

1. Tag
**Aktuelle Situation
ermitteln**

**Methodische
Unterstützung**

z.B. mit DL-Checkup,
Kundenkontaktkreis,
=> Aktivitätenfilter

2. Tag
**Dienstleistungsziele/- strategie
entwickeln**

**Methodische
Unterstützung**

z.B. mit SMART

**Dienstleistungspotential ermitteln;
Ideen entwickeln und
bewerten**

**Methodische
Unterstützung**

z.B. mit
Morphologischem
Tableau

3. Tag
**Dienstleistungsprozess
gestalten**

**Methodische
Unterstützung**

z.B. mit Service Blue-
printing, Inszenie-
rung, Visualisierung

4. + 5. Tag
**Dienstleistungsergebnis
kontrollieren**

**Methodische
Unterstützung**

z.B. mit kleiner
Kundenbefragung

