

Dienstleistungsmanagement, Bachelor of Arts

Berufsbeschreibung

Die Absolventen und Absolventinnen des Studiengangs Dienstleistungsmanagement haben sich nach erfolgreichem Abschluss sowohl wissenschaftliche als auch praktische Kenntnisse betriebswirtschaftlicher Managementmethoden angeeignet. Diese kommen speziell im Dienstleistungssektor zum Einsatz. Betriebswirte und Betriebswirtinnen im Dienstleistungsmanagement entwickeln Konzepte der Wertschöpfung für Unternehmen aus unterschiedlichsten Wirtschaftszweigen, um deren Kunden bestmöglich an sich zu binden. Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, Volkswirtschaftslehre, Recht, Qualitätsmanagement und Kundenzufriedenheit sind wichtige Pfeiler im Berufsleben.

Kundenkontakt und Kundenzufriedenheit gehören zu den wichtigen Themen der Fachleute des Dienstleistungsmanagements. Sie analysieren, verbessern und erweitern Angebote eines Unternehmens, befragen Kunden, werten Reklamationen aus und optimieren daraufhin dienstleistungsspezifische Abläufe. Gerade auch die Verbesserung und die kundenfreundliche Anwendung von E-Commerce-Angeboten, Online-Plattformen und der Online-Kaufabwicklung fallen unter ihren Aufgabenbereich.

Mit entsprechender Berufserfahrung können Fachleute im Dienstleistungsmanagement die Leitung von unternehmensinternen Projekten übernehmen – beispielsweise im Call- oder Service-Center.

Anforderung

Fachhochschulreife, Hochschulreife.

Länderspezifische Zulassungsverfahren der einzelnen Lehrinstitute.

Kommunikationsfähigkeit, Interesse am Menschen, Zuverlässigkeit, Detailgenauigkeit, Planungsgabe und Organisationstalent, Verantwortungsbewusstsein, Computer-Know-how, Verständnis von komplexen Abläufen und Zusammenhängen, exaktes Arbeiten, Kunden- und Serviceorientierung.

Ausbildung

6–8 Semester: duales Studium oder Studium an einer Fachhochschule oder Hochschule.

Entwicklungsmöglichkeiten

Master Dienstleistungsmanagement, selbstständige Tätigkeit, Call-Center-Management, Marketing, Werbung in Industrie-, Handels- oder Handwerksbetrieben, Kunden- und Service-Centern oder E-Commerce-Unternehmen, Positionen in Lehre und Wissenschaft.