



**Gesellschaft zur Förderung  
sozialer Innovationen e.V.**

Weiterbildung

## **Dienstleistungen entwickeln mit Service Design**

### **Mit den Augen des Kunden sehen**

Kundenorientierung ist heute der wesentliche unternehmerische Erfolgsfaktor. In den letzten Jahren sind unter dem Oberbegriff der „Customer Experience“ Themen wie Design Thinking oder Service Design entstanden, die einen Fokus auf Kundenorientierung legen. Demnach müssen Dienstleistungen genauso systematisch entwickelt und gestaltet werden wie produzierte Waren. Dienstleistungen erbringen heute in Deutschland mit Abstand den größten Beitrag zur Wertschöpfung und Beschäftigung. Eine gelungene Gestaltung von Services wird daher immer wichtiger.

#### **Fortbildungsinhalte**

Die Dienstleistungen Ihres Unternehmens werden aus der Perspektive des Kunden analysiert. Ziel ist es, durch den Einsatz von Service-Design-Methoden außergewöhnliche, kundenfreundliche Dienstleistungen zu entwickeln, die die Erwartungen des Kunden übertreffen. Dabei stellt die Customer Journey Map ein zentrales Tool dar, anhand dessen die Kundenreise systematisch gestaltet werden kann.

#### **Ihr Nutzen:**

- Sie erfahren, wie Sie systematisch die tatsächlichen Kundenbedürfnisse ermitteln, dadurch Erwartungen übertreffen und somit einen Wettbewerbsvorteil erzielen können.
- Sie lernen neue, kreative Methoden zur Entwicklung und Verbesserung Ihrer Services kennen und wissen, wie Sie diese in Ihre Unternehmenspraxis umsetzen können.

- Sie nutzen die Methode des „Service-Prototyping“, um Dienstleistungskonzepte schnell und kostengünstig zu testen.

## **Lernergebnisse**

### **Nach dem Kurs kennen Sie:**

- die Bedeutung des Dienstleistungs- Managements, die Prinzipien sowie Ziel und Zweck des Service Designs.
- das Zusammenspiel des Service Designs mit den anderen Prozessen der Dienstleistungsentwicklung.
- die Teilprozesse, Aktivitäten, Methoden und Funktionen der Service-Design-Prozesse.
- die Rollen und Verantwortlichkeiten innerhalb des Service Designs und die Aktivitäten und Funktionen zur Erreichung von nutzerorientierter Dienstleistungs-Qualität.
- die Möglichkeiten zur Messung und Bewertung des Service Designs.

die Herausforderungen, die kritischen Erfolgsfaktoren und die Risiken in Bezug auf die Konzeption und Umsetzung der Phase Service Design. **Zielgruppe**

Fach- und Führungskräfte der Sozialwirtschaft aus allen Ebenen.

## **Methoden/Arbeitsweisen**

### **Wechsel von Kreativitätstechniken und praxisorientiertem Arbeiten**

Impulsvortrag, Gruppenarbeit, Prozesssimulation, Kreativitätstechniken, Service Design, Diskussion

## **Dozierende**

Prof. Dr. Jörg Martens / Dr. Astrid Funck

## **Termin / Ort**

18.-19.11.2016 in Berlin

**Teilnahmegebühr : 320 Euro**