

# Lehrgang Certified Manager Customer Support (CMCS)

## Der Lehrgang für Serviceführungskräfte im Mittelstand

Wer ein Serviceteam führt, steht täglich zwischen Kunden, Mitarbeitenden und Prozessen. Entscheidungen müssen schnell, klar und kundenorientiert getroffen werden – und das in einem Umfeld, das sich rasant verändert.

Der Lehrgang **Certified Manager Customer Support (MCS)** vermittelt das Handwerkszeug, um Service nicht nur zu verwalten, sondern aktiv zu gestalten: von der Führungsrolle über Prozessmanagement bis zur Servicekultur. Teilnehmende lernen, **Teams zu motivieren, Abläufe zu standardisieren, Qualität messbar zu machen und Service digital weiterzuentwickeln**. So entsteht eine Serviceorganisation, die verlässlich arbeitet, effizient kommuniziert und Kunden begeistert.

Ob im technischen Außendienst oder im Serviceinnendienst – dieser Lehrgang richtet sich an Führungskräfte, die ihre Verantwortung bewusst wahrnehmen und ihren Bereich auf das nächste Level heben wollen.

## Der Lehrgang im Überblick – 4 Module mit Projektarbeit

### 1 - Customer Support Strategie und Marketing (Service Versprechen)

#### Führungsstrategien im Support - von der Customer Journey zu Servicestandards

- 4 Perspektiven einer erfolgreichen Servicekultur
- Kundenorientiert Services gestalten mit der Customer Journey und Personas
- Prinzipien der Customer Experience (CX)
- Zielstrategien im Service (Qualität, Kundenorientierung, Wirtschaftlichkeit)
- Service Design - Dienstleistung vermarktbar gestalten
- Marktpositionierung - die SWOT Analyse für den Service
- Kritische Erfolgsfaktoren und Service Standards
- Tipps zu Rechtsfragen im Service
- Abgrenzung Gewährleistung, Serviceversprechen und Servicevereinbarung (SLA)
- Prinzipien der "dienenden Führung" / Servant Leadership
- Ausblick auf Modul "Servicekalkulation und Servicesteuerung / Kennzahlen"

Es umfasst 2 Präsenztage sowie 4 vorangestellte E-Learnings.

### 2 - Support Qualität definieren, kalkulieren und planen (Service führen)

#### Support Qualität - Design und Kalkulation

- Serviceversprechen definieren und Rahmen Servicevereinbarungen (SLAs) festlegen
- Grundlagen der Servicekalkulation
- Personaleinsatzplanung / Workforcemanagement
- Steuerung von externen Dienstleistern (Leistungsscheine festlegen)
- Quality Gates im Service - Dienstleistungsqualität definieren
- Kennzahlen im Service - der Servicequalitätsindex
- Tipps zur "dienenden Führung" / Servant Leadership

Es umfasst 1 Präsenztage sowie 4 vorangestellte E-Learnings und 4 Live-Webinare.

### 3 - Service Tagesgeschäft steuern und digitalisieren (Service organisieren)

#### Service Qualität - standardisieren, digitalisieren, steuern

- Kundenorientierte Prozessgestaltung und schlanke Abläufe
- Kennzahlen im Service (SLI)- der Servicequalitätsindex
- Service Standards begreifbar machen - das Betriebshandbuch
- Digitalisierung im Service von CRM, SMS, Ticketsystem bis CTI und Wissensmanagement
- Grundlagen KI (EU AI Act)
- Service Qualität im Ersatzteilwesen
- Störungsmanagement und Service Analytics (KVP)
- Verantwortlichkeiten eindeutig klären - die RACI-Matrix mit Rollenprofilen

Es umfasst 1 Präsenztage sowie 5 vorangestellte E-Learning und 2 begleitende Live-Webinare.

Mit dem Modul 3 beginnen Sie mit Ihrer persönlichen Projektarbeit - setzen Sie die neu erlernten Themen in einem konkreten Serviceprojekt in Ihrem Servicealltag um.

#### 4 - Service Qualität prüfen und sichern (Dienst leisten)

##### Serviceerlebnisse prüfen - für Kunden und für das Team

- Servicekultur leben - an der Strategie orientiert
- Servicemuskeln definieren - Rollenprofile und Personalauswahl
- Herausfordernde Situationen souverän meistern
- Serviceorientiertes Personal finden und fördern (Rollenprofile)
- Kundenfeedbackmanagement (Ticketbezogen, Zeitraumbezogen, Situativ)
- Service auditieren - Side by Side
- Eskalationsgespräche führen, mit Kunden oder mit Mitarbeitenden
- Stress- und Burnoutprävention - Frühwarnsysteme etablieren

Das Modul 4 ist das letzte des Lehrgangs. Es umfasst 1 Präsenztage sowie 2 vorangestellte E-Learnings und 2 Live Webinare. Am Folgetag findet die Abschlussprüfung statt.

