



# DIPLOMLEHRGANG CUSTOMER SERVICE MANAGER/-IN

LEITFADEN ZUM KURS

# Inhaltsverzeichnis

## **Customer Service Manager/-in**

---

|                              |   |
|------------------------------|---|
| Herzlich willkommen          | 2 |
| Customer Service Manager/-in | 3 |
| So einfach starten Sie       | 4 |
| So erreichen Sie uns         | 4 |
| Der Online-Campus            | 5 |

## **Lehrgangskonzeption**

---

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1 Ihr Lehrgang im Überblick | 7 |
| 2 Inhalte des Lehrgangs     | 8 |
| 3 Lernen mit den Lernheften | 9 |

# Herzlich willkommen!



Liebe Teilnehmerin,  
lieber Teilnehmer!

*„Erfolg besteht darin, dass man genau die Fähigkeiten hat, die im Moment gefragt sind.“  
(Henry Ford, 1863 – 1947)*

Der Dienstleistungssektor boomt. Ob klassische Dienstleistungen oder produktbegleitende Leistung: Die Anforderung der Kunden sind enorm gestiegen.

Das ist die Chance für Unternehmen jeglicher Größe – dem Kunden exakt im richtigen Augenblick mit einer Lösung aufwarten zu können. Diese Bedürfnisse als Chance zu nehmen und, wenn wirtschaftlich von Vorteil, im Geschäftsprozess zu etablieren, das ist Ihre Aufgabe als Customer Service Manager/-in.

Sie haben sich für eine ganz besondere Lernmethode entschieden: die Fernlehre. Einen großen Teil dessen werden Sie im Selbststudium vor allem mit schriftlichen Lernmitteln absolvieren.

Die Lerninhalte Ihrer Weiterbildung sind unter fernlehredidaktischen Kriterien aufbereitet worden, was Ihnen das Durcharbeiten und Lernen erleichtern wird.

Mit dieser Anleitung möchten wir Ihnen eine Einführung in die Lernmethoden und einen Überblick über Ihre Weiterbildung zum/ zur Servicemanager/-in geben.

Wir sind während Ihrer gesamten Lernzeit unterstützend an Ihrer Seite. So schaffen Sie Ihre Weiterbildung Schritt für Schritt, denn Sie sind dabei nie allein.

Ihr Betreuungsteam und Ihre Tutorinnen und Tutoren begleiten Sie gerne auf Ihrem Weg bis ins sichere Ziel.

Machen Sie deshalb das Beste aus Ihrer Weiterbildung und holen Sie alles aus sich heraus. Es lohnt sich.

Viel Glück und Erfolg wünscht Ihnen

Mag<sup>a</sup>. Christine Ehrenreich-Exel  
Head of Knowledge Management

# Customer Service Manager/-in

Als **Customer Service Manager/-in** gestalten Sie aktiv eine nachhaltige und zukunftsorientierte Beziehung zwischen Kunden und Unternehmen mit. Sie analysieren die Dienstleistungen im Unternehmen und gestalten die Verkaufsprozesse von Dienstleistungen.

In diesem Lehrgang beschäftigen Sie sich intensiv mit Verkauf und Beratung im Dienstleistungsbereich. Sie können nach Abschluss des Lehrganges professionell mit Kundenbeziehungen und auch mit einem erfolgreichen Beschwerdemanagement umgehen und haben die Fähigkeit Beschwerdemanagement erfolgreich leiten.

Die Ausbildung ist branchenübergreifend in der Praxis anwendbar und gibt Ihnen die fachliche Grundlage, Kunden im Dienstleistungsbereich vom Erstgespräch in der Beratung bis hin zum Vertragsabschluss zu betreuen.

Sie werden alle Anforderungen an Mitarbeiter im beratenden Verkauf kennen lernen und erlernen Qualitätsstandards zu entwickeln und aus zu bauen.

## Diese Lernziele werden Sie erreichen

- ✓ Sie lernen die Bedeutung und Besonderheiten von Dienstleistungen und Dienstleistungsmärkten kennen und können diese verstehen.

- ✓ Sie erkennen grundlegende Anforderungen an das Dienstleistungsmanagement.
- ✓ Sie können den Kunden und seine Stellung im Dienstleistungsprozess analysieren und einschätzen.
- ✓ Sie verstehen es Geschäftsprozesse in einfachen Geschäftsmodellen auf den Kunden auszurichten.
- ✓ Sie kennen die Grundlagen des persönlichen Verkaufs im Dienstleistungsbereich.
- ✓ Sie können kundenorientierte Beratungs- und Verkaufsgespräche führen.
- ✓ Sie gehen professionell mit Ideen und Beschwerden im Dienstleistungsbereich um.



