

Konzeption mit Stundenempfehlung

Geprüfte Fachberaterin für Servicemanagement IHK

Geprüfter Fachberater für Servicemanagement IHK

Nr. Lerneinheit	Umfang
- Lern- und Arbeitsmethodik	10 UStd.
1 Betriebswirtschaftliches Handeln	90 UStd.
2 Kommunikation und Konfliktmanagement	110 UStd.
3 Organisieren und Führen	90 UStd.
4 Servicemanagement	150 UStd.
Gesamtstunden	450 UStd.

1. Betriebswirtschaftliches Handeln

Zielbeschreibung:

Im Handlungsbereich „Betriebswirtschaftliches Handeln“ soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, Serviceleistungen unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher und rechtlicher Aspekte im Rahmen unternehmerischer Ziele zu steuern. Darüber hinaus soll gezeigt werden, dass betriebswirtschaftliche Fragestellungen im Kundengespräch kompetent beantwortet werden können.

1.1 Aufgaben und Abläufe in einem Dienstleistungsunternehmen erfassen und analysieren

Nr.	Qualifikationsinhalt	Anwendungstaxonomie	Hinweise zur Vermittlung
1.1.1	Typologie des Unternehmens bei der Erbringung der Dienstleistung	berücksichtigen	z. B. Branche, Größe, Rechtsform, Franchise, Standortwahl, NPOs
1.1.2	Aufbau des Unternehmens bei der Erbringung der Dienstleistung	beachten	z. B. Aufbau- und Ablauforganisation, Organisationsformen
1.1.3	Unternehmens- und Managementsysteme zur Verbesserung der Wertschöpfung	berücksichtigen	z. B. PDCA, SWOT-Analyse, High Level Structure, Shareholder vs. Stakeholder
1.1.4	Managementstrategien zur Entwicklung, Planung und Umsetzung von Zielen	beachten	z. B. strategisches Management, Planungshorizonte, Unternehmenspolitik

Nr. Qualifikationsinhalt	Anwendungstaxonomie	Hinweise zur Vermittlung
1.1.5 Funktionsbereichen eines Dienstleistungsunternehmens	Zusammenarbeit mit gewährleisten	z. B. Einkauf, Vertrieb, Controlling, Marketing, Logistik
1.1.6 Dienstleistung als Bestandteil des Wertschöpfungsprozesses	bewerten	4.1.1, 4.1.2; z. B. Arten von Dienstleistungen, interne/externe Kunden, Kundenkontaktpunkte, Zusatzleistungen, Vertriebsstrategien

1.2 Marketingziele berücksichtigen und Marketingmaßnahmen umsetzen

Nr. Qualifikationsinhalt	Anwendungstaxonomie	Hinweise zur Vermittlung
1.2.1 Marketinginstrumente	umsetzen	z. B. Marketingziele, -strategien, -instrumente, Kundenbefragungen, BCG-Matrix
1.2.2 Marketingmaßnahmen des Unternehmens	berücksichtigen	z. B. Marketing-Mix: Produkt-, Service-, Preis-, Distributions-, Kommunikationspolitik
1.2.3 Unternehmens im Service	beachten	z. B. Leistungsversprechen und -assoziationen, Unternehmensziele, Markenwerte, Benchmarking, Halo-Effekt
1.2.4 formen des Unternehmens	umsetzen	z. B. Anbieter-/Nachfragemarkt, Monopol, Oligopol, Polypol, PESTEL-Analyse

1.3 Serviceleistungen steuern

Nr. Qualifikationsinhalt	Anwendungstaxonomie	Hinweise zur Vermittlung
1.3.1 Aspekte des betrieblichen Rechnungswesens	beachten	z. B. Finanzbuchhaltung, GuV, Bilanz, Kosten- und Leistungsrechnung
1.3.2 Betriebswirtschaftliche Kennzahlen im	einordnen	z. B. Finanz-, Investitions-, Kosten-, Personal-,