##### Projektarbeit

Ab dem zweiten Modul legen Sie gemeinsam mit Ihrem Mentor ein Thema fest, um das neu Erlernte in einem eigenen Projekt anzuwenden. Sie arbeiten während der Module 3 und 4 sowie in der E-Learning-Zeit konkret an Ihrem Projekt und fassen die Ergebnisse zusammen. Die Projektarbeit ist Ihr konkreter Nutzen, denn Sie arbeiten an individuellen Fragestellungen aus Ihrem Business und erarbeiten entsprechend praxisbezogene Lösungen, die mit dem Mentor ein Qualitätsreview erfahren. Die Projektarbeit fließt als Teil der Abschlussprüfung in die Bewertung ein.

##### Prüfung und Zertifikat

Der Lehrgang ist modular aufgebaut. Die Module können einzeln gebucht werden. Bei Belegung aller Module, lernen Sie ca. 10-12 Stunden (h) per Webinar/E-Learning und 4 Tage bei Präsenztrainings.

Mit der Abschlussprüfung werden an einem weiteren Präsenztage alle behandelten Themen und Fragestellungen praxisorientiert testiert und zertifiziert. Neben einer schriftlichen/mündlichen Prüfung erfolgt auch die Präsentation der Projektarbeiten. Die Projektarbeit wird im Vorfeld von unseren drei Prüfern begutachtet, zur Präsentation werden sowohl inhaltliche Fragen als auch Präsentationstechnik / -Darstellung bewertet.

**Nach Abschluss aller vier Module und einer Abschlussprüfung erhalten Sie die Zertifizierung als Certified Manager Customer Support (CMCS).**

##### Gut zu wissen

Die Trainingsmodule des marillabax Lehrgangs zum Certified Manager Customer Services (MCS) sind richtig für Sie, wenn Sie bereits als **Führungskraft im technischen Servicemanagement** aktiv sind und über einige Jahre Erfahrung verfügen. Ihre bisherige Ausbildung ist dabei eher technisch geprägt und ergänzt durch allgemeine Führungs- oder BWL-Themen.

Der Lehrgang vermittelt alle notwendigen Grundlagen und Hintergründe, um Ihren Service durchdacht aufbauen und strategisch führen zu können und dabei den Überblick über die Anforderungen im Servicealltag zu behalten.

Die Trainingsmodule 1 und 4 umfassen je 2 Tage, Modul 3 und 4 umfassen je 1 Tage intensives Praxistraining inkl. Teilnehmerunterlagen, E-Learning, Live-Webinaren sowie kommentierte Fotoprotokolle zur Nachbereitung des Erlernten. Die Module des CMCS-Lehrgangs können auch einzeln besucht werden, wobei einzelne Inhalte Voraussetzung für eine erfolgreiche Teilnahme sind. Sprechen Sie uns hierzu gern an.

Die Abschlussprüfung zur Erlangung des CMCS-Zertifikats ist optional.

## Trainingsplan (Zeitplan)

Hier ist Ihr kompletter Trainingsplan, so können Sie rechtzeitig die Reiseplanung vornehmen.