# So einfach starten Sie

Schritt für Schritt möchten wir Sie nun auf dem Weg durch Ihren Lehrgang begleiten. Die Fertigstellung der ersten Einsendeaufgabe bestätigt Ihren gelungenen Lehrgangsstart und ist daher von ganz besonderer Bedeutung. Auf den kommenden Seiten werden wir Sie systematisch zu diesem ersten entscheidenden Meilenstein führen.

## Ihr erstes Lernheft

Im Abschnitt „Lehrgangskonzeption“ finden Sie eine Liste Ihrer Lernhefte in der empfohlenen Reihenfolge der Bearbeitung.

Blättern Sie Ihr erstes Lernheft in Ruhe durch und verschaffen Sie sich zunächst einen allgemeinen Überblick. In der Einleitung bekommen Sie wichtige Hinweise zur Bearbeitung. Am Online-Campus finden Sie in die jeweilige Einsendeaufgabe, die Sie, nachdem Sie das Heft vollständig durchgearbeitet haben, bearbeiten und zur Korrektur hochladen.

## Ihre Lernhefte gibt es auch zum Download im Online-Campus, z.B. als Lektüre für unterwegs

Bei der Lektüre eines Lernheftes gelangen Sie nach einigen Abschnitten zu Übungsaufgaben oder Aufgaben zur Selbstüberprüfung. Nutzen Sie diese als Möglichkeit, Ihr Wissen zu testen und Gelerntes zu festigen. Vergleichen Sie dafür Ihre eigenen Lösungen mit den entsprechenden Lösungshinweisen im Lernheft.

## Ihr persönlicher Lernstil

Das Lernen im Fernunterricht unterscheidet sich deutlich von dem, was Sie aus dem Präsenzunterricht – zum Beispiel Ihrer Schulzeit kennen; so lassen sich beispielsweise Lernzeiten und Lernpensum flexibel Ihrem Lebensalltag anpassen.

Mit der Zeit entwickeln Sie so Ihren eigenen Lernstil – individuell und genau zu Ihnen passend.

## Kontakt

- **Für alle organisatorischen Fragen**

Von A wie Adressänderung bis Z wie Zwischenzeugnis – unser KundInnenservice kümmert sich um alles Organisatorische in Ihrem Lehrgang.

**+43 664 6464088**

[service@womancampus.at](mailto:service@womancampus.at)

- **Für alle fachlichen Fragen**

Für Fragen rund um die Lehrgangsinhalte können Sie jederzeit Ihre Tutorin oder Ihren Tutor kontaktieren.

Ihr Lehrgang wird betreut von:

**Monika Samer, MA**



Sie steht für Fragen im Chat während der Sprechstunde oder über die Nachrichtenfunktion im Online-Campus zur Seite. Von Lerntipps bis hin zu einer Online Lernberatung – zu jedem Zeitpunkt im Lehrgang.

# Der Online-Campus

## Wie komme ich zum Online-Campus?

Über die Adresse:

**<https://learn.womancampus.at>**

oder über den Link auf der Homepage  
womancampus.at.

## Wie logge ich mich ein?

Mit dem Benutzeraccount (Anmeldename und Passwort) den Sie per Mail bei Lehrgangsbeginn erhalten haben.

Bitte überprüfen Sie Ihren Posteingang inkl. Spamordner!

## Passwort vergessen?

Sie können ein neues Kennwort beim Login unter „Kennwort vergessen“ per Mail anfordern.

## Wie finde ich meinen Lehrgang?

Sie werden mit Ihrer Anmeldung automatisch in den gebuchten Lehrgang eingeschrieben. Haben Sie mehrere Kurse belegt, sind alle Kurse für Sie sichtbar.

## Gibt es eine Kursübersicht?

Wenn Sie eingeloggt sind, finden Sie eine Übersicht Ihrer Kurse, in die Sie sich eingeschrieben haben, mit direkten Links unter dem Block „Navigation“ -> „Meine Kurse“.

## Wie kann ich Kursunterlagen herunterladen?

Im jeweiligen Lernmodul sind die Materialien (meist als PDF-Datei) verfügbar. Klicken Sie auf die Datei, öffnet sie sich oder sie wird direkt heruntergeladen.

## Warum erhalte ich keine E-Mails?

Die Nachrichten aus dem Online-Campus gehen an Ihre angegebene E-Mail-Adresse. Überprüfen Sie, ob Sie eine Weiterleitung eingerichtet haben, ob Ihr Postfach voll ist oder ob die Mails eventuell im Spam-Ordner landen.

