

Fachberater/-in für Servicemanagement IHK - Lufthansa/ UFO

Ihr Nutzen:

- Seit November 2017 neues anerkanntes Berufsbild mit fachübergreifender Qualifizierung in einer spannenden Branche
- Erweiterung Ihrer betrieblichen Perspektiven und Professionalisierung des Berufs
- Vorbereitung auf die Übernahme von neuen und anspruchsvollen Fachaufgaben
- Erwerb eines anerkannten Qualifizierungsabschlusses nach DQR5 (Fachberater/-in)
- Trainer und Autoren mit langjähriger Praxiserfahrung, hoher Praxisbezug Ihrer Weiterbildung
- Freie Nutzung einer kursinternen Internetplattform ('Provadis-Coach') zum Gedanken- und Informationsaustausch
- Fördermöglichkeit gemäß Aufstiegs-BAföG

Sie erwerben notwendiges Wissen für eine erfolgreiche IHK-Prüfung und werden intensiv auf die Prüfung vorbereitet. Mit dem IHK-Weiterbildungszeugnis 'Fachberater/-in für Servicemanagement' erhalten Sie eine Qualifizierung nach DQR5 und erfüllen somit die Zulassungsvoraussetzungen für den Fachwirt/-in (IHK). Ihre Vorteile im Überblick finden Sie hier.

Teilnehmerkreis und Zulassungsvoraussetzungen:

Angestellte der Dienstleistungs- und Servicebranche, insbesondere Flug- und Zugbegleiter/-innen, die ihre Kenntnisse im Servicebereich durch eine Aufstiegsfortbildung erweitern möchten, sowie Auszubildende und Nachwuchskräfte. Die Aufstiegsfortbildung ist ebenfalls für Angestellte in der Schifffahrt, Bahnverkehr, Schutz- und Sicherheitsbranche, Event- und Veranstaltungsmanagement, Hotellerie und Gastronomie sowie für das produktbegleitende Dienstleistungsumfeld von Industrie- und Gewerbebetrieben von großem Interesse. Zur IHK-Prüfung ist zuzulassen, wer

1. Eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in einem anerkannten dienstleistungs- oder servicespezifischen Ausbildungsberuf und anschließend mindestens sechs Monate Berufspraxis
2. Eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in einem anderen anerkannten Ausbildungsberuf und anschließend mindestens ein Jahr Berufspraxis
3. Eine mindestens vierjährige Berufspraxis jeweils zum Prüfungstermin nachweisen kann.

Weitere Informationen zu der Rechtsvorschrift finden Sie hier.

Detaillierte Inhalte:

Grundlage für die Aufstiegsfortbildung ist die Verordnung über die Prüfung zum anerkannten Fortbildungsabschluss „Fachberater für Servicemanagement“ und „Fachberaterin für Servicemanagement“ vom 22. Februar 2017. Prüfungsgebiete der Abschlussprüfung – und damit Lernziele des Lehrgangs – sind:

• Betriebswirtschaftliches Handeln:

- Aufgaben und Abläufe in einem Dienstleistungsunternehmen erfassen und analysieren- Marketingziele berücksichtigen und Marketingmaßnahmen umsetzen - Serviceleistungen steuern- die Unternehmenskultur im Service berücksichtigen

• Kommunikation und Konfliktmanagement:

- Kommunikation situationsgerecht gestalten- den Umgang mit Konflikten optimieren- interkulturelle Unterschiede in der Kommunikation berücksichtigen- Moderation und Präsentationen vorbereiten und durchführen- Digitale Kommunikationsmedien einsetzen

• Organisieren und Führen:

- Mitarbeiterteams anleiten und motivieren - Zusammenarbeit im Team fördern- Methoden des Projektmanagements einsetzen- Aspekte der Personalwirtschaft berücksichtigen

• Servicemanagement:

- Kundenbedürfnisse und Kundenorientierung beachten- Interaktion mit Kunden gestalten- Digitale Kundenbeziehungen gestalten- Serviceorientiertes Verhalten optimieren- Individuelle Gesundheitsprävention gestalten- Vorgaben des Sicherheitsmanagements umsetzen

Kursablauf und -umfang:



Ansprechpartner:

Lena Karches
Tel. +49 69 305-7460
lena.karches@provadis.de

Fachberater/-in für Servicemanagement IHK - Lufthansa/ UFO

Der Präsenzlehrgang arbeitet mit unterschiedlichen Methoden, um eine ideale Vorbereitung für die bevorstehende IHK-Prüfung zu gewährleisten und die einzelnen Wissensbereiche auf reale, praktische Fragestellungen zu übertragen. Der Kurs wird hauptsächlich in Präsenzen stattfinden. Einzelne Fachthemen werden in 11 Lehrbriefen untergliedert, die in Selbstlernphasen bearbeitet werden. Im Anschluss an die Selbstlernphasen können Präsenzphasen oder Online-Sitzungen erfolgen, in denen die Lehrbriefe wiederholt und durch Lehrgespräche, Gruppenarbeiten, Übungen und Fallbeispiele vertieft werden. Diese Aufstiegsfortbildung hat eine Dauer von ca. 15 Monaten und ist mit einem wöchentlichen Lernaufwand von durchschnittlich etwa 5 - 10 Stunden angesetzt.



Abschluss:

IHK-Zeugnis 'Fachberater/-in für Servicemanagement'

Fördermöglichkeiten:

Für diesen Kurs können Sie Fördermöglichkeiten gemäß Aufstiegs-BAföG in Anspruch nehmen. Außerdem vergibt das Bundesministerium für Bildung und Forschung Weiterbildungsstipendien für begabte junge Leute mit abgeschlossener Berufsausbildung. Weitere Informationen zu beiden Fördermöglichkeiten erhalten Sie hier.

Preis (inkl. MwSt.):

1.975,00 €. Als Privatzahler können Sie dieses Seminar in Raten zahlen.

Provadis

Partner für Bildung und Beratung GmbH

Industriepark Höchst

65926 Frankfurt am Main

Tel.: +49 69 305-81824 • Fax: +49 69 305-84848

E-Mail: info@provadis.de

Provadis – Ein Unternehmen der Infracore Höchst Gruppe

www.provadis.de