



Qualifizierung für die Dienstleistungsberatung

# Systematische Dienstleistungsgestaltung (Service Engineering)

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



Wie lassen sich neue Dienstleistungen entwickeln? Wie kann dies im Arbeitsalltag kleiner und mittlerer Betriebe (KMU) und im Handwerk erfolgen? Und wie kann dieser Prozess durch Beratungsprojekte gezielt unterstützt werden? Die Antworten auf diese und weitere Fragen erhalten Beraterinnen und Berater in diesem Seminar.

### Inhalt

Die Teilnehmenden 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 Teilnehmende

Die Veranstaltung ist für in Baden-Württemberg tätige Beraterinnen und Berater 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 für die Dienstleistungsberatung“. 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](http://www.wm.baden-wuerttemberg.de)



**Baden-Württemberg**

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND WOHNUNGSBAU

### 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/](http://www.smart-service-bw.de/anmeldung/)

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

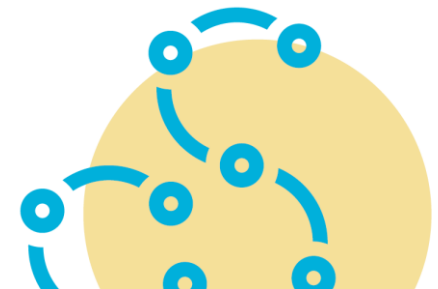
**itb – Institut für Betriebsführung im DHI e.V.**

Patricia Purdy

Unterweingartenfeld 6, 76135 Karlsruhe

Fax +49 721 93103-50

[purdy@itb.de](mailto: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 Arbeitswirtschaft 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 Dienstleistungs-  
entwicklung 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

