



Service World™

Betriebswirtschaftliches Knowhow für Dienstleistungsunternehmen

Die Absatzgrenzen sind erreicht, steigende Umsätze sind nur über ständig neue Produkte/Angebote zu erzielen, die Kunden fordern zunehmend mehr Servicequalität und integrierte Lösungskonzepte - das alles bei sinkendem Preisniveau, denn der Konkurrenzkampf nimmt zu.

Erfolgsfaktor der Branche sind mehr als anderswo die Mitarbeitenden. Ihre stete Qualifizierung ist zu sichern, aber auch die Verbesserung ihrer Auslastung und Effizienz ... Dienstleistungen werden vorwiegend individuell nach Auftrag erstellt und sind im Gegensatz zu den meisten Sachleistungen nicht lagerfähig. Diese Tatsache erfordert von Dienstleistungsunternehmen aufeinander abgestimmte Geschäftsprozesse und kompetente Mitarbeitende. Die Simulation Service World™ vermittelt betriebswirtschaftliches Know-How und prozessorientiertes Denken speziell für Mitarbeiter und Führungskräfte von Dienstleistungsunternehmen.

Service World™ Spielverlauf:

Bereits vor dem Aufbau des Spiels wird durch die Verteilung der Werteinheiten auf die verschiedenen Positionen des Anlage- und Umlaufvermögens die Dimension des Unternehmens deutlich. Die Teilnehmenden erfahren einen Wertschöpfungsprozess mit mehreren aufeinander folgenden Phasen - Auftragsannahme, -durchführung und -abrechnung. Dabei wird die Problematik unterschiedlicher Anforderungsprofile und Kompetenzen der Mitarbeitenden in den verschiedenen Phasen der Auftragsbearbeitung aufgezeigt und die Auswirkungen geringer Auslastung der Mitarbeitenden sowie die betriebswirtschaftliche Dimension langer Einarbeitungs- und Ausbildungszeiten deutlich.

Während des Spiels erstellen die Teilnehmenden Bilanz und Erfolgsrechnung / GuV und ermitteln die wichtigsten betriebswirtschaftlichen Kennzahlen von Dienstleistungsunternehmen. Anhand dieser Zahlen wird die Wirkung ablauforganisatorischer Massnahmen, die von den Teilnehmenden selbst erarbeitet werden, demonstriert.

Zielgruppen:

- Führungskräfte
- Mitarbeitende in Service- / Dienstleistungsunternehmen
- Auszubildende

Nutzen:

- Vermittlung betriebswirtschaftlicher Grundlagen
- Stärkung des unternehmerischen Denkens von Mitarbeitenden
- Es entsteht Aufbruchsstimmung; Betriebswirtschaft macht Spass; konkrete Massnahmen zur Steigerung des Unternehmenserfolges werden definiert
- Neben der Fachkompetenz wird bereichsübergreifendes Denken und Handeln gefördert

Dauer:

1 - 2 Tage

Teilnehmerzahl:

Bis zu 18 Teilnehmende mit einem Trainer, Grossgruppen bis zu 100 Teilnehmenden wurden schon durchgeführt

Wir simulieren Ihre Welt.