



Qualifizierung zum Dienstleistungsberater

Systematische Dienstleistungsgestaltung (Service Engineering)

22. bis 25. März 2021, jeweils 10.00 bis 12.30 Uhr
Online-Schulung



Systematische Dienstleistungsgestaltung (Service Engineering)

Wie lassen sich neue Dienstleistungen entwickeln? Wie kann dies im Arbeitsalltag kleiner und mittlerer Betriebe (KMU) und im Handwerk erfolgen? Und wie können Berater diesen Prozess gezielt unterstützen? Die Antworten auf diese und weitere Fragen erhalten Berater und Multiplikatoren aus Kammern und Verbänden sowie freie KMU-Berater in diesem Seminar.

Inhalt

Die Teilnehmer lernen auf interaktive Weise, wie sie ihre Kunden Schritt für Schritt von der ersten Dienstleistungsidee bis zur erfolgreichen Umsetzung im Markt begleiten können:

- Vermittlung von Vorgehensweisen und Methoden
- Übungen anhand von konkreten Praxisbeispielen
- Didaktik-Empfehlungen für Projekte mit Unternehmen
- Information zu Fördermöglichkeiten des Landes Baden-Württemberg

Pluspunkte für Teilnehmer

Die Veranstaltung ist für in Baden-Württemberg tätige Berater und Multiplikatoren kostenfrei und bietet darüber hinaus folgende Vorteile:

- Gezielte Erweiterung des eigenen Beratungsangebots
- Coaching durch erfahrene Experten
- Umfangreiche Begleitmaterialien (u.a. Leitfaden, Templates, Praxisbeispiele)

Konzeption

Die Schulung ist Teil der Seminarreihe „Qualifizierung zum Dienstleistungsberater“. Diese besteht aus den folgenden Veranstaltungen:

- **Basisseminar** „Systematische Dienstleistungsgestaltung (Service Engineering)“ mit den Referenten Thomas Meiren (Fraunhofer IAO) und Ewald Heinen (itb)
- **Aufbauseminar** „Steigerung der Dienstleistungsproduktivität mit dem Service-Navigator“ mit den Referenten Ewald Heinen (itb) und Wilfried Rein (Rein Unternehmensberatung)
- **Aufbauseminar** „Methodische Gestaltung digital unterstützter Geschäftsmodellinnovationen“ mit dem Referenten Prof. Dr. Giuseppe Strina (Universität Siegen)

Förderung

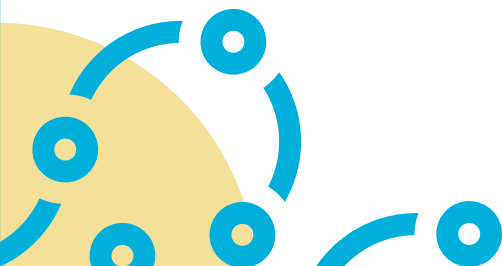
Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Wohnungsbau
Baden-Württemberg,
www.wm.baden-wuerttemberg.de



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND WOHNUNGSBAU

Im Text wird ausschließlich die männliche Sprachform verwendet. Hierin soll keine Bevorzugung des Männlichen und keine Diskriminierung des Weiblichen zum Ausdruck kommen. Die gewählte Fassung dient allein der besseren Übersichtlichkeit und damit der leichteren Verständlichkeit des Inhalts.



Termine

Das Seminar findet online statt und besteht aus 4 Blöcken à 2,5 Stunden:

Block 1: 22. März 2021, 10.00 bis 12.30 Uhr

Block 2: 23. März 2021, 10.00 bis 12.30 Uhr

Block 3: 24. März 2021, 10.00 bis 12.30 Uhr

Block 4: 25. März 2021, 10.00 bis 12.30 Uhr

Anmeldung

Anmeldungen sind online unter der folgenden Adresse möglich:

www.smart-service-bw.de/anmeldung/

Alternativ können Sie sich per Post, Fax oder E-Mail anmelden:

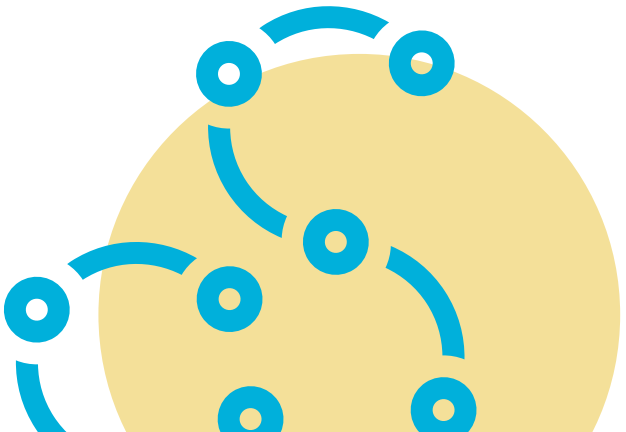
itb – Institut für Betriebsführung im DHI e.V.

[Patricia Purdy](#)

Unterweingartenfeld 6, 76135 Karlsruhe

Fax +49 721 93103-50

purdy@itb.de



Hiermit melde ich mich verbindlich zum Basisseminar
Systematische Dienstleistungsgestaltung
(Service Engineering) vom 22. bis 25. März 2021 an.

Vorname und Nachname

Firma

Straße und Hausnummer

Postleitzahl und Ort

Telefon

E-Mail

Hiermit erkläre ich mich einverstanden, dass meine Daten durch das itb, das Fraunhofer IAO und die Universität Siegen nach den aktuellen Bestimmungen der DSGVO erhoben und zum Zwecke der Veranstaltung verarbeitet werden. Dieses Einverständnis ist freiwillig und kann jederzeit durch eine E-Mail oder per Post widerrufen werden.

Datum und Unterschrift



Kontakt



Fraunhofer-Institut für Arbeits- wirtschaft und Organisation IAO

Thomas Meiren

Telefon +49 711 970-5116

thomas.meiren@iao.fraunhofer.de

Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

www.iao.fraunhofer.de



itb – Institut für Betriebsführung im DHI e.V.

Ewald Heinen

Telefon +49 721 93103-18

heinen@itb.de

Unterweingartenfeld 6, 76135 Karlsruhe

www.itb.de



Universität Siegen, Lehrstuhl Dienstleistungsentwicklung in KMU und Handwerk

Prof. Dr. Giuseppe Strina

Telefon +49 271 740-4920

strina@wiwi.uni-siegen.de

Kohlbettstraße 15, 57072 Siegen

www.wiwi.uni-siegen.de