

Dienstleistungsmarketing, Bachelor of Arts

Berufsbeschreibung

Die Absolventinnen und Absolventen des Studiengangs Dienstleistungsmarketing haben nach erfolgreichem Studium sowohl breite Fachkenntnisse als auch Führungs- und Managementkompetenzen erlangt. Sie können somit in Unternehmen aller Wirtschaftszweige tätig werden. Sie arbeiten in Handwerks- und Handelsbetrieben, in Dienstleistungsunternehmen, in Unternehmensabteilungen der Industrie, aber auch in Organisationen und Verbänden.

Die Fachleute für Dienstleistungsmarketing entwickeln beispielsweise Konzepte für zusätzliche Serviceleistungen am Kunden. Kundenorientierung und Kundenbindung sind nämlich das A und O für Unternehmen, die Produkte, Leistungen oder Sachgüter verkaufen wollen. Dabei gehört das Einsetzen von Marketinginstrumenten genauso zum täglichen Handwerkszeug wie auch das Beobachten und Analysieren der Marktentwicklungen. Kunden werden aber bezüglich ihrer Zufriedenheit auch direkt befragt, Dienstleistungsangebote der Mitbewerber werden geprüft und ausgewertet, dienstleistungsspezifische Abläufe ausgebaut und optimiert.

Nach Projektabschluss werden die Ergebnisse aufbereitet und auf Erfolge kontrolliert. Dies geschieht beispielsweise durch Kundenbefragungen und natürlich durch Absatzprüfung: Hat sich das Produkt oder die Dienstleistung besser verkauft? Ist sie von mehr Kunden angenommen worden? Wurden neue Zielgruppen erschlossen? Verbesserungsvorschläge werden erstellt und bei der nächsten Konzeptumsetzung mit einbezogen.

Schließlich funktioniert der Dienstleistungssektor nur durch sein Gegenüber – nämlich den Kunden. Und den gilt es, zufrieden zu stellen.

Anforderung

Fachhochschulreife, Hochschulreife.

Fremdsprachenkenntnisse, Interesse an Mathematik, Technik und Recht, wirtschaftliches Denken und Handeln, kundenorientiertes Denken, souveränes Auftreten.

Ausbildung

6 Semester: Studium an einer Berufsakademie oder dualen Hochschule mit praktischen Phasen in einem Unternehmen der Wirtschaft.

6–8 Semester: Studium an einer Hochschule. Freiwillige Betriebspraktika. Betriebswirtschaft als Studienschwerpunkt möglich.

Entwicklungsmöglichkeiten

Key-Account- oder Channel-Marketing, Vertriebsmanager/in, Projektleiter/in, Position im Online-Marketing, Marketing oder Content-Management, Marktforscher/in, Master Dienstleistungsmarketing, Berater/in, Unternehmer/in.

