

Lehrgang Certified Service Excellence Coach (SEC)

Service Excellence und Servicequalität gestalten und sichern

Als zertifizierter **Service Excellence Coach** unterstützen Sie Ihre Serviceorganisation in der kundenorientierten Prozessgestaltung und deren Umsetzung. 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 und 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. Im Rahmen dieses Lehrgangs erhalten Sie dazu ein Training als „**Service Coach**“.

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 Service Excellence Coach**. 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 oder Service Excellence Coach 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 **auditieren** regelmäßig die **Serviceprozesse**, setzen dabei auch mal die Kundenbrille auf und unterstützen so bei der Einhaltung von definierten Spielregeln. Sie werten regelmäßig die Daten des Service Management Systems bzw. Ticket Systems aus und suchen nach Auffälligkeiten in den Prozessen und Servicefällen (in Anlehnung an ITIL Problem Management).

Für Ihren Service Manager erarbeiten Sie anhand der Auswertungen entsprechende **Service Business Analytics** auf Serviceproduktebene oder auf Kundenebene und können so bei der gezielten Weiterentwicklung der Services unterstützen. Um die Menschen im Prozess ideal zu begleiten, führen Sie **Side-by-Side Coachings** in Ihrem Team durch und geben den Teamkollegen Feedback, wie sie im Kundenkontakt/im Serviceprozess wirken.

Dieser Lehrgang richtet sich daher an Profis und Führungspersonen im Service- und Supportumfeld, die über das Tagesgeschäft hinaus die Rolle eines internen Impuls- und Transformationspartners übernehmen wollen:

- SpezialistInnen oder „Champions“ im Unternehmen, die Service-Excellence-Projekte begleiten, z. B. Prozessoptimierung, Digitalisierung im Service, Service-Kulturentwicklung.
- Coaches, Trainer oder (künftige) interne Beraterinnen im Servicebereich, die Kolleginnen und Teams befähigen möchten, Servicequalität auf ein neues Level zu heben.

Vor allem für Serviceteams in mittelständischen Unternehmen – insbesondere aus ITK-/Elektrobranche, Maschinen-/Anlagenbau, Medizintechnik oder Energieversorgung – bei denen Service ein strategischer Wettbewerbsfaktor ist und die ihre Service-Organisation weiterentwickeln wollen.

Der Lehrgang ist als Blended Learning Konzept aufgebaut. In dieser Kombi lernen Sie ca. 16-20 Stunden per E-Learning/Webinar (WBT) und an 4 Tagen in Präsenztrainings (P) in Ludwigsburg.

Der Lehrgang im Überblick – 3 Module mit Projektarbeit

1 - Servicequalität gestalten

Aus dem Inhalt:

- Anforderungen an Servicequalität, Definition der 4 Serviceperspektiven (P)
- 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)

Gesamtaufwand für dieses Modul: 1 Präsenztraining in Ludwigsburg, 3 x 90 Minuten Live Webinare und 1 h E-Learning

2 - Servicequalität messen und steuern

Aus dem Inhalt:

- Ticketqualität – Erstlösungsquote erhöhen und Wissen aufbauen (WBT)
- Wissensmanagement – Qualitätssicherung und Redaktionsprozess (WBT)
- Service Standards begreifbar machen – das Service Betriebshandbuch (WBT)
- Customer Experience messbar machen (Kundenbefragung gestalten) (WBT)
- Kennzahlen und KPI im Service – am Prozess und Kunden ausrichten (E-Learning)
- KI und EU/AI Act - alles was man für die digitale Servicewelt wissen muss (E-Learning)
- Planung, Prozesse, Digitalisierung und Root Cause Analytics / Reporting (P)
- Feedback- und Reklamationsmanagement (WBT)
-

Gesamtaufwand für dieses Modul: 4 x 90 Minuten Webinare, 1,5 h E-Learning sowie 1 Präsenztag

3 - Servicequalität in der Kommunikation

Aus dem Inhalt:

- E-Mail und Chat Kommunikation (WBT+E-Learning)
- 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)
-

Gesamtaufwand für dieses Modul: 3 x 90 Minuten Webinare, 1 h E-Learning sowie 2 Präsenztage

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 Module 3 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. 20 Stunden (h) per Webinar/E-Learning und 5 Tage bei Präsenztrainings. Mit der Abschlussprüfung werden an einem weiteren Präsenztag 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.

Gut zu wissen

Die Abschlussprüfung zur Erlangung des SEC-Zertifikats ist optional.

Trainingsplan (Zeitplan)

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

Termin	Thema	Format
19.03.2026	SEC 01: Servicequalität und Service Standards	Präsenz, Ludwigsburg
23.03.2026	SEC 02: Basics Servicequalität und Servicekommunikation	E-Learning
26.03.2026	SEC 03: E-Mail und Chat Kommunikation	Live-Webinar
14.04.2026	SEC 04: Gewaltfreie Kommunikation	Live-Webinar
22.04.2026	SEC 05: Ticketqualität	Live-Webinar
09.06.2026	SEC 06: Quality Gates und Auditierung	Live-Webinar
01.07.2026	SEC 07: Wissensmanagement	Live-Webinar
07.07.2026	SEC 08: Kommunikationsleitfaden	Live-Webinar
07.07.2026	SEC 09: Betriebshandbuch	Live-Webinar
14.07.2026	SEC 10: Customer Experience messen	Live-Webinar
07.09.2026	SEC 11: Prozessmanagement Grundlagen	E-Learning
14.09.2026	SEC 12: Prozessmanagement im Service	E-Learning
21.09.2026	SEC 13: Service Tools / Prozessanforderungen	E-Learning
28.09.2026	SEC 14: Kundenorientierte Prozessgestaltung	Live-Webinar
13.10.2026	SEC 15: Kennzahlen im Service	E-learning
22.10.2026	SEC 16: KI, EU/AI Act	E-Learning
27.10.2026	SEC 17: Prozesse, Digitalisierung, WM	Präsenz, Ludwigsburg
25.11.2026	SEC 18: Beschwerden und Reklamationen	Präsenz, Ludwigsburg
26.11.2026	SEC 19: Konfliktmanagement	Präsenz, Ludwigsburg
17.02.2027	SEC 20: Side-by-Side Coachings	Präsenz, Ludwigsburg
18.02.2027	SEC Prüfung	Präsenz, Ludwigsburg

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

Ihr Invest in dieses Training?

Lehrgang (3 Module, inkl. begleitete Projektarbeit)	EUR 5.490,00
Abschlussprüfung zum Certified Service Excellence Coach (optional)	EUR 490,00

Die Investitionen verstehen sich als 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