



BILDUNG. FREUDE INKLUSIVE.

DIENSTLEISTUNGS- MARKETING

DIPLOMLEHRGANG

www.bfi.wien



FLEXIBEL STUDIEREN
100% ONLINE
JEDERZEIT STARTEN



Dienstleistungsmarketing

Diplomlehrgang

Die Welt des Marketings ist in ständigem Wandel und es ist von entscheidender Bedeutung, auf dem neuesten Stand zu bleiben, um Ihre Zielgruppe erfolgreich zu erreichen.

Der **Diplomlehrgang Dienstleistungsmarketing** bietet Ihnen vertiefende Kenntnisse in den Bereichen

Marketing, Strategien im Dienstleistungsmarketing, Kundenprofile und Kundenbewertung, Kundenanalyse. Des Weiteren erhalten Sie Einblicke in **Customer Lifecycle Management**, sowie wichtige Konzepte im Bereich **Kommunikation**. Der Diplomlehrgang Dienstleistungsmarketing kann **jederzeit gestartet** werden und findet zur Gänze **online** statt.

Der Diplomlehrgang auf einen Blick



8 Module



Flexible Kursdauer: 4 Monate

(kostenlose Verlängerung auf bis zu 12 Monate möglich)



Workload von 400 Stunden
(entspricht 16 ECTS)



Keine Zulassungsvoraussetzung



Diplom nach erfolgreichem Abschluss



€ 990-



Vorteile

des digitalen Diplomlehrgangs



Berufsbegleitend & praxisnah



Jederzeit starten



100 % online



Alle Prüfungen online



Zukunftsorientierte Inhalte



Steuerlich absetzbar

Lehrplan

Der **digitale Diplomlehrgang Dienstleistungsmarketing** kann **jederzeit gestartet** werden und gliedert sich in insgesamt **acht Module**, welche jeweils mit einer **Modulprüfung** abschließen.

Teilnehmer:innen müssen jede Modulprüfung, die aus **Multiple-Choice Fragen** besteht, mit **mindestens 50 %** der erreichbaren Punkte absolvieren, wobei **bis zu drei Prüfungsantritte erlaubt** sind. Nach erfolgreichem Abschluss erhalten Sie das **Diplom „Nachhaltigkeitsmanagement“** und dokumentieren dadurch offiziell Ihr Können.

MODULNAME	DAUER	PRÜFUNGSFORMAT
Marketing 4.0	50 Stunden	Online-Abschlussprüfung
Dienstleistungsmarketing	50 Stunden	Online-Abschlussprüfung
Strategien im Dienstleistungsmarketing	50 Stunden	Online-Abschlussprüfung
Kundenprofile und Kundenbewertung	50 Stunden	Online-Abschlussprüfung
Kundenanalyse und zielgruppenbezogenes CRM	50 Stunden	Online-Abschlussprüfung
Customer Lifecycle Management	50 Stunden	Online-Abschlussprüfung
Grundlagen der Kommunikation	50 Stunden	Online-Abschlussprüfung
Interkulturelle Kundenorientierung	50 Stunden	Online-Abschlussprüfung

Multimediale Unterlagen sorgen dafür, dass für jeden Lerntyp der passende Inhalt verfügbar ist. Sie sind eher der visuelle Typ? Dann sind unsere **Lernvideos** für Sie bestimmt. Sie wollen Interaktivität? Mit unseren revolutionären **Lern-Zusammenfassungen und Kontrollfragen** können Sie Ihr Wissen auf die Probe stellen.

Modulübersicht

Marketing 4.0	<ul style="list-style-type: none"> • Strategisches Marketing in der Unternehmensführung • Datengesteuertes Marketing • Konsumentenverhalten • Marketing-Mix
Dienstleistungs- marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Qualität und Produktivität einer Dienstleistung • 7P-Modell des Dienstleistungsmarketings • Tangibilisierungen von Dienstleistungen • Standardisierung von Dienstleistungen
Strategien im Dienstleistungs- marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Personal Branding • Markenpositionierung • Preis- und Vertragsmodelle • Weiterentwicklungen von Dienstleistungen
Kundenprofile und Kundenbewertung	<ul style="list-style-type: none"> • Methoden der Kundenbewertung • Customer Profiling und Arten von Kundenprofile • Kulturerfassungsansätze und Kulturmodelle • CRM und kulturelle Aspekte
Kundenanalyse und zielgruppenbezogenes CRM	<ul style="list-style-type: none"> • Methoden der Bedürfnisanalyse • Digitales Customer Relationship Management • Kundenanalysen • CEM- und CRM-Software
Customer Lifecycle Management	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenlebenszyklus • Kundenverhaltensmodelle • Marktsegmentierungsmodelle • Käufertypologien
Grundlagen der Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsforschung • Werbewirkungsmodelle • Dissonanztheorie • Die fünf Axiome nach Watzlawick
Interkulturelle Kundenorientierung	<ul style="list-style-type: none"> • Interkulturalität und Transkulturalität • Zeit im interkulturellen Kontext • Raum im interkulturellen Kontext • Interkulturelle Dimensionen



BILDUNG. FREUDE INKLUSIVE.

ICH WILL
MEHR VOM
LEBEN



Berufsförderungsinstitut Wien
Alfred-Dallinger-Platz 1 | 1030 Wien
information@bfi.wien
+43 1 811 78 - 10100

www.bfi.wien