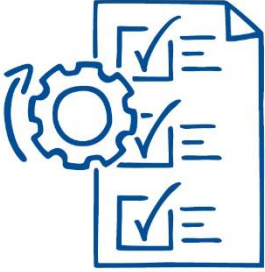


Lehrgang



Certified Service Quality Responsible (SQB)

der marillabax Ausbildungslehrgang zum Servicequalitätsbeauftragten

Eine Servicemannschaft braucht einen Trainer (die Führungskraft) und Spielregeln. Die Einhaltung der Spielregeln wird im täglichen Tun von einem Schiedsrichter beobachtet. Wenn nötig, kann der Schiedsrichter mit verschiedenen Eskalationsstufen in den Prozess eingreifen. Ganz ähnlich verhält es sich mit der **Rolle des Servicequalitätsbeauftragten**. Diese Rolle soll/darf auf die Einhaltung von definierten „Servicespielregeln“ achten und begleitet bei Bedarf die Entwicklung neuer Regeln und Prozesse im Servicebetrieb. Als Servicequalitätsbeauftragter sind Sie für alle am Serviceprozess beteiligten Personen zentral ansprechbar für Verbesserungsvorschläge und Veränderungen. Im Servicealltag unterstützen Sie das Team in der Umsetzung der Prozesse und sind als „Servicecoach“ ansprechbar, wenn es um besonders herausfordernde Situationen oder Prozessfragen geht. Sie führen Side-by-Side Coachings in Ihrem Team durch und geben den Teamkollegen Feedback, wie sie im Kundenkontakt/im Serviceprozess wirken.

Als **zertifizierter Servicequalitätsbeauftragter** unterstützen Sie Ihre Serviceorganisation in der kundenorientierten Prozessgestaltung und deren Umsetzung.

Zielgruppe

Der **marillabax SQB-Lehrgang ist richtig für Sie**, wenn Sie bereits im Service- und Supportumfeld tätig sind, Freude an Prozessgestaltung und definierten Regeln haben und über einige Jahre Erfahrung im Service und Support verfügen.

Nutzen

Sie unterstreichen Ihre **Leidenschaft für Regeln und Prozesse** mit einem passenden Rollenprofil und übernehmen mehr **Verantwortung** für die Gestaltung von Servicequalität. Nach dem Lehrgang sind Sie in der Lage, Prozesse kundenorientiert zu gestalten, zu hinterfragen und zu optimieren. Sie gewinnen an Sicherheit in der kundenorientierten Prozessgestaltung, erarbeiten sich, wie die **Customer Experience** als Qualitätsmerkmal überwacht/hinterfragt werden kann. Zudem erfahren Sie, worauf es in der **kundenorientierten Kommunikation** in Sachen Servicequalität besonders ankommt und wie Sie Ihre Kollegen darin unterstützen können, diese im Alltag umzusetzen.

Inhalt

Der Lehrgang ist als **Blended Learning Konzept** aufgebaut. In dieser Kombi lernen Sie ca. 16 Stunden per E-Learning/Webinar (WBT) und an 4 Tagen in Präsenztrainings (P) bei uns in Ludwigsburg.

Modul Servicequalität gestalten

- Kundenorientierte Prozessgestaltung und schlanke Abläufe (WBT)
- Prozessanforderungen an Servicesysteme (CRM, SMS, Ticketsystem, Wissensdatenbank) (WBT)
- Quality Gates im Service identifizieren, auditieren von Serviceprozessen (BluePrinting, Kundenkontaktpunktanalyse und Qualitymapping) (WBT)
- Servicezertifizierung am Beispiel TÜV SÜD Servicequalität (WBT)

Termine

www.marillabax.de

oder

info@marillabax.de

Modul Servicequalität messen und steuern

- Ticketqualität – Erstlösungsquote erhöhen und Wissen aufbauen (WBT)
- Wissensmanagement – Qualitätssicherung und Redaktionsprozess (WBT)
- Service Standards begreifbar machen – das Betriebshandbuch (WBT)
- Customer Experience messbar machen (Kundenbefragung gestalten) (WBT)
- Kennzahlen im Service – am Prozess und Kunden ausrichten (P)
- Servicereporting für die Livesteuerung (Tagesbasis) und Langfristplanung (historisches Reporting) (P)

