

In **2 Wochen**

verbessern Sie Ihre Erfolgschancen und

**persönlichen
Fähigkeiten**



Service-Manager IHK

Wecken Sie den strategischen Verkäufer in sich.

Einzelhandel und Vertrieb leben davon, dass die Menschen von den Produkten überzeugt sind, die sie verkaufen – und diese Begeisterung den Kunden spüren lassen. Mit dem richtigen Handwerkszeug aus diesem IHK-Zertifikatslehrgang sind Sie optimal vorbereitet für vielfältige Aufgaben im Handels- und Dienstleistungssektor. Verbessern Sie Ihre rhetorischen Fähigkeiten, lernen Sie Personal zu führen, Projekte umzusetzen und Zielsetzungen zu erfüllen.

Übersicht

Innovatives Service-Management wird vermehrt wichtiger Bestandteil zukunftsorientierter Unternehmensstrategien. Der Käufer will nicht einfach ein Produkt oder eine Dienstleistung erwerben. Er verlangt nach Beratung und Unterstützung und gibt sein Geld lieber dort aus, wo die Mitarbeiter freundlich und kompetent sind. Wachstum, Kundenbindung, proaktive Dienstleistungen – je umkämpfter ein Markt, desto mehr Anstrengungen sind in dieser Richtung notwendig, um gegen die Konkurrenz zu bestehen. Auch Sie lassen Mitbewerber alt aussehen, wenn Sie das Know-how aus diesem Zertifikatslehrgang anwenden.

Als Service-Manager genießen Sie schließlich vielfältige berufliche Einsatzmöglichkeiten, da Sie im Umgang mit Käufern, Kunden und Kollegen überzeugen. Sie lösen Konflikte und wenden Techniken zur Problembehandlung an. Sie managen Projekte, können kalkulieren und präsentieren. Im Marketing bringen Sie Produkte optimal an den Kunden. Auch sind Sie in der Lage, den Absatz zu steigern

und selbst zu kalkulieren. Damit Sie sich immer auf der sicheren Seite bewegen, verfügen Sie über notwendige rechtliche Grundlagen.

Durch Ihre neuen Kenntnisse und erweiterten Fähigkeiten werden Sie mehr Erfolg im Berufsleben haben – und in einem weiten Tätigkeitsfeld agieren können: etwa als Serviceleiter, Verkaufsstellenleiter oder im Vertriebsinnendienst. Sie entwickeln Angebote oder komplette Geschäftsmodelle, mit denen Sie sich im Wettbewerb abheben. Die verbessern neben den Verkaufszahlen die Kundenzufriedenheit. Das Wissen aus diesem Lehrgang ist umfassend, es bringt Sie beruflich und persönlich weiter. Nach erfolgreichem Test zum Lehrgangsabschluss halten Sie zusätzlich zur Teilnahmeurkunde aus unserem Haus auch das IHK-Zertifikat in Ihren Händen. Diese Qualifikation ist das Fundament für Ihren langfristigen beruflichen Erfolg. Sie genießt Anerkennung und Ansehen bei Unternehmen aller Branchen, bei Kunden und Geschäftspartnern. Im Gegensatz zu Mitbewerbern überzeugen Sie durch

das umfassende Know-how, das Sie während des intensiven Lehrgangs erworben haben.

Unser Tipp: Die zweiwöchige Weiterbildung lässt sich gut mit Ihrem gesetzlichen Anspruch auf Bildungsurlaub vereinbaren.

Rufen Sie uns an. Wir beraten Sie persönlich, kostenlos und unverbindlich.



Persönliche Beratung
05151 9564-0
Mo – Fr | 8 – 17 Uhr

Ausführliche Informationen unter:

www.ta.de/sm

oder einfach QR-Code
scannen.



Service-Manager/-in IHK

Wecken Sie den strategischen Verkäufer in sich.

Studieninhalte

1 Service - Verkauf

- Bedarfsanalyse, Nutzenargumentation
- Überzeugt überzeugen, überzeugend überreden
- „Reden ist Silber, Zeigen ist Gold“
- Preisverhandlungen, Value added Service

5 Effektives Management

- Selbstorganisations- und Arbeitsmanagement
- Teameinteilung, Auswahl und Einsatz von IT-Lösungen
- Schicht- und Bereitschaftssysteme, Reparatur- und Außendienstmanagement
- Prozessmanagement und -optimierung
- Ersatzteil- und Dienstleistungsmanagement

8 Servicemanagement in der praktischen Anwendung

- Verbale und non-verbale Kommunikation, Kniffe und Tricks in der Rhetorik
- Kritische Fragen souverän, schlagfertig und umgehend beantworten
- Schriftliche Kommunikation, Meeting Techniken, Präsentationstechniken
- Problemlösungstechniken, Konfliktmanagement
- Besprechung von Fallbeispielen

