessen sieben Schritte
Management Practices

2. 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

3. Six Sigma Green Belt

Historie, Hintergründe, Aufbau und Organisationsstruktur von Six Sigma
Projekt definieren (Define)
Ausgangslage untersuchen und Messgrößen festlegen (Measure)
Zusammenhänge verstehen und analysieren (Analyze)
Lösungen erarbeiten und umsetzen (Improve)
Nachhaltigkeit umsetzen und regeln (Control)
Projektarbeit

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.

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

- QuereinsteigerInnen
- Fachkräfte
- Berufstätige

Mögliche Berufsbilder: Service-Manager, Prozessmanager, IT-Servicemitarbeiter

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