

# Controlling von technischen Dienstleistungen

Verschaffen Sie sich Methodenkompetenz, entwickeln Sie spezifische und konkrete Controlling-Ansätze!

## Die Themen

- Technische Dienstleistungen planen, budgetieren und kalkulieren
- Preis- und Erlösmanagement von technischen Dienstleistungen
- Kundenorientierte Preisbestimmungsprozesse umsetzen
- Abschluss von Service Level Agreements
- Verrechnung der Dienstleistungskosten
- Kennzahlen zur Steuerung: Reports, Kennzahlencockpits

**Die Besonderheiten des Dienstleistungscontrollings - Merkmale, Ziele und Aufgaben**

## Ihr Referent



**Prof. Dr. Claus W. Gerberich**  
Geschäftsführer  
Gerberich Consulting AG  
Ennetbürgen, Schweiz

## Zum Seminar

Verschaffen Sie sich Methodenkompetenz, sowohl als Anbieter als auch als Abnehmer von technischen Dienstleistungen!

Eine hohe Dienstleistungsbereitschaft und eine gute Servicequalität gewinnen für Dienstleister als Wettbewerbsinstrument immer mehr an Bedeutung. Zeitgleich verlangen immer mehr Service-Abnehmer/Kunden mehr Transparenz über die Servicequalität.

Dies erfordert sowohl auf Anbieter als auch auf Abnehmerseite ein adäquates Controlling von technischen Dienstleistungen. Diese umfassen verkaufs-, betriebs- und entsorgungsnahen Tätigkeiten wie Forschung und Entwicklung, Datenverarbeitung, technische Planung und Beratung, Entsorgungsleistungen sowie Wartungs- und Inspektionsleistungen. Dabei sind die Besonderheiten des Dienstleistungscontrollings zu berücksichtigen und den Servicetypen und -arten anzupassen.

## Ihr Nutzen

Sie möchten Ihre Dienstleistungen erfolgreich und kundenorientiert umsetzen? Lernen Sie in diesem Seminar die Besonderheiten des Dienstleistungscontrollings kennen und setzen Sie ein Fundament für Ihren Unternehmenserfolg. Profitieren Sie von praxisnahen Handlungsempfehlungen des Experten.

## Ihr Referent



**Prof. Dr.  
Claus W. Gerberich**  
Geschäftsführer  
Gerberich Consulting AG  
Ennetbürgen, Schweiz

Prof. Dr. Claus W. Gerberich verfügt über langjährige Praxiserfahrung als Vorstand bzw. Geschäftsführer internationaler Unternehmen wie der adidas AG, der Schöller Lebensmittel GmbH, der BASF AG und der Gerberich Maschinenfabrik GmbH. Er lehrt zudem als Dozent an der European Business School Oestrich-Winkel, der Erasmus Universität Rotterdam, der University of North Carolina und anderen renommierten Universitäten.

## Teilnehmerkreis

Dieses Seminar richtet sich an Geschäftsführer/innen von technischen Serviceunternehmen, Leiter/innen technischer Service sowie Controller/innen und technische Einkäufer/innen von Dienstleistungen. Insbesondere ist dieses Seminar geeignet für Projektmanager/innen und Projektleiter/innen.

**von 09.00 bis 17.00 Uhr**

## **Gegenstand und Besonderheiten des Dienstleistungscontrollings**

- Allgemeine Merkmale und Besonderheiten des Dienstleistungscontrollings
- Kundenorientierte Betrachtung der Dienstleistungsphasen
- Ziele, Aufgaben und klassische Einsatzfelder eines Dienstleistungscontrollings
- Dreiklang zwischen Prozesssicht, Produktsicht und Kundensicht

## **Arten, Typen und Besonderheiten technischer Dienstleistungen**

- Arten und Typen technischer Dienstleistungen
- Besonderheiten für das Controlling solcher Dienstleistungen
- Einsatzfelder des technischen Dienstleistungscontrollings

## **Vom Produkt zur kundenspezifischen Lösung**

- Dienstleistungen vor dem Kauf
- Dienstleistungen beim Kauf
- Dienstleistungen bei der Nutzung
- Dienstleistungen nach der Nutzung

## **Die Phasen des Dienstleistungsmanagements**

- Die Entwicklung von Dienstleistungen
- Das Vermarkten von Dienstleistungen
- Das Produzieren von Dienstleistungen
- Das Controllen von Dienstleistungen

## **Budgetierung und Kalkulation von Dienstleistungen**

- Planung und Kalkulation von technischen Dienstleistungen
- Erfassung und Ausweis von technischen Dienstleistungen
- Preis- und Erlösmanagement von technischen Dienstleistungen
- Verrechnung der Dienstleistungskosten
- Kostenanalyse und Kostenplanung für Dienstleistungsprozesse
- Kundenorientierte Preisbestimmungsprozesse
- Abschluss von Service Level Agreements

## **Steuerung und Kontrolle von Dienstleistungen**

- Standardisierung von Dienstleistungen und des Dienstleistungscontrollings
- Besonderheiten der Qualitätsmessung von technischen Dienstleistungen (Strukturqualität, Prozessqualität, Ergebnisqualität)
- Kennzahlen zur Steuerung von Dienstleistungen: Reports, Kennzahlencockpits

## **Praxisbeispiele und Fallstudien**

- Instandhaltungscontrolling
- F&E-Controlling
- Controlling technischer Beratung
- Technischer Service

Anmeldung unter  
service@forum-institut.de oder  
Fax +49 6221 500-555

## Anmeldeformular

Ja, ich nehme teil am Seminar

Controlling von technischen Dienstleistungen

Ich bin an weitergehenden Informationen über FORUM-Veranstaltungen interessiert und damit einverstanden, dass mir diese auch per E-Mail übermittelt werden.

\_\_\_\_\_  
Name, Vorname

\_\_\_\_\_  
Position/Abteilung

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Straße

\_\_\_\_\_  
PLZ/Ort/Land

\_\_\_\_\_  
Telefon

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Ansprechpartner/-in im Sekretariat

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

## So melden Sie sich an

**Anmelde-Hotline: +49 6221 500-500**  
**Tagungs-Nr. 14 09 520**

**Internet:**  
www.forum-institut.de

**Termin/Dauer:**  
Freitag, 26. September 2014 in Köln  
von 09.00 bis 17.00 Uhr  
Pullman Cologne  
Helenenstr. 14 · 50667 Köln  
Tel. +49 221 275-0 · Fax +49 221 275-2205

**Gebühr:**  
€ 990,00 (+ gesetzl. MwSt.) inkl. hochwertiger Dokumentation (auch zum Download), Zertifikat, Arbeitsessen, Erfrischungen und Kaffeepausen.

**Zimmerreservierung:**  
Für FORUM-Teilnehmer steht ein begrenztes Zimmerkontingent zu Vorzugskonditionen zur Verfügung. Bitte beachten Sie, dass das Kontingent automatisch 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn verfällt. Bitte nehmen Sie die Reservierung direkt im Hotel unter Berufung auf das FORUM-Kontingent vor.

## Rückfragen und Information

Für Ihre Fragen zum Seminar und zu unserem gesamten Programm stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

**Rebecca Scheid**

Konferenzmanagerin ReWe/Controlling  
Tel. +49 6221 500-760  
r.scheid@forum-institut.de

## AGB

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Stand: 01.12.2011), die wir auf Wunsch jederzeit übersenden und die im Internet unter [www.forum-institut.de/agb](http://www.forum-institut.de/agb) eingesehen werden können.