Nr.	Qualifikationsinhalt	Anwendungstaxonomie Hinweise zur Vermittlung
	dienstleistungsorientierten Umfeld	Einkaufscontrolling, Kundenwert
1.3.3	Kalkulation von Serviceleistungen	durchführen z. B. variable und fixe Kosten, Steuern, Gebühren, Gewinn, Budgetplanung
1.3.4	Nachhaltigkeit, Umweltschutz und rechtliche Rahmenbedingungen	berücksichtigen z. B. Säulen der Nachhaltigkeit, EMAS, Ressourcenverbrauch, Recycling, Upcycling
1.3.5	Daten für betriebliche Entscheidungsprozesse	aufbereiten z. B. Prozessoptimierung, Kundennutzen, Kosten-Nutzen, Wirtschaftlichkeitsanalyse, Inflation
1.3.6	Qualitätskontrolle entlang der Wertschöpfungskette	unterstützen z. B. Berichtswesen, TQM, QMS
1.3.7	Optimierung von Serviceleistungen und - angeboten	unterstützen 4.1, 4.2, 4.3; z. B. Prozessanalyse, Methoden, Prozessoptimierung, Leistungsfähigkeit, Kundennutzen

1.4 Unternehmenskultur im Service berücksichtigen

Nr.	Qualifikationsinhalt	Anwendungstaxonomie Hinweise zur Vermittlung
1.4.1	Service unter Beachtung der Unternehmenskultur	durchführen z. B. Unternehmensleitbild, Unternehmensphilosophie
1.4.2	Corporate Identity des Unternehmens	beachten z. B. Corporate Image, Corporate Behaviour, Corporate Culture, Corporate Design: Bedeutung, Ziele, Strategien
1.4.3	Compliance im Dienstleistungsunternehmen	berücksichtigen z. B. Organisationscompliance, Rechtscompliance, Verhaltenscompliance

2. Kommunikation und Konfliktmanagement

Zielbeschreibung:

Im Handlungsbereich „Kommunikation und Konfliktmanagement“ soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, sich in der mündlichen, schriftlichen und digitalen Kommunikation auf die Gesprächspartner einzustellen und die eigenen Botschaften zielorientiert zu vermitteln. Darüber hinaus soll gezeigt werden, dass Methoden des Konfliktmanagements situationsgerecht eingesetzt werden können.

2.1 Kommunikation situationsgerecht gestalten

Nr.	Qualifikationsinhalt	Anwendungstaxonomie	Hinweise zur Vermittlung
2.1.1	Interaktion auf Grundlage von Kommunikationsmodelle gestalten		z. B. Transaktionsanalyse, JOHARI-Fenster, Eisbergmodell, Axiome nach Watzlawick, Schulz von Thun (Nachrichtenquadrat), Teufelskreisschema, Inneres Team
2.1.2	Kommunikation anlass-, ziel-, situationsbezogen umsetzen		4.1.2, 4.2.3; z. B. Fragearten, Fragetechniken, direkte/indirekte Kommunikation, Gesprächsarten und -phasen, Kommunikationsstile, Argumentationsregeln
2.1.3	Wirkung von verbaler Kommunikation berücksichtigen		z. B. Stilmittel, Sprachdivergenz/-konvergenz, Verbalisierung, Paraphrasieren, Projizieren, Generalisieren, Fehler wie Dogmatisieren, Interpretieren, Bagatellisieren
2.1.4	Wirkung von nonverbaler Kommunikation berücksichtigen		z. B. Proxemik, Mimik, Gestik, Körpersprache, emotionale/kognitive Wirkung, Übertragung/Gegenübertragung, Chamäleon-Effekt, kongruente Kommunikation
2.1.5	Empfängerbezogene Texte erstellen		z. B. Zielgruppengerecht, Netiquette, Medienwahl, Barrierefreiheit, Satzbau, Fremdwörter, Abkürzungen, rechtliche Rahmenbedingungen

