



## DIENSTLEISTUNGSGESTALTUNG MIT DEM SERVICE EMPATHY BOARD

### Herausforderungen

Dienstleistungen, die an Kundenbedürfnissen vorbei entwickelt werden, haben ein Scheitern am Markt zur Folge. Bei Dienstleistungen, die sich durch ein hohes Maß an Interaktionen auszeichnen, müssen zusätzlich Bedürfnisse und Frustrationen seitens der Mitarbeiter im Kundenkontakt berücksichtigt werden. Schließlich beeinflusst sich die Zufriedenheit auf beiden Seiten gegenseitig. Dieser Zusammenhang wird jedoch nicht nur durch die Interaktionen in Dienstleistungsabläufen geprägt, sondern ist im Kontext der Dienstleistungsumgebung (Servicescape) zu betrachten.

Diese komplexen Zusammenhänge zwischen Kunden, Mitarbeitern und Umgebung sichtbar zu machen und im Zusammenspiel zu interpretieren, setzt eine solide Methodik und entsprechendes Expertenwissen voraus.

### Zielsetzung

Mit dem »Service Empathy Board« unterstützen wir Sie dabei, sich in Ihre Kunden und Mitarbeiter im Kundenkontakt hineinzuversetzen. Ziel ist es, Dienstleistungsprozesse und Dienstleistungsumgebung (Servicescape) auf Grundlage des Dienstleistungserlebnisses (»Service Experience«) zu gestalten und zu optimieren. Dabei basiert die Methodik auf den folgenden Teilzielen:

- Dienstleistungserlebnis der Kunden und der Mitarbeiter in direkter Kundeninteraktion isoliert und zusammenhängend abbilden
- Emotionale Höhepunkte und Frustrationspotenziale aufdecken und sowohl dem Dienstleistungsprozess als auch der Servicescape zuordnen
- Lösungsorientierte Gestaltungsansätze für Dienstleistungsprozesse, Interaktionen und Servicescape identifizieren

### Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

### Kontakt

Sabrina Lamberth-Cocca  
Telefon +49 711 970-5137  
sabrina.lamberth-cocca@iao.fraunhofer.de

Christian Schiller  
Telefon +49 711 970-2185  
christian.schiller@iao.fraunhofer.de

[www.iao.fraunhofer.de](http://www.iao.fraunhofer.de)  
[www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de](http://www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de)

- Dienstleistungserlebnis für Kunden und Mitarbeiter verbessern
- Sensibilität für Kunden- und Mitarbeiterbedürfnisse erhöhen und die Bedeutung von Empathie bei der Entwicklung und Gestaltung von Dienstleistungen hervorheben

### Vorgehensweise

Bei dem »Service Empathy Board« handelt es sich um eine prozess- und kontaktpunkt-orientierte Visualisierungsmethode, die individuell angepasst werden kann und die wir je nach Zielsetzung und gewünschtem Projektumfang mit weiteren Methoden kombinieren:

- Kreative Visionsentwicklung, Roadmapping und Leitbildgenerierung
- Perspektivenwechsel
- Vier-Augen-Interviews mit Kunden und Kurzbefragungen
- Co-Design-Workshops mit Kunden und Mitarbeitern
- Personas und User Storys
- Rollenspiele und Service Theater
- Modellierung mit 3D und Virtual Reality

Dies ist lediglich ein Auszug aus unserem Werkzeugkasten. Profitieren Sie von unserer langjährigen Erfahrung in der Auswahl und Anwendung fundierter Methoden und in der Durchführung von FuE-Projekten. Durch die Definition eines agilen Rollenmodells zu Projektbeginn und einer Einbindung spiele-

rischer Ansätze tragen wir nach Wunsch zu einem besseren Involvement und damit einer höheren Motivation zur Kunden- und Mitarbeitermitwirkung bei. Gerne erstellen wir auf Anfrage unverbindlich ein individuelles Angebot, das wir in Absprache mit Ihnen anpassen und verfeinern. Sprechen Sie uns an!

### Ergebnis

Egal, wo Sie anfangs standen – nach Durchführung des Entwicklungsprojekts sind Sie den Bedürfnissen Ihrer Kunden ein Stück näher gekommen und haben den Dialog mit Ihren Mitarbeitern im Kundenkontakt intensiviert. Folgenden Nutzen ziehen Sie aus der Anwendung der Methode »Service Empathy Board« und der Zusammenarbeit mit uns:

- Sie sehen Ihre Dienstleistung durch die Augen Ihrer Kunden und erleben diese aus dem Blickwinkel Ihrer Mitarbeiter im Kundenkontakt.
- Durch die enge Zusammenarbeit bei der Methodenanwendung lernen Sie Ihre Kunden und Mitarbeiter besser kennen.
- Ihre Dienstleistung wird optimal und bis ins kleinste Detail auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden abgestimmt.
- Sie machen sich mit den Höhepunkten und Frustrationen Ihrer Mitarbeiter im Kundenkontakt vertraut und finden Optimierungsansätze für die Kundeninteraktion.

- Die von uns eingesetzten Methoden sind fundiert und zum Teil spielerisch, sodass Sie und Ihre Kunden Spaß an der Zusammenarbeit haben werden.

Zusammenfassend legen Sie Ihr Augenmerk auf kleine, aber entscheidende Details in Ihren Dienstleistungsprozessen und der Servicescape. Wir begleiten Sie dabei systematisch und erarbeiten mit Ihnen gemeinsam Gestaltungsansätze für Ihre Dienstleistung.