

## Webinar-Paket MANAGEMENT

# Service-Exzellenz im industriellen Profitcenter

Referent: **Beate Peters, Beate Peters Consulting**

### WANN?

**03.11.2026 +  
10.11.2026**  
jeweils 13:00-17:00 Uhr

(beide Tage sind  
getrennt buchbar)

### WO?

MS-Teams

### INHALTE:

Führungskräfte im technischen Service stehen unter Druck: steigende Kundenerwartungen, wachsende Komplexität und die Forderung, den Service-Bereich profitabel zu steuern. Dieses Online-Training liefert praxisnahes Rüstzeug für genau diese Transformation.

#### Die Teilnehmer lernen

- ✓ wie sie ihren Service als eigenständiges Profitcenter aufstellen.
- ✓ Service als Produkt systematisch zu entwickeln
- ✓ Kundenorientierung, Kommunikation und Beschwerdemanagement als Wettbewerbsvorteil zu nutzen.
- ✓ Schnittstellen zu internen und externen Stakeholdern gezielt zu managen
- ✓ Serviceprozesse systematisch zu analysieren, Verschwendung zu eliminieren und nachhaltige Soll-Prozesse zu etablieren.

### Anmeldeschluss:

14.10.2026

#### TAG 1:

»Blick nach außen« –  
Marktorientierung

#### TAG 2:

»Blick nach innen« –  
Prozess- & Schnittstellensexzellenz

### Teilnahmegebühr:

pro Tag / Teilnehmer:

**420,- EUR zzgl. MwSt.**  
für Teilnehmer aus  
VAIS-Mitgliedsunternehmen

**620,- EUR zzgl. MwSt.**  
für Teilnehmer aus anderen  
Unternehmen

### Kontakt /

#### Organisation:

Hendrik Franke

☎ 0211/49870-39

@ [h.franke@vais.de](mailto:h.franke@vais.de)

Stand: 29.04.2026

#### Modul 1:

##### Service-Profitcenter: Vision & Grundlagen

*Wie positionieren Sie Ihren Service als eigenen Werttreiber?*

- › Zielbild Profitcenter als Werttreiber
- › Kundenperspektive zuerst, Kundensicht analysieren
- › Welche Quick Wins sind in 100 Tagen realistisch?

#### Modul 2:

##### Service als Produkt positionieren

*Wie wird aus dem Service Prozess ein Produkt?*

- › Service-Produkt definieren
- › Von Kundenproblemen zu kaufbaren Lösungen
- › Go-to-Market-Strategie, Zusammenspiel Vertrieb und Marketing

#### Modul 3:

##### Kundenorientierung & Kommunikation

*Wie gestalten Sie Kundenbeziehungen, die wirklich halten?*

- › Kunden Kommunikation vor, während, nach dem Einsatz professionell steuern
- › Beschwerdemanagement als Chancen-Instrument
- › Deeskalationstechniken für schwierige Situationen

#### Modul 1:

##### Steuerungsarchitektur im Service

*Welche Daten, Systeme und Kennzahlen brauchen Sie für fundierte Entscheidungen?*

- › Dateninventur und Datenqualität: was liefern Ihre Systeme wirklich?
- › Service Erlöse, direkte und indirekte Kosten transparent machen
- › Operative und wirtschaftliche Kennzahlen

#### Modul 2:

##### Schnittstellenmanagement

*Wie navigieren Sie durch Komplexität interner und externer Schnittstellen?*

- › Interne Schnittstellen: Geschäftsführung, Vertrieb, Operations, ...
- › Externe Schnittstellen: Kunden, Servicepartner, Lieferanten, ...
- › Eskalations- + Stakeholder-Management

#### Modul 3:

##### Prozessmanagement im techn. Service

*Wo steckt in Ihrer Organisation das größte Potenzial zur Prozessoptimierung?*

- › Prozessarten: Kern-, Unterstützungs- und Führungsprozesse
- › Ist-Prozesse visualisieren / Verschwendung erkennen / Soll-Prozesse gestalten
- › Prozess-Kennzahlen + kontinuierliche Verbesserung

## Antwortformular

☎ +49/(0)211/4 98 70-36  
 @ [h.franke@vais.de](mailto:h.franke@vais.de)

Bitte zurücksenden bis:  
 31.12.2026

### Webinar-Paket MANAGEMENT

## Service-Exzellenz im industriellen Profitcenter

<b>Tag 1:</b> 03.11.2026, 13:00-17:00 Uhr, MS-Teams		<b>Tag 2:</b> 10.11.2026, 13:00-17:00 Uhr, MS-Teams
--	--	--

Ich melde mich / Folgende Mitarbeiter unseres Hauses melden sich **verbindlich** an zur Teilnahme an der oben genannten Veranstaltung\*:

Name	Mail-Adresse	Tag: 1	2

**Notwendige Angaben:**     Bitte hier eine **elektronische Rechnungsadresse** und die in Ihrem Unternehmen ggf. erforderlichen Bestelldetails / abweichende Rechnungsanschriften / etc. angeben.

**Absender:**

**Name:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Tel.:** \_\_\_\_\_

**Mail:** \_\_\_\_\_

gez.:

**Bitte beachten Sie:**

\* Für die Teilnahme an der Veranstaltung wird pro Teilnehmer eine **Gebühr** erhoben - pro Tag - i.H.v.  
 420,- EUR zzgl. MwSt. für Teilnehmer aus VAIS-Mitgliedsunternehmen  
 620,- EUR zzgl. MwSt. für Teilnehmer aus anderen-Unternehmen

Eine Anmeldebestätigung (inkl. Login-Daten für Online-Veranstaltungen) übersenden wir allen angemeldeten Teilnehmern **nach Anmeldeschluss**.

Mit Ihrer Anmeldung zur Veranstaltung stimmen die Teilnehmer zu, dass ihre personenbezogenen Daten (Name, Unternehmen, Mail-Adresse) für die Zwecke dieser Veranstaltung genutzt werden.

Die **Rechnungsstellung** erfolgt nach Veranstaltungsdurchführung im Auftrag des VAIS durch die SDBR mbH.

**Stornierungsbedingungen:** Kostenfrei bis 3 Werktage vor Veranstaltung, danach – soweit keine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung erbracht werden kann – Berechnung von 100% des Preises.

Eine ersatzweise Nominierung von Vertretern der angemeldeten Teilnehmer ist jederzeit möglich.