

Programmablauf

WEKA Praxis-Seminar **Controlling von Dienstleistungen**

Zentrum für Weiterbildung der Universität Zürich

Zeit	Thema
ab 08.30 Uhr	Kaffee und Gipfeli, Ausgabe der Seminarunterlagen
09.00–09.45 Uhr	Erstellen, Positionieren und Vermarkten von Dienstleistungen Eigenständige und begleitende Services («Add Ons»); Standardisierung, Individualisierung, Modularisierung, Bündelung; Interne Services
09.45–10.45 Uhr	Planen der Potenzial-, Prozess- und Ergebnisdimension Phasen der Dienstleistungsproduktion, Interaktion mit dem Kunden, Beeinflussen der Leistungserstellung und «After Sales Service» aus Sicht des Controllings
10.45–11.10 Uhr	Pause
11.10–12.30 Uhr	Angebotsplanung, Preis- und Kostenplanung, Qualitätsplanung; Qualitäts- und Effizienzmessung Zielkosten- und Prozesskostenrechnung; Life-Cycle Costing; Quality-Function-Deployment und Conjoint-Measurement; das GAP-Modell; die Methode SERVQUAL®; Performance Indicators
12.30–13.45 Uhr	Mittagessen
13.45–14.30 Uhr	Geschäftsstrategien entwickeln Bestimmen der angebotsrelevanten Wirkungsgrößen; SWOT- und Szenariotechnik; Konzipieren von Service Level Agreements
14.30–15.15 Uhr	Geschäftsstrategien umsetzen Balanced Scorecard; Total Cost of Ownership; Strategiekontrolle
15.15–15.45 Uhr	Pause
15.45–16.30 Uhr	Controlling in der Innen- und Aussenorganisation Controlling und Firmenstruktur; Controlling und Relationship Management

Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

Veranstaltungsort

Zentrum für Weiterbildung der Universität Zürich
Schaffhauserstrasse 228
8057 Zürich
www.zwb.uzh.ch

Individualverkehr

Das Zentrum für Weiterbildung verfügt über ein eigenes Parkhaus. Weitere Parkgelegenheiten in unmittelbarer Nähe.

Öffentlicher Verkehr

Tram Nr. 10 oder 14 ab Zürich HB oder Zürich Oerlikon bis zu den Haltestellen Hirschwiesenstrasse oder Berninaplatz. Erreichbar ab Zürich HB innerhalb von 15 Min.

