

Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE
LUZERN**

Wirtschaft

Institut für Betriebs- und Regionalökonomie IBR

Competence Center
Dienstleistungs-
management

www.hslu.ch/ibr-dienstleistungsmanagement

Profil

Wer wir sind

Wir sind ein interdisziplinäres Team von Expertinnen und Experten aus den Bereichen Ökonomie, Psychologie sowie Mathematik und Statistik.

Was wir tun

«Exzellenz in Dienstleistungen» zu erreichen ist eine Herausforderung für Unternehmen und Organisationen aller Branchen. Ob als Kernprodukt, Zusatznutzen, interne Dienstleistung oder als Treiber von Prozessen und ganzen Geschäftsmodellen – die Bedeutung der Dienstleistungskompetenz für die kundenorientierte Führung von Unternehmen und Organisationen steigt stetig. Das Team des Competence Centers Dienstleistungsmanagement entwickelt gemeinsam mit Praxisvertretern, Forschungspartnern und Studierenden in der Aus- und Weiterbildung

Lösungen für aktuelle Problemstellungen und zukünftige Herausforderungen auf den Gebieten Business und Service Excellence.

Für wen wir arbeiten

Unsere Auftraggeber sind entwicklungs- und innovationsorientierte Dienstleistungsfirmen, Industrie- und Handelsunternehmen, Profit- und Non Profit-Organisationen und Institutionen der öffentlichen Hand. Wir arbeiten lokal, regional, national und international.

Wie wir arbeiten

Unser interdisziplinäres Team arbeitet ergebnisorientiert. Mit unseren fachlichen Kompetenzen, mit massgeschneiderten Dienstleistungen und adäquater Methodenauswahl unterstützen und begleiten wir unsere Kunden.

«Service is our Business»

Kompetenzen	Services Marketing Management – Strategisches Kundenmanagement – Dienstleistungsmarketingkonzepte – Service Innovation & Service Design	Business Excellence – Integriertes Management System EFQM/CAF-Modell – Anerkennungsprogramme – Qualitätsmanagement – Prozessmanagement – Value Based Management	Service-orientierte Geschäftsmodelle – Value Management in Netzwerken – Supply Chain Management – Service Solutions – Kundenintegration und Value Co-Creation
	– Projektbegleitung, -moderation – Strategische und operative Konzeptentwicklung – Marktpotenzial-, Positionierungs- und Segmentierungsanalysen	– Assessments, Benchmarking – Kunden- und Mitarbeiterbefragungen – Quantitative & qualitative Marktforschung	– Prozessanalysen – Balanced Scorecard – Audits, Expertisen
Methoden			

Angebote

Beratung

Als Competence Center für Dienstleistungsmanagement begleiten und beraten wir national und international tätige Unternehmen und Organisationen bei der Analyse und Lösung unterschiedlicher Problemstellungen in den Bereichen Service and Business Excellence.

Damit leisten wir einen Beitrag für die Praxis, der wiederum auch uns als Hochschule für die Weiterentwicklung einer praxisorientierten Arbeitsweise wertvolle Inputs liefert.

Angewandte Forschung

Das Competence Center Dienstleistungsmanagement arbeitet in den verschiedenen Themenfeldern an Forschungsfragen und konkreten Forschungsprojekten. Unsere Forschung wird dabei von der Idee geleitet, auf Basis wissenschaftlicher Fundierung und Auseinandersetzung nutzenstiftende Erkenntnisse für die Praxis zu generieren. Wir unterstützen Unternehmen mit Hilfe von Erkenntnissen aus der Forschung, Praxisprobleme besser durchdringen und lösen zu können. Die Forschungsleistungen umfassen dabei theoretische, konzeptionelle sowie empirische Elemente.

Weiterbildung

Das Competence Center Dienstleistungsmanagement bietet unterschiedliche berufsbegleitende Aus- und Weiterbildungsprogramme an:

Master of Advanced Studies

MAS Business Excellence

MAS Marketing und Management von Dienstleistungen

Certificate of Advanced Studies

CAS Markt- und kundenorientiertes

Management von Dienstleistungen

CAS Marketing-Mix für Dienstleistungen

CAS Management der Kundeninteraktion

CAS EFQM Model Integration & Assessment

CAS Operational Excellence

Seminare

Lehrgang EFQM Excellence Assessor Training EAT

Die Entwicklung und Durchführung firmeninterner Schulungs- und Ausbildungsangebote sowie offene Fachseminare und Moderation von Workshops gehören ebenfalls zu unserem Leistungsspektrum.

Leitung, Team und Kontakt

Leitung



Dr. Adrienne Schäfer

Projektleiterin und Dozentin

T +41 41 228 99 65, adrienne.schaefer@hslu.ch

Stellvertretung



Anja Zimmermann

Leiterin MAS Marketing und Management von
Dienstleistungen, Projektleiterin und Dozentin

T +41 41 228 99 95, anja.zimmermann@hslu.ch

Sekretariat

T +41 41 228 41 50, ibr@hslu.ch, www.hslu.ch/ibr

Team

Dr. Stephanie Bothe, Dozentin

Prof. Dr. Urs Bucher, Co-Leiter MAS Business Excellence,
Projektleiter und Dozent

Hugo Graf, Co-Leiter MAS Business Excellence,
Projektleiter und Dozent

Dr. Dieter Hottiger, Dozent

Sebastian Huber, Projektleiter und Dozent

Prof. Dr. Uta Jüttner, Projektleiterin und Dozentin

Prof. Othmar Sager, Dozent

Dr. Katharina Windler, Senior Wissenschaftliche Mitarbeiterin

Raymond Zenhäusern, Projektleiter und Dozent

Hochschule Luzern – Wirtschaft

Institut für Betriebs- und Regionalökonomie IBR
Competence Center Dienstleistungsmanagement
Zentralstrasse 9 (für Besucher/innen: Frankenstrasse 9)
Postfach 2940, 6002 Luzern