2.2 Umgang mit Konflikten optimieren

Nr.	Qualifikationsinhalt	Anwendungstaxonomie	Hinweise zur Vermittlung
2.2.1	Konfliktmanagementsysteme berücksichtigen		z. B. Vermeidungsstrategien, Konfliktfelder/-auslöser, Anlaufstellen, Verfahren, Standards, Konfliktfolgen, Kosten
2.2.2	Konflikte	analysieren	z. B. Konfliktarten, -stile, - formen, positive/negative Funktionen
2.2.3	Entstehung von Konflikten	einordnen	z. B. Ursachen, Dynamiken, Eskalationsstufen
2.2.4	Handlungsmöglichkeiten für Konfliktlösung	umsetzen	2.1.2, 3.2.4; z. B. Strategien, Machtintervention, Moderation, Mediation, (de)eskalierendes Verhalten, digitale Konfliktklärung

2.3 Interkulturelle Unterschiede in der Kommunikation berücksichtigen

Nr.	Qualifikationsinhalt	Anwendungstaxonomie	Hinweise zur Vermittlung
2.3.1	Interkulturelle Kompetenz	umsetzen	4.1.2; z. B. Verhaltens- und Kommunikationskompetenz, Alltagsrituale, Cultural Awareness
2.3.2	Kulturspezifische Handlungsabläufe und Rituale	beachten	4.1.2; z. B. Kulturstandards, Do's and Don'ts

2.4 Moderationen und Präsentationen vorbereiten und durchführen

Nr.	Qualifikationsinhalt	Anwendungstaxonomie	Hinweise zur Vermittlung
2.4.1	Rahmenbedingungen	abstimmen	z. B. Auftragsklärung, Zieldefinition, Zielgruppen, Rolle/Kompetenzen des Moderators
2.4.2	Digitale und analoge Moderationstechniken/-methoden	einsetzen	z. B. Medienmix, Abfragetechniken, Kreativitäts- und Entscheidungsverfahren, Teilnehmeraktivierung, Störungen
2.4.3	Präsentationen zielgruppengerecht	gestalten	z. B. Vorbereitung, Ablauf, Zeitmanagement, Urheberrecht, Medienmix
2.4.4	Stimme und Körpersprache	einsetzen	2.1.3, 2.1.4; z. B. Gestik, Mimik, Haltung, Tempo, Lautstärke, Intonation, Sprachmelodie

2.5 Digitale Kommunikationsmedien einsetzen

Nr.	Qualifikationsinhalt	Anwendungstaxonomie	Hinweise zur Vermittlung
2.5.1	Zielgruppenspezifische Informations- /Kommunikationssysteme	auswählen	4.3.5; z. B. Individual- und Massenkommunikation
2.5.2	Kommunikationsformen anlassbezogen	einsetzen	3.xx, 4.xx; z. B. Formvorschriften, Wissenserklärung, Willenserklärung
2.5.3	Digitales Lernen zielorientiert	einsetzen	z. B. MOOC, Lernplattformen, WBT, CBT, Grenzen digitaler Systeme
2.5.4	Social Media	einsetzen	z. B. Freizeit- und Karriereplattformen, offene/geschlossene Kommunikation, interne/externe Unternehmenskommunikation

Nr.	Qualifikationsinhalt	Anwendungstaxonomie	Hinweise zur Vermittlung
2.5.5	Kommunikation in sozialen Medien situationsgerecht	umsetzen	z. B. Formelle/informelle Kommunikation, Symbole, Emoticons, Abkürzungen, Impression Management
2.5.6	Auswirkungen, Umgang und Risiken	beachten	4.3.2, 4.3.3; z. B. Meinungsbildung, Fake News, Gesundheit, Reaktionszeiten, Datenvervielfältigung
2.5.7	Einhaltung rechtlicher Bestimmungen	bewerten	4.3.6; z. B. Datenschutz, Vertraulichkeit, Urheberrecht

3. Organisieren und Führen

Zielbeschreibung:

Im Handlungsbereich „Organisieren und Führen“ soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, kleine Mitarbeiterteams und Projektgruppen anzuleiten und zu motivieren. Dabei sind die organisatorischen und personalwirtschaftlichen Rahmenbedingungen zu berücksichtigen.

