

# Fachberater/in für Servicemanagement (IHK)

|                         |                                            |
|-------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Titel</b>            | Fachberater/in für Servicemanagement (IHK) |
| <b>Zulassungsnummer</b> | 5155425c                                   |

---

## Veranstalter

|                        |                                                                                            |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Adresse:</b>        | ILS Institut für Lern- und Bildungssysteme<br>GmbH<br>Doberaner Weg 18-22<br>22143 Hamburg |
| <b>Telnr:</b>          | +49 40 67570-0                                                                             |
| <b>E-Mail-Adresse:</b> | kursinfo@ils.de                                                                            |
| <b>Webseite:</b>       | <a href="https://www.ils.de">https://www.ils.de</a>                                        |

---

## Lehrgangsziel

Vorbereitung auf die Fortbildungsprüfung zum Fachberater für Servicemanagement IHK/zur Fachberaterin für Servicemanagement IHK gemäß Besonderer Rechtsvorschrift der IHK Frankfurt vom 22.02.2017

---

## Inhalte

|                                                             |                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lehrgangsinhalte:</b>                                    | Lern- und Arbeitsmethodik -<br>Betriebswirtschaftliches Handeln -<br>Kommunikation und Konfliktmanagement -<br>Organisieren und Führen von Mitarbeitern und<br>Projekten - Servicemanagement |
| <b>Medien, die Bestandteile des Fernlehrrangebots sind:</b> | 30 Lehrbriefe, 3 Präsentationstrainings, 4<br>Situationsaufgaben                                                                                                                             |

---

## Abschluss

|                             |                                           |
|-----------------------------|-------------------------------------------|
| <b>Abschluss:</b>           | Fortbildungsprüfung vor der IHK Frankfurt |
| <b>Art des Abschlusses:</b> | öffentlich-rechtliche Prüfung             |

---

# Voraussetzungen

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Teilnahmevoraussetzungen:</b> | kaufmännische Kenntnisse aus einer dienstleistungs-, servicespezifischen bzw. kaufmännischen Ausbildung oder mehrjährige Berufserfahrung; technische Voraussetzung: Multimedia-PC mit Internet-Zugang                                                                                                                                |
| <b>Prüfungsvoraussetzungen:</b>  | Abschlussprüfung in einem anerkannten dienstleistungs- oder servicespezifischen Ausbildungsberuf und mind. 6-monatige Berufspraxis oder Abschlussprüfung in einem anerkannten Ausbildungsberuf und mind. 1-jährige Berufspraxis oder mind. 3-jährige Berufspraxis mit Bezügen zu den Aufgaben von Fachberatern für Servicemanagement |

---

## Kosten

|                                        |            |
|----------------------------------------|------------|
| <b>Teilnahmekosten (Gesamtkosten):</b> | 2.910,00 € |
| <b>Lehrgangskosten:</b>                | 2.910,00 € |
| <b>Kosten für (externe) Prüfungen:</b> | 0,00 €     |
| <b>Anzahl der Raten:</b>               | 15         |
| <b>Höhe der Raten:</b>                 | 194,00 €   |

Die Teilnehmerkosten können Veränderungen erfahren haben, die der ZFU zum Redaktionsschluss noch nicht vorlagen. Aktuelle Gebühren, Kosten und Erläuterungen dazu erhalten Sie beim Fernlehrinstitut.

---

## Zeitraumen

|                                                                   |                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>Gesamtdauer in Monaten:</b>                                    | 15.00                                                           |
| <b>Gesamtdauer in Stunden:</b>                                    | 746 Std. (995 Unterrichtseinheiten zu je 45 Min.)               |
| <b>Wöchentlicher Lernaufwand für das Selbstlernen in Stunden:</b> | 11.00                                                           |
| <b>Synchrone Lerneinheiten (je 45 Minuten):</b>                   | 48                                                              |
| <b>Präsenzunterricht:</b>                                         | Ein Online-Seminar (8 UStd.) - ein 5-tägiges Seminar (40 UStd.) |

---

## Zusätzliche Informationen

Die Module des Lehrgangs können auch einzeln belegt werden. Näheres hierzu ist beim Institut zu erfragen.