

# Programmablauf

## WEKA Praxis-Seminar **Controlling von Dienstleistungen**

### Zentrum für Weiterbildung der Universität Zürich

Zeit	Thema
09.00–09.15 Uhr	Empfang mit Kaffee und Gipfeli, Ausgabe der Seminarunterlagen
09.15–09.45 Uhr	<b>Erstellen, Positionieren und Vermarkten von Dienstleistungen</b> Eigenständige und begleitende Services («Add Ons»); Standardisierung, Individualisierung, Modularisierung, Bündelung; Interne Services
09.45–10.45 Uhr	<b>Planen der Potenzial-, Prozess- und Ergebnisdimension</b> 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	<b>Angebotsplanung, Preis- und Kostenplanung, Qualitätsplanung; Qualitäts- und Effizienzmessung</b> 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	<b>Geschäftsstrategien entwickeln</b> Bestimmen der angebotsrelevanten Wirkungsgrößen; SWOT- und Szenariotechnik; Konzipieren von Service Level Agreements
14.30–15.15 Uhr	<b>Geschäftsstrategien umsetzen</b> Balanced Scorecard; Total Cost of Ownership; Strategiekontrolle
15.15–15.45 Uhr	Pause
15.45–16.30 Uhr	<b>Controlling in der Innen- und Aussenorganisation</b> 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.