3.1 Mitarbeiterteams anleiten und motivieren

Nr.	Qualifikationsinhalt	Anwendungstaxonomie	Hinweise zur Vermittlung
3.1.1	Arten von Teams, Teamaufgaben und Phasen der Teamentwicklung	analysieren	z. B. formelle/informelle Teams, Team vs. Gruppe, gruppendynamische Prozesse
3.1.2	Rollenverteilung im Team berücksichtigen		z. B. Gruppenführer, Spezialist, Mitläufer, Außenseiter
3.1.3	Rolle der Führungskraft im Team	wahrnehmen	z. B. Entscheider, Moderator, Coach, Mentor, Ratgeber, Motivator, Koordinator
3.1.4	Aufgaben der Führungskraft in der Teamarbeit	wahrnehmen	z. B. Motivation, Förderung, Beurteilung, Anweisung, Delegation
3.1.5	Führungsmethoden und -instrumente im Team	einsetzen	z. B. Führungsstile, Management-by-Techniken, agile Methoden, Zielvereinbarungen, Mitarbeitergespräch

3.2 Zusammenarbeit im Team fördern

Nr.	Qualifikationsinhalt	Anwendungstaxonomie	Hinweise zur Vermittlung
3.2.1	Teambildung	gestalten	2.2, 2.3, 3.2.4; z. B. formelle/informelle Teams, Konflikte, Störungen, Phasen, Groupthink, Erfolgsfaktoren
3.2.3	Motivation im Team	fördern	z. B. Motivationstypen, Anreizsysteme, Fehlerkultur, Strategien, Teambuilding, Entwicklungsmöglichkeiten
3.2.4	Entscheidungsfindungen im Team	steuern	2.2.4, 3.2.1; z. B. Kompromiss, Konsens, Konsent, Mehrheitsabstimmung, systemisches Konsensieren

3.3 Methoden des Projektmanagements einsetzen

Nr.	Qualifikationsinhalt	Anwendungstaxonomie	Hinweise zur Vermittlung
3.3.1	Projektorganisation	unterstützen	z. B. Projektorganisationsformen, Projektauftrag, -start, -durchführung, -controlling, -dokumentation
3.3.2	Projektmanagement in der Dienstleistung	umsetzen	z. B. Rollen im Projekt, Projektarten, Projektphasen
3.3.3	Techniken des Projektmanagements	umsetzen	z. B. Risikomanagement, Ressourcenplanung, Zeitplanung, Meilenstein-Trendanalyse
3.3.4	Agiles Projektmanagement	gestalten	z. B. Elemente, Einsatzgebiete, klassisches vs. agiles Projektmanagement

3.4 Aspekte der Personalwirtschaft berücksichtigen

Nr.	Qualifikationsinhalt		Anwendungstaxonomie Hinweise zur Vermittlung
3.4.1	Personalplanung im betrieblichen Umfeld	beachten	z. B. quantitative und qualitative Personalplanung
3.4.2	Recruiting	unterstützen	z. B. Personalmarketing-Instrumente, Beschaffungswege, Auswahlmethoden
3.4.3	Personaleinsatzplanung	durchführen	3.4.6; z. B. Aufgabenplanung, Schicht- und Dienstpläne
3.4.4	Aufgaben der Personalbetreuung	berücksichtigen	3.4.6, 4.5; z. B. Sozialwesen, Gesundheitsmanagement, BEM, Altersvorsorge, Schulungen
3.4.5	Personalentwicklung	unterstützen	z. B. Potenzialanalysen, Karriereplanung, Nachfolgeplanung, Evaluation
3.4.6	Rechtliche Rahmenbedingungen	beachten	3.4.3–3.4.5; z. B. Tarifvereinbarungen, Betriebsvereinbarungen, BetrVG, ArbSchG, JArbSchG, AGG, DSGVO, BDSG

4. Servicemanagement

Zielbeschreibung:

Im Handlungsbereich „Servicemanagement“ soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, positive Beziehungen zum Kunden aufzubauen sowie Serviceleistungen unter Berücksichtigung von Mitarbeiterbedürfnissen und Unternehmensinteressen zu erbringen.

