



Qualifizierung für die Dienstleistungsberatung

Steigerung der Dienstleistungsproduktivität mit dem Service-Navigator

12. bis 14. April 2021, jeweils 10.00 bis 12.30 Uhr, Online-Schulung



Wie können Unternehmen mehr aus ihren Dienstleistungen herausholen? Wie lassen sich bestehende Dienstleistungsangebote fit für die Zukunft machen? Und welche praxiserprobten Strategie- und Steuerungsinstrumente gibt es diesbezüglich speziell für kleinere und mittlere Betriebe (KMU) sowie das Handwerk?

Inhalt

Das speziell entwickelte Coaching-Konzept des Service-Navigators hilft Beraterinnen und Beratern dabei, die Produktivität von Dienstleistungsunternehmen zu analysieren, geeignete Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten und deren Umsetzung zu begleiten. Das Vorgehen dieses praxiserprobten Strategie- und Steuerungsinstrumentes ist speziell für KMU und Handwerksbetriebe ausgelegt und gliedert sich in fünf Arbeitsschritte:

- Bestandsaufnahme
- Vergangenheits-Rekonstruktion
- Zukunftsausrichtung
- Überprüfen der Ursache-Wirkungs-Beziehungen
- Konsequenzen für die Dienstleistungsgestaltung

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



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND WOHNUNGSBAU

Termine

Das Seminar findet online statt und besteht aus 3 Blöcken à 2,5 Stunden:

Block 1: 12. April 2021, 10.00 – 12.30 Uhr

Block 2: 13. April 2021, 10.00 – 12.30 Uhr

Block 3: 14. April 2021, 10.00 – 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:

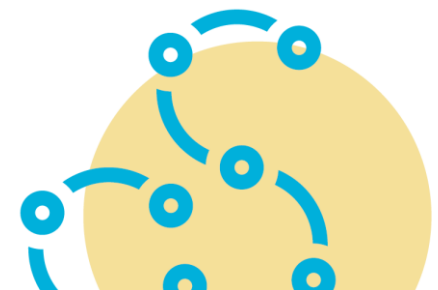
itb – Institut für Betriebsführung im DHI e.V.

Unterweingartenfeld 6, 76135 Karlsruhe

Frau Patricia Purdy

Fax 0721 / 93 103 – 50

Mail purdy@itb.de



Hiermit melde ich mich verbindlich zum
Aufbauseminar

**Steigerung der Dienstleistungsproduktivität
mit dem Service-Navigator**

vom **12. bis 14. April 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

itb – Institut für Betriebsführung im DHI e.V.

Herr Ewald Heinen

Fon: 0721 / 93 103 – 18

Mail: heinen@itb.de

Unterweingartenfeld 6, 76135 Karlsruhe

www.itb.de

**Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und
Organisation IAO**

Herr Thomas Meiren

Fon: 0711 / 970 – 51 16

Mail: thomas.meiren@iao.fraunhofer.de

Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

www.iao.fraunhofer.de

**Universität Siegen, Lehrstuhl Dienstleistungs-
entwicklung in KMU und Handwerk**

Herr Prof. Dr. Giuseppe Strina

Fon: 0271 / 740 – 49 20

Mail: strina@wiwi.uni-siegen.de

Kohlbettstraße 15, 57072 Siegen

www.wiwi.uni-siegen.de

