

## Dienstleistungsmarketing Diplomlehrgang

Kursnr.  
23BTEL0052

### Kurstermin

📅 18.07.2024 bis  
18.11.2024

### Unterrichtsdetails

**Einstieg jederzeit möglich - Zugang ab Freischaltung für 12  
Monate**  
**400 Unterrichtseinheiten**

### Unterrichtsort

**Interaktive Lernumgebung**

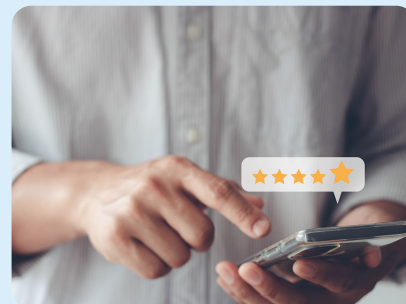
### Lernformat

**E-Learning**

### Preis

**€ 990,-**

### Förderpreis

**€ 840,-**

Alle Preise inkl. 10% USt.

Bitte beachten Sie die Rabatt- und Förderbedingungen. Mehr Informationen finden Sie unter [bfi.wien](https://bfi.wien).

### Das erwartet Sie

Im Marketing dreht sich die Welt – Stichworte Digitalisierung und soziale Medien – noch schneller: Wer seine Zielgruppe erreichen, begeistern und Customer Loyalty erzielen will, muss auf dem neuesten Stand bleiben. Im Diplomlehrgang Dienstleistungsmarketing vertiefen Sie Ihr Know-how in den Bereichen Marketing, Strategien im Dienstleistungsmarketing, Kundenprofile, -bewertung und -analyse. Sie erfahren, wie professionelles Customer Lifecycle Management heute aufgesetzt wird und erlernen die neuesten Kommunikationskonzepte. Der Online-Diplomlehrgang kann jederzeit gestartet werden!

## Inhalte

- Marketing 4.0
- Dienstleistungsmarketing
- Strategien im Dienstleistungsmarketing
- Kundenprofile und Kundenbewertung
- Kundenanalyse und zielgruppenbezogenes CRM
- Customer Lifecycle Management
- Grundlagen der Kommunikation
- Interkulturelle Kundenorientierung

## Nutzen und Karrieremöglichkeiten

- Sie kennen die relevanten Begriffe, Strategien und Konzepte modernen Marketings.
- Sie kennen die gängigen Kommunikationskonzepte und die Grundbegriffe des internationalen Marketings.
- Sie wissen, wie die Digitalisierung und die neuen Medien das Marketing transformieren und welche Schritte gesetzt werden müssen.
- Sie können Nutzen und Kostenvorteile digitalen Marketings für Organisationen und Unternehmen bewerten.
- Sie planen und entwickeln den optimalen Marketingmix für das jeweilige Dienstleistungsangebot.
- Sie wissen, welche Kriterien im Marketing für Produkte bzw. für Dienstleistungen ausschlaggebend sind.
- Sie können Dienstleistungsstrategien anhand des 7P-Modells planen, Kundenprofile erstellen und mit schwierigen Kundenbeziehungen professionell umgehen.
- Sie führen Kundenanalysen durch, setzen Customer Experience Management um und berücksichtigen interkulturelle Aspekte im Marketing.

## Abschluss

Der Lehrplan stellt eine profunde Weiterbildung in dem von Ihnen gewählten Bereich sicher. Die selbstständige, interaktive und multimediale Erarbeitung vertieft die Lerninhalte nachhaltig.

Nach erfolgreichem Abschluss erhalten Sie das BFI Wien Diplom und dokumentieren dadurch offiziell Ihr Können.

## Voraussetzungen

Eigener PC/Laptop sowie Internetzugang.

Alle Lehrinhalte und Lernunterlagen werden digital zur Verfügung gestellt.

## Zielgruppe

- Personen mit Interesse an einer kompakten Einführung in Theorie und Praxis des Dienstleistungsmarketings – kombiniert mit flexiblen Lernmöglichkeiten
- Marketer:innen, die ihre Kenntnisse im digitalen Marketing, in Bezug auf den modernen Marketingmix und Kundenorientierung vertiefen wollen
- Manager:innen mit Know-how-Bedarf zu Produkt- vs. Dienstleistungsmarketing,

Dienstleistungsstrategien, Markenmanagement und Kundenbeziehungen

- Mitarbeiter:innen von Dienstleistungsunternehmen, die Expertise in Kundenanalyse, Customer Experience Management, Kundenkommunikation und interkulturellem Marketing aufbauen möchten
- Berufseinsteiger:innen und Studierende, die eine Karriere im Marketing anstreben und eine umfassende Einführung in Marketingkonzepte und -techniken im Dienstleistungsbereich suchen
- Selbstständige, die Digital Marketing, insbesondere für Dienstleistungen, im eigenen Unternehmen nutzen möchten
- Führungskräfte, die ihre Kompetenzen weiterentwickeln und verbreitern wollen

### Bitte beachten Sie

- Der Diplomlehrgang findet zu 100% ortsungebunden und online statt. Keine Präsenztermine.
  - Auch die Prüfungen finden ausschließlich online statt. Sie bestimmen die Termine.
  - Anmeldung und Start jederzeit: Ihre Zugangsdaten werden Ihnen nach Zahlungseingang per Mail übermittelt (binnen 2-3 Bankwerktagen).
  - Der Diplomlehrgang ist auf eine Kursdauer von vier Monaten zugeschnitten. Um Ihnen eine flexible Einteilung zu ermöglichen, ist der Zugang ab Freischaltung des Lehrgangs jedoch für 12 Monate aktiviert.
  - Der Diplomlehrgang ist in Module gegliedert. Jedes Modul wird mit einer Modulprüfung abgeschlossen; im Anschluss daran erhalten Sie sofortiges Feedback.
  - Sie haben für die gesamte Kursdauer die Möglichkeit, die/den Kursleiter:in für inhaltliche und technische Unterstützung digital zu kontaktieren.
  - Mittels Chat und Forum auf der Lernplattform können Sie sich jederzeit mit anderen Kursteilnehmer:innen austauschen und vernetzen.
- Wichtig: Klären Sie bitte die Zusage zur Individualförderung im Rahmen Ihrer Bildungskarenz vor Kursanmeldung mit Ihrer/m AMS-Berater:in ab.  
Bei jeder Fördervereinbarung ist Lehrgangsbeginn und -ende vorab mit ihrem jeweiligen Fördergeber zu fixieren sowie auf die Möglichkeit einer Verlängerung der Lehrgangsdauer zu verzichten.  
Im Zeitraum von vier Monaten (reguläre Kursdauer) beträgt der wöchentliche Aufwand mindestens 20 Stunden.