4.1 Kundenbedürfnisse und Kundenorientierung beachten

Nr.	Qualifikationsinhalt		Anwendungstaxonomie Hinweise zur Vermittlung
4.1.1	Kundenorientierung als Geschäftsstrategie	unterstützen	z. B. Kundenerlebnisse, Unternehmenskultur, Personas, Customer Journey, Touchpoints, Experience Map
4.1.2	Kundentypen und deren Bedürfnisse	ermitteln	1.2.1, 2.3.1, 4.2.3; z. B. Typologisierung, Erwartungen,

Nr. Qualifikationsinhalt		Anwendungstaxonomie Hinweise zur Vermittlung
		Nachfrageverhalten, Zielgruppenanalyse
4.1.3	Customer Relationship Management	umsetzen
4.1.4	Kundenzufriedenheit	ermitteln
4.1.5	Kundenbindung	gestalten
4.1.6	Kundenzentrierte Methoden zur Problemlösung und Ideenentwicklung	unterstützen
4.1.7	Rechtliche Rahmenbedingungen bei Dienstleistungserbringung	beachten

4.2 Interaktion mit Kunden gestalten

Nr. Qualifikationsinhalt		Anwendungstaxonomie Hinweise zur Vermittlung
4.2.1	Serviceleistung und Kundengespräch	umsetzen
4.2.2	Aufreten und Erscheinungsbild	beachten
4.2.3	Anforderungen besonderer Kundengruppen	berücksichtigen
4.2.4	Beschwerdemanagement	gestalten

Nr. Qualifikationsinhalt		Anwendungstaxonomie Hinweise zur Vermittlung	
4.2.5	Konstruktiver Umgang mit Konflikten	sicherstellen	2.2; z. B. Konfliktanalyse, Schlichtung, Mediation, Eskalationsstufen
4.2.6	Kundenbedürfnisse bei Veränderungsprozessen	beachten	1.4.1; z. B. Change-Management-Modelle, Organisationsentwicklung

4.3 Digitale Kundenbeziehungen gestalten

Nr. Qualifikationsinhalt		Anwendungstaxonomie Hinweise zur Vermittlung	
4.3.1	Kundennutzen auf Basis digitaler Geschäftsmodelle	beachten	4.3.6; z. B. digitale Transformation, E-Commerce, Abo-Modell, Pay-per-use
4.3.2	Digitale Serviceleistungen	unterstützen	2.1.5, 2.5.4, 2.5.5; z. B. Remote-Dienstleistungen, digitale Barrierefreiheit, Responsive Design
4.3.3	Kundenerwartungen an digitale Dienstleistungen	berücksichtigen	2.5.6; z. B. Usability, Reaktionszeit, Personalisierung, Support, IT-Service
4.3.4	Digitale Kundenkontaktpunkte	gestalten	1.1.6, 2.5, 4.1.5, 4.3.6; z. B. Bewertungsportale, Social Media, E-Mail, Chat, Multikanalstrategie
4.3.5	Künstliche Intelligenz im Service	bewerten	z. B. Nutzen und Risiken, individuelle vs. automatisierte Betreuung, wirtschaftliche Aspekte
4.3.6	Datenschutz bei digitalen Serviceleistungen	beachten	2.5.7; z. B. DSGVO, Informationsrechte, Sicherheit, Löschung, Schutz personenbezogener Daten