Modul Servicequalität in der Kommunikation

- E-Mail und Chat Kommunikation (WBT)
- Gewaltfreie Kommunikation im Service (WBT)
- Kommunikationsleitfaden und Textbausteine (WBT)
- Umgang mit Beschwerden und Reklamationen (P)
- Konfliktmanagement im Service (P)
- Gestaltung und Durchführung von Side-by-Side Coachings (P)

Ablauf

Lehrgang zum Certified Service Quality Responsible

Dauer

Investition

Sonderpreis

**marillabax
Methodik**



Modul Servicequalität gestalten	Modul Servicequalität messen + steuern	Modul Servicequalität in der Kommunikation	Abschlussprüfung
Web Based Training (Webinare 4x90 Min und E-Learning 2h)	Blended Learning (Webinare 4x90 Min und E-Learning 2h) Präsenztraining 1 Tag	Blended Learning (Webinare 4x90 Min und E-Learning 1h) Präsenztraining 3 Tage	Schriftliche Prüfung (90 Min) Mündliche Prüfung (60 Min)
€ 990,-*	€ 1.590,-*	€ 2.790,-*	€ 490,-*

Lehrgang als Gesamtpaket: € 5.290,-* zzgl. Prüfungsgebühr

Die marillabax Trainings zeichnen sich durch die eine hohe Praxisorientierung, nachhaltigen Lernerfolg und erfahrungsorientiertes Lernen durch Erleben aus.

Als **Spezialist für Servicequalität im technischen Service** wissen wir genau, worauf es bei nachhaltigen Trainingsmaßnahmen ankommt. Daher konzentrieren wir uns im Training darauf, praktische Erfahrungen mit den Teilnehmern auszutauschen, anhand von ganz konkreten Beispielen zu trainieren sowie Trainingsimpulse durch gezielte und lockere Übungen zu setzen. Das Erleben einer typischen Servicesituation steht für uns im Vordergrund. Die Trainer sind von uns intensiv darin geschult, aus einer lockeren Übung, die auf den ersten Blick nichts mit Service zu tun hat, einen praktischen Bezug abzuleiten und die entsprechende Fokusermethode herzuleiten. Die Teilnehmenden erfahren dadurch ein sehr abwechslungsreiches Training mit gezielter Weiterentwicklung ihrer Fähigkeiten.

*„Man kann einen Menschen nichts lehren, man kann ihm nur helfen,
es in sich selbst zu entdecken.“* Galileo Galilei

**Sparringspartner
marillabax**



Wir begleiten seit 2003 mittelständische Unternehmen bei der Entwicklung ihrer Servicequalität und Serviceeffizienz. Dabei steht die strategische und operative Ausrichtung auf **Kunden- und Serviceorientierung** im Vordergrund. In den Branchen Maschinen-/Anlagenbau, ITK und Medizintechnik kennen wir uns gut aus und bieten neben den Beratungsprojekten Trainings und Lehrgänge mit den Schwerpunkten Servicequalität, Kundenorientierung, Softskills und effizientes Arbeiten an.

Wir lassen Sie nicht allein - oft fehlt es den Serviceverantwortlichen vor allem an Zeit und Ideen, um ihren Service strategisch weiterzuentwickeln. Sie sind sich nicht sicher, wie Sie die Weichen stellen sollen und wünschen sich Impulse von außen? Benötigen einen professionellen Blick auf Ihre Pläne und entweder Bestätigung oder Korrektur? Mit uns gewinnen Sie einen ehrlichen und offenen Sparringspartner, der Ihnen direkt ins Gesicht sagt, was Sie richtig machen, wo Sie betriebsblind sind und was Ihnen fehlt. Tut manchmal weh, ist jedoch hilfreich und wir bleiben dabei natürlich immer konstruktiv und fair.

*Alle Preise gelten zzgl. der ges. MwSt.