Seminar

DIENSTLEISTERSTEUERUNG

ANLASS

Fast jedes Unternehmen arbeitet zunehmend mit externen Dienstleistern, um in der heutigen, sich schnell verändernden Welt stets die richtige Expertise an Bord zu haben.

In diesem Basis-Seminar Dienstleistersteuerung erwerben Sie grundlegende Kenntnisse zur professionellen, souveränen und ergebnisorientierten Dienstleistersteuerung. Diese Kenntnisse sind in allen Unternehmensbereichen, die externe Dienstleister einsetzen, nutzbar. Dies gilt für Dienstleister, die Sie in Projekten unterstützen (Berater, Fachexperten) und für solche, die für Sie laufende Aufgaben übernehmen (Service-Provider).

Bei externen Dienstleistern haben Sie in der Regel keine direkte Weisungsbefugnis: Sie arbeiten auf Basis vertraglicher Vereinbarungen, in denen die zu erbringenden Leistungen und relevante Konditionen festgelegt sind. Erlernen Sie unter diesen Rahmenbedingungen, die Details der Aufgabe und der Zusammenarbeit mit dem Dienstleister abzustimmen und während der Zusammenarbeit durch angemessene Methodik und Kommunikation die externe Leistung effizient zu steuern und die erwarteten Ergebnisse zu sicherzustellen.

IM SEMINAR Dienstleistersteuerung ...

... erhalten Sie

- einen Einblick, wie externe Dienstleister zielorientiert geführt und gesteuert werden können.
- einen Überblick, wie Sie durch angemessene Kommunikation die Basis für eine gute Zusammenarbeit mit Externen gestalten und erwartete Ergebnisse sicherstellen.
- Tipps für die Handhabung von Vertragsregelungen und Budgets.

... erlernen Sie,

- wie Sie konkrete Ziele mit externen Dienstleistern vereinbaren und auch erreichen.
- wie Sie eine konstruktive und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Externen etablieren.
- wie Sie Meetings mit Externen effizient gestalten.
- wie Sie die Wirtschaftlichkeit der externen Leistung überwachen und steuern.

ZIELGRUPPE UND VORKENNTNISSE

- Mitarbeiter, Projektleiter und Führungskräfte, die mit externen Dienstleistern zusammenarbeiten.

Es sind keine Vorkenntnisse erforderlich.

Seminar

INHALTE – Seminar Dienstleistersteuerung

- **Einführung**
  - Der Dienstleister-Markt, Leistungskategorien und deren Charakteristika, Auswirkungen auf die Dienstleistersteuerung
  - Gründe für Zusammenarbeit mit Externen, Rahmenbedingungen
- **Dienstleister führen und steuern**
  - Governance-Vorgaben: Schaffen von Klarheit für Zusammenarbeit
  - Ziele vereinbaren und erreichen
  - Führen ohne Weisungsbefugnis, Motivation und Commitment schaffen
  - Konstruktive und vertrauensvolle Kooperation etablieren
- **Angemessene Kommunikation**
  - Kommunikation angemessen, klar und verbindlich gestalten
  - Ziele klar formulieren, Aufgaben und Ergebnisse abstimmen
  - Lösung von Konflikten
- **Effektive Meetings**
  - Welche Meetings, wann, mit wem und zu welchem Zweck?
  - Meetings vorbereiten: planen und einladen
  - Meetings durchführen: Vorgehen, Moderation und Beziehungsebene
  - Meetings nachbereiten, Ergebnisse sichern
- **Kaufmännische Aspekte**
  - Budget und Ressourcen planen und managen
  - Rechnungen prüfen
- **Vertragliche Aspekte**
  - alternative Vertragsformen bei Dienstleistungen, situationsgerechter Einsatz
  - Vertragsvereinbarungen: Worauf ist zu achten? Wie mit Grauzonen umgehen?
- **Zusammenarbeit gestalten**
  - Modell der Kooperationsphasen, Entwicklung einer konstruktiven Beziehung
  - Erwartungsmanagement: gemeinsames Verständnis von Aufgabe und Kooperation
  - Netzwerke aufbauen und pflegen
  - Wissen managen, Know-how sichern

Das Seminar ist praxisorientiert, es gibt viel Raum für Diskussionen, Übungen, Fallbeispiele und Erfahrungsaustausch

Seminar

Das sagen unsere Kunden

Alexander Brück
Union Investment Real Estate GmbH
Seminarteilnehmer “Dienstleistersteuerung”:

“Besonders gut gefallen hat mir die Abwechslung und der klare Fokus auf reale Themen und gute Beispiele.”

Joyce Meißner
TransnetBW GmbH
Seminarteilnehmerin “Dienstleistersteuerung”:

“Besonders gut hat mir gefallen, dass uns Raum gegeben wurde, Fragen zu stellen und konkrete Beispiele zu erarbeiten.”

Sabrina Fink
Hamburger Hochbahn AG
Seminarteilnehmer „Dienstleistersteuerung“

“Besonders gut gefallen hat mir das Bearbeiten von persönlichen Fallbeispielen und das Feedback von den anderen Teilnehmern und dem Coach.”