2 Entwicklung und Marketing von Dienstleistungen

- Kundenklassifizierung
- Marketingkanäle und -mix
- Wesen und Mittel der Verkaufsförderung, u.a. physikalische Ausstattung

6 Personalführung & -entwicklung

- Grundkenntnisse der Personalführung im Service
- Vermittlung von Zielen, Strategien und Unternehmensentscheidungen
- Erfolgskontrolle, Steuerung der Zielerreichung und Anreizsysteme
- Führungstechniken & Mitarbeitermotivation

9 AT-Vorbereitung, Abschlusstest und Verabschiedung

- Vorbereitung auf den Abschlusstest
- AT-Durchführung
- Verabschiedung

3 Controlling/Finanzen

- BWL Grundlagen
- Kalkulationen und Kennzahlen
- Relevante Steuern
- Risikomanagement

7 Projektmanagement

- Definition Projekt, Projektteam und Projektphasen
- Verantwortungen und Kompetenzen, und Präsentationen
- Vorgänge, Ressourcen- und Ablaufplanung
- Kostenplanung und Kalkulation, Risikomanagement

4 Rechtliche Grundlagen im Service

- Arbeitsrecht
- BGB, HGB sowie AGB und Widerruf
- Gewährleistung, Produkthaftung, EU-Recht
- Umweltrecht, Unfallverhütungsvorschriften



Zulassung

Dieser Lehrgang ist zulassungsfrei. Weitere Informationen finden Sie auf: www.ta.de/sm

Rufen Sie uns an. Wir beraten Sie persönlich, kostenlos und unverbindlich.



Persönliche Beratung
05151 9564-0
Mo – Fr | 8 – 18 Uhr

Service-Manager/-in IHK

Wecken Sie den strategischen Verkäufer in sich.

DIREKT ONLINE ANMELDEN

Schnell & einfach: in einem Schritt zur Online-Anmeldung

Sie haben Ihren Wunschtermin gefunden, dann sichern Sie sich jetzt Ihren Studienplatz. Aufgrund begrenzter Kapazitäten empfehlen wir eine frühzeitige Anmeldung. Schnell und bequem funktioniert das mit dem QR-Code: einfach scannen, Wunschtermin auswählen und anmelden. Oder nutzen Sie den Direkt-Anmeldelink: <https://anmeldung.ta.de/sm>



Termine

Startdatum	Enddatum	Zeitmodell	Zeitraum	Tage & Zeiten	Standort
16.02.2026	26.02.2026	Vollzeit-Online opt. 02.03 Praxistag	2 Wochen	Mo-Sa + Mo-Do 08:00 - 16:45 Uhr	Online-Campus & opt. TA Seminarhotel
16.02.2026	27.02.2026	Vollzeit-Präsenz	2 Wochen	Mo-Sa + Mo-Fr 08:00 - 16:45 Uhr	Hameln
16.02.2026	27.02.2026	Vollzeit-Präsenz	2 Wochen	Mo-Sa + Mo-Fr 08:00 - 16:45 Uhr	Hannover
07.09.2026	17.09.2026	Vollzeit-Online opt. 21.09 Praxistag	2 Wochen	Mo-Sa + Mo-Do 08:00 - 16:45 Uhr	Online-Campus & opt. TA Seminarhotel
07.09.2026	18.09.2026	Vollzeit-Präsenz	2 Wochen	Mo-Sa + Mo-Fr 08:00 - 16:45 Uhr	Hameln
07.09.2026	18.09.2026	Vollzeit-Präsenz	2 Wochen	Mo-Sa + Mo-Fr 08:00 - 16:45 Uhr	Hannover
22.02.2027	04.03.2027	Vollzeit-Online opt. 08.03 Praxistag	2 Wochen	Mo-Sa + Mo-Do 08:00 - 16:45 Uhr	Online-Campus & opt. TA Seminarhotel
30.08.2027	09.09.2027	Vollzeit-Online opt. 13.09 Praxistag	2 Wochen	Mo-Sa + Mo-Do 08:00 - 16:45 Uhr	Online-Campus & opt. TA Seminarhotel

Hinweis: Ausführliche Informationen zu den jeweiligen Terminen finden Sie auf unserer Internetseite: www.ta.de/sm

Gebühren

Studiengebühr	
Gebühren gesamt:	1.795 €
beinhaltet:	
Lehrgangsgebühr	1.595 €
IHK-Zertifikat und Abschlusstest	200 €
Weitere Gebühren:	
Unterkunft bei Vollzeitform	ab 575 €

Mögliche Förderungen


1. Berufsförderungsdienst

2. Deutsche Rentenversicherung

Einstieg schon
ab 0,00 €

Weitere Informationen zu Ihren Fördermöglichkeiten finden Sie auf unserer Website unter www.ta.de/sm

Gerne beraten wir Sie auch persönlich und kostenlos am Telefon.

 **05151 9564-0**

Alle Angaben zur Förderung ohne Gewähr.