

Lehrgang Nr. 113



Geprüfter Service-Manager (FA)

Weiterqualifizierung für Geprüfte Objektleiter/innen (FA)

Zugangsvoraussetzung:	<u>Erfolgreicher Abschluss als Geprüfte/r Objektleiter/in (FA) oder vergleichbare Qualifikation</u>
Ziel der Qualifizierung:	<p>Der geprüfte Service-Manager ist der qualifizierte Ansprechpartner für den Kunden in verschiedenen Servicebereichen des Auftragnehmers. Er bemisst die Aufträge und disponiert die einzelnen Objekte. Dazu besitzt er fundiertes und aktuelles Know-how im Hinblick auf Reinigungs- und Verfahrenstechnik und fortgeschrittene Kenntnisse der Personalbeschaffung, -auswahl und -führung.</p> <p>Er erkennt Ablaufschwierigkeiten in der Ursache und ist in der Lage, diese aufgrund einer Fehleranalyse auch über Qualitätsmanagement zu bewältigen. Auch bei besonders wichtigen oder sensiblen Kunden ist er versiert in der Reklamationsbearbeitung. Die Service-Manager sind firm in Kommunikationstechniken, Qualitätssicherung und modernen Auftragsformen. Sie sind in der Lage, die Serviceangebote des Unternehmens auch durch aktive Akquise beim Kunden und am Markt zu vertreten, bei Bedarf die verschiedenen Qualitätssysteme zu erläutern sowie die Leistungsqualität zu sichern und zu überwachen.</p>
Unterrichtsform:	<p><u>Vier Wochenendmodule à 2 Tage (je Fr./Sa.)</u> (Freitag 13.00 Uhr - 19.30 Uhr, Samstag 9.00 Uhr - 16.00 Uhr)</p>
Veranstaltungstermine:	<p>Der Lehrgang wird turnusgemäß erst wieder in 2013 angeboten.</p> <p>Bei Interesse senden Sie bitte eine Mail an info@fachakademie.de, wir informieren Sie gerne, sobald die Termine feststehen!</p>
Veranstaltungsort:	Businesspark, Zettachring 8/10, 70567 Stuttgart
Referenten:	<p>Techn. Dipl. Betriebsw. Günter Hund (Teil 1, Personalmanagement) Rechtsanwältin Victoria Elwing (Teil 1, Personalmanagement) Dipl.-Psych. Katharina Andres-Wilhelm, (Teil 2, Kommunikation und Marketing) FIGR (Gebäudereinigermeister, staatl. gepr. Reinigungs- und Hygiene-techniker; Teil 3, Auftragsdisposition; Teil 4, Objektorganisation und Qualitätssicherung)</p>
Innungsakkreditierter Abschluss:	<p>Die erworbenen Kenntnisse und Fertigkeiten der Fachausbildung werden mit einer innungsakkreditierten Prüfung abgeschlossen. Das erreichte Zertifikat als "Geprüfter Service-Manager (FA)" besitzt bundesweit eine hohe Akzeptanz.</p> <p>Das Zertifikat wird von der Fachakademie für Gebäudemanagement und Dienstleistungen e.V. ausgestellt. Zusätzlich wird der Abschluss ausdrücklich akkreditiert von der Landesinnung des Gebäudereiniger-Handwerks Baden-Württemberg und dem Landesinnungsverband Nordrhein-Westfalen des Gebäudereiniger-Handwerks.</p> <p style="text-align: right;">→</p>

Lehrgangsinhalte:

1. Personalmanagement

- Personalmanagement
 - Führungsproblematik in aktuellen Konfliktfeldern • Einflussgrößen der menschlichen Leistung im Betrieb • Mitarbeitermotivation • Lösungsansätze zur Förderung der Leistung • das richtig geführte Mitarbeitergespräch • Rückkehrgespräche nach Krankheit
- Angewandtes Arbeitsrecht im Gebäudeservice
 - Auswahl der Beschäftigungsform / wofür und für wen • Besonderheiten je Mitarbeitergruppe/Ausländer, (Schwerbehinderte / Jugendliche / Schwangere...) • Problemlösung im Personalmanagement / Direktionsrecht / Reaktion auf Leistungsstörungen / richtig abmahnen • Beendigung des Arbeitsverhältnisses (richtig kündigen / einvernehmliche Aufhebungsvereinbarung / Abfindung / Betriebsübergang / Zeugniserteilung) • Vor dem Arbeitsgericht (Verfahrensablauf / Pflichten und Tipps im Prozess)

2. Kommunikation und Marketing

- Beschwerdemanagement (Ziele, Aufgaben, aktives Beschwerdemanagement, Hilfsmittel für Aufnahme und Erfassung von Beschwerden - Schulung des Auftretens gegenüber Kunden auch anhand von Rollenspielen)
- Konflikt- und Konfliktlösung (Konflikttheorien, Eskalation, Konfliktlösungsmethoden – Anhand von konkreten Beispielen aus dem Arbeitsalltag wird der erfolgreiche Umgang damit eingeübt)
- Verhandlungstechnik (Vorbereitung einer Verhandlung, Win-Win-Strategien, Ergebnisse zusammenfassen und bewerten, Üben von partnerorientierten Gesprächsführungstechniken und Anwendung in konkreten Verhandlungssituationen)

3. Auftragsdisposition

- Auftragsbearbeitung und Zeitkalkulation • Objektspezifische Besonderheiten • Leistungsbeschreibungen • Leistungsverzeichnisse • Richtlinien Ausschreibung • Bearbeitung von Angeboten / Angebotsauswertung • Personalbemessung

4. Objektorganisation und Qualitätssicherung

- Datenerfassung zur Angebotsbearbeitung, Kalkulationshilfen, Preisblatt etc.) • Objekteinrichtung • Innovation in der Reinigungstechnik • häufig auftretende Oberflächenveränderungen • Qualitätsmanagement • Formularwesen • Fehleranalyse • Qualitätskontrolle (Qualitätsmesssysteme) / Qualitätssicherung von Reinigungsarbeiten
- Prüfung

Lernmaterialien:

Lehrmaterial wird im Unterricht ausgehändigt und ist im Preis enthalten.

Lehrgangskosten:

NN