4.4 Serviceorientiertes Verhalten optimieren

Nr.	Qualifikationsinhalt	Anwendungstaxonomie	Hinweise zur Vermittlung
4.4.1	Organisatorische Vorgaben	beachten	1.3.7; z. B. Richtlinien, Checklisten, Servicestandards
4.4.2	Ausrichtung des Unternehmens	beachten	1.2.2, 1.2.3; z. B. Leitbild, interne/externe Serviceorientierung
4.4.3	Innere Einstellung und Emotionen	analysieren	z. B. implizite/explizite Einstellungen, Emotionsarbeit, emotionale Intelligenz
4.4.4	Selbstreflexion	durchführen	z. B. Feedback, Selbstbewusstsein, Fehlerkultur

4.5 Individuelle Gesundheitsprävention gestalten

Nr.	Qualifikationsinhalt	Anwendungstaxonomie	Hinweise zur Vermittlung
4.5.1	Arbeitssicherheit	beachten	z. B. ArbSchG, MuSchG, JArbSchG, Unfallverhütung, Gefährdungsbeurteilung, Dokumentation
4.5.2	Gesundheitsschutz	gewährleisten	z. B. BGM, psychische Belastung, Sicherheitsrichtlinien, Prävention
4.5.3	Ergonomie am Arbeitsplatz	beachten	4.5.1, 4.6.1–4.6.3; z. B. Arbeitsplatzgestaltung, Hilfsmittel, Umgebungseinflüsse
4.5.4	Stressmanagement	umsetzen	4.4.2–4.4.4; z. B. Stressoren, Copingstrategien, Resilienz, Ressourcenmanagement

4.6 Vorgaben des Sicherheitsmanagements umsetzen

Nr.	Qualifikationsinhalt	Anwendungstaxonomie	Hinweise zur Vermittlung
4.6.1	Prävention und Umgang mit Gefahrensituationen	unterstützen	3.4.6, 4.5.1; z. B. Gefahrenquellen, Prozesse, QMS, Sicherheitskultur, Incident Reporting
4.6.2	Verantwortliche Personen	unterstützen	z. B. Sifa, Brandschutzbeauftragte, Ersthelfer, Betriebsarzt

Nr.	Qualifikationsinhalt	Anwendungstaxonomie	Hinweise zur Vermittlung
4.6.3	Situationsgerechtes Handeln bei Gefahren	unterstützen	4.5.1; z. B. Notfallpläne, Übungen, Fluchtwege, medizinische Notfälle, Checklisten

Anhang: Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung Bedeutung

AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
AGG	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz
ArbSchG	Gesetz über die Durchführung von Maßnahmen des Arbeitsschutzes zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Beschäftigten bei der Arbeit (Arbeitsschutzgesetz)
BCG	Boston Consulting Group
BDSG	Bundesdatenschutzgesetz
BetrVG	Betriebsverfassungsgesetz
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
CB	Corporate Behaviour
CBT	Computer-based-training
CC	Corporate Culture
CD	Corporate Design
CRM	Customer Relationship Management
DIHK	Deutsche Industrie- und Handelskammer
DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung
EMAS	Eco-Management and Audit Scheme
GuV	Gewinn und Verlust
IT	Informationstechnologie
JArbSchG	Gesetz zum Schutze der arbeitenden Jugend (Jugendarbeitsschutzgesetz)
KPI	Key Performance Indicator
MOOC	Massive Open Online Courses

Abkürzung Bedeutung

MuSchG	Gesetz zum Schutz von Müttern bei der Arbeit, in der Ausbildung und im Studium (Mutterschutzgesetz)
NPO	Non-Profit-Organisation
PDCA	Plan, Do, Check, Act
PESTEL	Political, Economic, Social, Technological, Environmental, Legal
QMS	Qualitäts-Management-System / Qualitätsmanagementsystem (Doppelnennung im Originaldokument)
SGB	Sozialgesetzbuch
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats
TQM	Total Quality Management
UWG	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb
VIP	Very Important Person
WBT	Web-based-training