| M        | Termin                                                                            | Thema                                                               | Format                |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <b>1</b> | <b>CMCS 1: Lehrgangsstart mit E-Learningreihe Service Strategie und Marketing</b> |                                                                     |                       |
| 1        | 17.04.2026                                                                        | CMCS Welcome                                                        | Live Webinar          |
| 1        | 20.04.2026                                                                        | CMCS E-Learning 1a: Service Strategie                               | E-Learning            |
| 1        | 27.04.2026                                                                        | CMCS E-Learning 1b: Service Standards                               | E-Learning            |
| 1        | 04.05.2026                                                                        | CMCS E-Learning 1c: Service Marketing                               | E-Learning            |
| 1        | 11.05.2026                                                                        | CMCS E-Learning 1d: Service Ziele                                   | E-Learning            |
| 1        | 20./21.05.2026                                                                    | CMCS 1: Strategie, Customer Journey, Cx, Standards                  | Präsenz, Ludwigsburg* |
| <b>2</b> | <b>CMCS 2: E-Learningreihe Service Kalkulation, SLA Steuerung</b>                 |                                                                     |                       |
| 2        | 01.06.2026                                                                        | CMCS E-Learning 2a: Service Kalkulation                             | E-Learning            |
| 2        | 08.06.2026                                                                        | CMCS E-Learning 2b: SLA und OLA                                     | E-Learning            |
| 2        | 07.09.2026                                                                        | CMCS E-Learning 2c: Quality Gates im Service                        | E-Learning            |
| 2        | 13.09.2026                                                                        | CMCS E-Learning 2d: Personaleinsatzplanung                          | E-Learning            |
| <b>2</b> | <b>CMCS 2: Webinarreihe Service Kalkulation, SLA, Steuerung</b>                   |                                                                     |                       |
| 2        | 10.06.2026                                                                        | CMCS Webinar 1: Servicekalkulation                                  | Live Webinar          |
| 2        | 10.06.2026                                                                        | CMCS Webinar 2: Kennzahlen im Service                               | Live Webinar          |
| 2        | 16.06.2026                                                                        | CMCS Webinar 3: Field Service Planung                               | Live Webinar          |
| 2        | 16.06.2026                                                                        | CMCS Webinar 4: WFM, PEP, DLS                                       | Live Webinar          |
| 2        | 07.07.2026                                                                        | CMCS 2: Service Kalkulation, SLA, Steuerung                         | Präsenz, Ludwigsburg* |
| <b>3</b> | <b>CMCS 3: E-Learningreihe Prozesse, Digitalisierung, Wissensmgmt.</b>            |                                                                     |                       |
| 3        | 21.09.2026                                                                        | CMCS E-Learning 3a: Prozessgrundlagen                               | E-Learning            |
| 3        | 28.09.2026                                                                        | CMCS E-Learning 3b: Prozesse im Service                             | E-Learning            |
| 3        | 05.10.2026                                                                        | CMCS E-Learning 3c: Kennzahlen im Prozess                           | E-Learning            |
| 3        | 12.10.2026                                                                        | CMCS E-Learning 3d: Digitalisierung im Service                      | E-Learning            |
| 3        | 12.10.2026                                                                        | CMCS: E-Learning 3e: Grundlagen KI (EU AI Act)                      | E-Learning            |
| <b>3</b> | <b>CMCS 3: Webinarreihe Prozesse, Digitalisierung und Wissensmanagement</b>       |                                                                     |                       |
| 3        | <i>01.10.2026 Selbständige Arbeit an der Projektarbeit startet</i>                |                                                                     |                       |
| 3        | 13.10.2026                                                                        | CMCS Webinar 5: Servicequalität im Ersatzteilmgmt                   | Live Webinar          |
| 3        | 14.10.2026                                                                        | CMCS Webinar 6: Betriebshandbuch und Kommleif.                      | Live Webinar          |
| 3        | 03.11.2026                                                                        | CMCS 3: Prozesse, Digitalisierung, Wissensmgmt.                     | Präsenz, Ludwigsburg* |
| <b>4</b> | <b>CMCS 4: E-Learningreihe Feedback, Auditierung</b>                              |                                                                     |                       |
| 4        | 09.11.2026                                                                        | CMCS E-Learning 4a: SelfAssessment Service Qualität / TÜV SÜD Audit | E-Learning            |
| 4        | 23.11.2026                                                                        | CMCS E-Learning 4b: Feedbackmanagement                              | E-Learning            |
| <b>4</b> | <b>CMCS 4: Webinarreihe Servicequalität prüfen und sichern</b>                    |                                                                     |                       |
| 4        | 17.11.2026                                                                        | CMCS Webinar 7: Servicerollen, PE im Service                        | Live Webinar          |
| 4        | 17.11.2026                                                                        | CMCS Webinar 8: Eskalationsgespräche gewaltfrei                     | Live Webinar          |
| 4        | 03.12.2026                                                                        | CMCS 4: Feedback, Auditierung, Stressmgmt                           | Präsenz, Ludwigsburg* |
| P        | 04.12.2026                                                                        | CMCS Abschlussprüfung                                               | Präsenz, Ludwigsburg* |

**\*Trainings in Ludwigsburg finden in der Regel von 09:00 - 18:00 Uhr statt.**

## Ihr Invest in dieses Training?

Lehrgang (4 Module, inkl. Begleitete Projektarbeit) EUR 5.790,00

Abschlussprüfung zum Certified Manager Customer Support (optional) EUR 490,00

*Die Investitionen verstehen sich als Preis Buchung des Gesamtlehrgangs inkl. Teilnahmeunterlagen, Mittagessen, Snacks, Getränken, kommentierten Fotoprotokollen sowie E-Learning- und Live-Webinar Einheiten. Möchten Sie den Lehrgang absolvieren, jedoch einzelne Trainingsmodule zu einem anderen Zeitpunkt besuchen, sprechen Sie uns bitte an oder hinterlassen einen Kommentar bei der Buchung.*

Buchung über **service-campus.de** oder per Mail an **info@marillabax.de**