

INSPIRATION

BECOMES

INNOVATION

Seminar

Dienstleistungscontrolling

TGCG - Management Consultants

Mannesmannufer 6

D-40213 Düsseldorf

info@tgcg.de

AUSRICHTUNG & ZIELSETZUNG

Die zunehmende Bedeutung industrieller Dienstleistungen bildet eine wichtige unternehmerische Herausforderung. Ein modernes Controlling muss dieser Entwicklung durch Bereitstellung geeigneter Instrumente Rechnung tragen. Die Controllingaufgabe besteht darin, nutzbringende Methoden und Konzepte für die betriebswirtschaftliche Steuerung von Dienstleistungen sinnvoll einzusetzen.

Die Teilnehmer werden mit innovativen und praxisrelevanten Controlling-Instrumenten vertraut gemacht. Im Seminar werden Einsatzbereiche und Nutzenpotenziale anhand praktischer Beispiele erläutert und Handlungsempfehlungen für eine erfolgreiche Einführung gegeben. Die Teilnehmer werden in die Lage versetzt, diese Instrumente zu nutzen und aktiv zu gestalten.

INHALT

- **Bedeutung moderner Controllinginstrumente im Dienstleistungsbereich**
 - Aktuelle Herausforderungen für Dienstleistungs- und Industrieunternehmen
 - Entwicklungsstand und Nutzenpotenziale von Controllinginstrumenten für industrielle Dienstleistungen
 - Dreiklang zwischen Prozesssicht, Produkt-/Marktsicht und Kundensicht

- **Budgetierung und Kalkulation von Dienstleistungen**
 - Welche Möglichkeiten bestehen Dienstleistungen zu kalkulieren und zu planen?
 - Welche Voraussetzungen sind dafür an die Kostenrechnung zu stellen (Kostenverrechnung, Gemeinkostenumlage)?
 - Wie wirken sich Preis-, Kosten- und Mengenabweichungen auf die Kalkulation aus (Sensibilitäts-/Risikoanalyse)?
 - Erfolgreicher Umgang mit Gemeinkosten
 - Wie erfolgt die Preisfestlegung (Bestimmung von Unter- und Obergrenzen)?

- **Steuerung von Dienstleistungen**
 - Wie kann die Qualität von Dienstleistungen gemessen werden?
 - Wie können Dienstleistungen klassifiziert und standardisiert werden?
 - Wie kann man Dienstleistungstypen miteinander vergleichen?
 - Wann lohnt ein Outsourcing von Dienstleistungen?
 - Wie können externe Dienstleister gesteuert werden (Partnermanagement)?
 - Welche Kennzahlen bieten sich zur Steuerung von Dienstleistungen an (Reports, Kennzahlencockpits)?

- **Diskussion und Bewertung der Controlling-Methoden auf der Basis von Fallstudien und Praxisbeispielen**

TRAININGSANSATZ

Im Rahmen der Trainingsdurchführung liegt der Schwerpunkt auf der praktischen Anwendbarkeit und Übung der zu erwerbenden Kenntnisse und Fähigkeiten.

Das Training wird didaktisch so ausgestaltet, dass die Inhalte praxisnah und umsetzungsorientiert vermittelt und trainiert werden. Um diesen Anspruch zu gewährleisten, werden im Training folgende Lernmethoden angewendet:

- Fallstudienarbeit,
- Gruppenübungen,
- Praxisbeispiele,
- Transfer-/Übungsaufgaben.