## Wie kann ich mein Profil anpassen?

Gehen Sie auf „Startseite“. Hier finden Sie unter „Einstellungen“ -> „Mein Profil bearbeiten“. Hier können Sie Ihre persönlichen Angaben erweitern. Schön wäre es auch, wenn Sie ein Profilbild hochladen würden.

## Wie erstelle ich meine Einsendeaufgaben?

Im Lernmodul, das Sie bearbeitet haben, finden Sie eine Vorlage zur Erstellung Ihrer Einsendeaufgabe. Laden das Dokument herunter und bearbeiten Sie das Dokument indem Sie die Fragen zur Einsendeaufgabe beantworten. Speichern Sie diese auf Ihrem Rechner.

## Wie lade ich meine Einsendeaufgaben hoch?

Bei jedem Lernmodul finden Sie eine Einsendeaufgabe. Hier laden Sie Ihre bearbeitete Datei hoch.

## Wer hilft mit bei technischen Problemen?

Tutorials am Online-Campus stehen Ihnen als Online-Hilfe zur Verfügung.

Sollte Sie darüber hinaus Fragen haben, wenden Sie sich an [service@womancampus.at](mailto:service@womancampus.at).

### **Ihre Lern-Community freut sich auf Sie**

Wir laden Sie ein, sich einer großen Gemeinschaft anzuschließen, in der alle das gleiche Ziel verfolgen wie Sie: den erfolgreichen Abschluss ihrer Weiterbildung! Sie haben

die Möglichkeit Informationen aus den Foren zum jeweiligen Lernmodul zu erhalten und sich mit Mitlernenden.

**Nutzen Sie die Möglichkeit  
Informationen aus den Foren zum  
jeweiligen Lernmodul zu erhalten.**

### **Den Online-Campus gibt es auch mobil**

Die Darstellung ist speziell auf die kleinen Screens von Smartphones angepasst, sodass Sie das Wichtigste ganz bequem auf einen Blick erfassen können – die ideale Lösung für unterwegs!

### **Sie bewerten unseren Service**

Im Rahmen unseres Qualitätsmanagement-Systems stellen wir im Online-Campus einen Fragebogen für Sie bereit, den Sie am Ende des Lehrganges beantworten können. Zielsetzung ist, die Qualität der Lernmaterialien und unserer pädagogischen Dienstleistungen weiter zu verbessern



# Lehrgangskonzeption

## 1 Ihr Fernlehrgang im Überblick

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Lehrgangsziel</b>            | Dieser Lehrgang bereitet Sie optimal auf eine berufliche Tätigkeit als <b>Customer Service Manager/-in</b> vor. Sie lernen gezielt und praxisorientiert die wesentlichen Erfolgsfaktoren im Service- und Dienstleistungsmanagement kennen. Damit erwerben Sie eine hochwertige, branchenübergreifende Zusatzqualifikation. |
| <b>Teilnahmevoraussetzungen</b> | <p>Kaufmännisches Hintergrundwissen und Interesse für Dienstleistung, Management und beratendem Verkauf.</p> <p>Voraussetzungen zur Nutzung des Online-Campus:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Standard-Multimedia-PC</li><li>• Internet-Anschluss</li></ul>   |
| <b>Beginn und Dauer</b>         | <p>Sie können jederzeit mit dem Lehrgang beginnen. Die Studiendauer beträgt im Regelfall 10 Monate bei einer wöchentlichen Arbeitszeit von ca. 10-12 Stunden.</p> <p>Sie können aber auch schneller vorgehen. Sie bestimmen Ihr individuelles Lerntempo.</p>   |
| <b>Lernmaterial</b>             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Begleitheft zum Lehrgang</li><li>• 8 Lernhefte</li></ul>   |
| <b>Abschluss</b>                | <p>Der erfolgreiche Abschluss des Lehrgangs wird mit einem TeilnehmerInnen-Zertifikat bestätigt.</p> <p><b>Nach positiver Beurteilung Ihrer Projektarbeit erhalten Sie das Lehrgangsdiplom zum/zur <u>„Diplomierte/n Customer Service Manager/-in“</u></b></p>   |



## 2 Inhalte des Lehrgangs

### **Lernmodul 1: Einführung in das Dienstleistungsmanagement**

Begriff und Definition der Dienstleistung – Systematisierung von Dienstleistungen – Dienstleistungskultur – Produktivität und Produktivitätsmanagement – Produktion von Dienstleistungen

