

Szolgáltatás menedzsment alapismeretek (2018) 2 csoport

- Alapfogalmak, alapkövetelmények; mi a szolgáltatás menedzsment?
- Mi a szolgáltatás menedzsment politika? Célkitűzések, tervek; szerepek a szolgáltatásmenedzsment megvalósításához
- Szolgáltatásmenedzsment folyamatok
- Kapcsolati folyamatok
- Felügyeleti folyamatok
- Szolgáltatások hatékonysága és minőségének fontossága, a szolgáltatások folyamatos fejlesztésének lehetőségei; hogyan mérhető és elemezhető a szolgáltatások minősége?
- Szolgáltatás-menedzsment rendszerek áttekintése
- Esettanulmány és szimulációs játék