



BILDUNG. FREUDE INKLUSIVE.

# DIENSTLEISTUNGS- MARKETING

DIPLOMLEHRGANG

[www.bfi.wien](http://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**



# 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 5.0	50 Stunden	Online-Abschlussprüfung
Dienstleistungsmarketing	50 Stunden	Online-Abschlussprüfung
Strategien im Dienstleistungsmarketing	50 Stunden	Online-Abschlussprüfung
Kund:innenprofile und Kund:innenbewertung	50 Stunden	Online-Abschlussprüfung
Kund:innenanalyse und zielgruppenbezogenes CRM	50 Stunden	Online-Abschlussprüfung
Customer Lifecycle Management	50 Stunden	Online-Abschlussprüfung
Grundlagen der Kommunikation	50 Stunden	Online-Abschlussprüfung
Interkulturelle Kund:innenorientierung	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

<b>Marketing 5.0</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prinzipien des Marketings 5.0</li> <li>• Strategisches Marketing: Marketing-Planung und Marketing-Strategie</li> <li>• Operatives Marketing: Marketing-Mix</li> <li>• Datenerhebung und Erfolgsmessung im Marketing</li> </ul>
<b>Dienstleistungs- marketing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualität und Produktivität einer Dienstleistung</li> <li>• 7P-Modell des Dienstleistungsmarketings</li> <li>• Tangibilisierungen von Dienstleistungen</li> <li>• Standardisierung von Dienstleistungen</li> </ul>
<b>Strategien im Dienstleistungs- marketing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal Branding</li> <li>• Markenpositionierung</li> <li>• Preis- und Vertragsmodelle</li> <li>• Weiterentwicklungen von Dienstleistungen</li> </ul>
<b>Kund:innenprofile und Kund:innenbewertung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Methoden der Kund:innenbewertung</li> <li>• Customer Profiling und Arten von Kund:innenprofile</li> <li>• Kulturerfassungsansätze und Kulturmodelle</li> <li>• CRM und kulturelle Aspekte</li> </ul>
<b>Kund:innenanalyse und zielgruppenbezogenes CRM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Methoden der Bedürfnisanalyse</li> <li>• Digitales Customer Relationship Management</li> <li>• Kundenanalysen</li> <li>• CEM- und CRM-Software</li> </ul>
<b>Customer Lifecycle Management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kund:innenlebenszyklus</li> <li>• Kund:innenverhaltensmodelle</li> <li>• Marktsegmentierungsmodelle</li> <li>• Käufer:intypologien</li> </ul>
<b>Grundlagen der Kommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikationsforschung</li> <li>• Werbewirkungsmodelle</li> <li>• Dissonanztheorie</li> <li>• Die fünf Axiome nach Watzlawick</li> </ul>
<b>Interkulturelle Kund:innenorientierung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interkulturalität und Transkulturalität</li> <li>• Zeit im interkulturellen Kontext</li> <li>• Raum im interkulturellen Kontext</li> <li>• Interkulturelle Dimensionen</li> </ul>



**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](http://www.bfi.wien)