---

### **Lernmodul 2: Aufgaben und Funktionen des Dienstleistungsmanagements**

Grundlagen des Dienstleistungsmanagements – Ziele im Dienstleistungsmanagement – Strategien des Dienstleistungsmanagements – Weitere Aufgaben des Dienstleistungsmanagements

---

### **Lernmodul 3: Kundenorientierung im Dienstleistungsmanagement**

Produktbegleitende Dienstleistungen und Kundendienst – Kundenintegration im Dienstleistungsprozess – Relevanz der Integrativität

---

### **Lernmodul 4: Management und Kundenbeziehungsmanagement für Dienstleistungsunternehmen**

Grundlagen des Relationship-Marketings – Kundenwertanalyse – Beziehungszyklusorientiertes Kundenbindungsmanagement - Kundenrückgewinnungsmanagement

---

### **Lernmodul 5: Grundlagen des persönlichen Verkaufs im Dienstleistungsbereich**

Klärung Begriffe – Theoretische Ansätze für professionelle Verkaufsgespräche – Bedeutende Charaktertypologie – Optimierungschancen und -möglichkeiten für das persönliche Gespräch – Motivation des Verkaufsgesprächs – Kommunikation im Verkaufsgespräch – Bewertung der Kundenzufriedenheit

---

### **Lernmodul 6: Serviceorientierte Mitarbeiter als Erfolgsfaktor im persönlichen Verkauf von Dienstleistungen**

Frontoffice-Mitarbeiter als Visitenkarte eines Dienstleisters – Service-Empowerment der Mitarbeiter – Customer and Employer-Relationship-Management

---

**Lernmodul 7: Kundenorientierte Beratungs- und Verkaufsgespräche im Dienstleistungssektor**

Kontext Beratungs- und Verkaufsgespräch - Aspekt Kundenorientierung – Überblick beratungs- und Verkaufsgespräch – Vorbereitungsphase für ein Beratungs- und Verkaufsgespräch – Kontaktphase eines Beratungs- und Verkaufsgesprächs – Bedarfsermittlungs-Phase – Angebotsphase – Phase der Beratungs- und Verkaufsargumentation – Phase der Herbeiführung des Vertragsabschlusses – Phase der Verabschiedung des Kunden – Phase der Nachbereitung - Praxisbeispiele

---

**Lernmodul 8: Umgang mit Ideen und Beschwerden im Dienstleistungssektor**

Grundlagen und Begriffe – Beschwerdestimulierung und Beschwerdeannahme – Beschwerdebearbeitung – Beschwerdereaktion – Beschwerdeauswertung – Beschwerdecontrolling

---

Wir empfehlen Ihnen, die Lernhefte in dieser Reihenfolge zu bearbeiten. So stellen Sie sicher, dass Sie den optimalen Lernfortschritt erreichen.

### **3 Lernen mit den Lernheften**

Der Lehrgang enthält insgesamt 8 Lernhefte und Praxistipps. Diese helfen Ihnen, sich das, was Sie gelesen haben, einzuprägen.

Laden Sie Ihre Einsendeaufgaben bitte über den Online-Campus hoch. Eine Anleitung dazu finden Sie direkt bei Ihrem Kurs am Online-Campus.

Senden Sie uns bitte nur vollständige Lösungen. Es gibt prinzipiell keine vorgegebenen Termine für die Einreichung Ihrer Arbeiten. Sie sollten in Ihrer Planung nur darauf achten, dass die Aufgaben innerhalb Ihrer vereinbarten Kurslaufzeit eingereicht werden und auch eine Benotung noch in dieser Zeit möglich ist.

Wir empfehlen Ihnen aber, die Einsendeaufgaben nach Durcharbeiten des Lernheftes zeitnah zu bearbeiten. Eine Rückmeldung wird Ihnen Ihre weitere Lernzeit erleichtern und Sie motivieren, Ihre Fertigkeiten gezielt zu vervollkommen.

Bitte senden Sie nicht mehrere Einsendeaufgaben gleichzeitig ein, denn die Lernhefte bzw. Lernmodule bauen in der Regel aufeinander auf. Deshalb ist es sinnvoll, erst die Rückmeldung Ihrer Tutorin bzw. Ihres Tutors zu einer Arbeit abzuwarten, bevor Sie die nächste einsenden.

**Interessante Inputs zum Thema Lernen  
finden Sie in unserem Lernheft „Lernen lernen“.**

**Wir freuen uns auf Ihre Einsendungen und wünschen Ihnen schon jetzt viel Erfolg!**