


# Qualifizierung zum Dienstleistungsberater

Basisseminar



16. und 17. Dezember 2019  
Industrie- und Handelskammer Karlsruhe

 **Fraunhofer**  
IAO

  
Institut für Technik  
der Betriebsführung

 **UNIVERSITÄT  
SIEGEN**

 **IHK** Industrie- und Handelskammer  
Karlsruhe

## Qualifizierung zum Dienstleistungsberater

Wie lassen sich neue Dienstleistungen entwickeln? Wie kann dies im Arbeitsalltag kleiner und mittlerer Betriebe erfolgen? Wie können Berater und Multiplikatoren diesen Prozess gezielt unterstützen und ein eigenes Beratungsangebot aufbauen?

Zu diesen und weiteren Fragen bieten Experten des itb – Institut für Technik der Betriebsführung im Deutschen Handwerksinstitut e.V., des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO und der Universität Siegen einen kostenlosen zweitägigen Workshop an, der sich an Berater und Multiplikatoren aus Kammern und Verbänden sowie an freie KMU-Berater richtet.

### Was sind die Ziele?

Die teilnehmenden Berater lernen, wie kleine und mittlere Betriebe ihre Kunden Schritt für Schritt von der ersten Dienstleistungsidee bis zur erfolgreichen Umsetzung im Markt begleiten können:

- *Finden und Bewerten von Dienstleistungsideen*
- *Potenzialermittlung*
- *Konzeptentwicklung*
- *Umsetzung*

### Was ist der Nutzen für die Teilnehmer?

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

- *Gezielte Erweiterung des eigenen Beratungsangebots*
- *Schaffung eines Zusatzangebots für Mitglieder (Kammern und Verbände)*
- *Coaching durch erfahrene Mitarbeiter des itb und des Fraunhofer IAO*
- *Umfangreiche Begleitmaterialien (z. B. Leitfaden, Templates, Praxisbeispiele)*

## Inhalte

Experten zeigen auf interaktive Weise, wie sich kleine und mittlere Betriebe bei der Entwicklung neuer Dienstleistungen unterstützen lassen:

- *Vermittlung von Vorgehensweise und Methoden*
- *Übung anhand konkreter Praxisbeispiele*
- *Didaktik, u. a. Gruppencoaching von Unternehmen*
- *Information zu Fördermöglichkeiten des Landes Baden-Württemberg*

## Informationen zur Teilnahme

Das Basisseminar ist für Berater und Multiplikatoren – unter der Voraussetzung, dass sie in Baden-Württemberg tätig sind – kostenfrei. Inbegriffen sind Veranstaltungsunterlagen, nicht jedoch die Übernahme der Reisekosten oder eventuell erforderlicher Übernachtungskosten.

## Konzeption und Durchführung

itb – Institut für Technik der Betriebsführung im Deutschen Handwerksinstitut e.V., [www.itb.de](http://www.itb.de)

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO, [www.iao.fraunhofer.de](http://www.iao.fraunhofer.de)

Universität Siegen, Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Dienstleistungsentwicklung in KMU und Handwerk, [www.uni-siegen.de](http://www.uni-siegen.de)

## Förderung

Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Wohnungsbau Baden-Württemberg, [wm.baden-wuerttemberg.de](http://wm.baden-wuerttemberg.de)



**Baden-Württemberg**

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND WOHNUNGSBAU

## **Ansprechpartner für weitere Informationen**

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

Nobelstraße 12

70569 Stuttgart

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

Thomas Meiren

Telefon: +49 711 970-5116

Fax: +49 711 970-2130

E-Mail: [thomas.meiren@iao.fraunhofer.de](mailto:thomas.meiren@iao.fraunhofer.de)

### **itb – Institut für Technik der Betriebsführung im Deutschen Handwerksinstitut e.V.**

Kriegsstraße 103a

76135 Karlsruhe

[www.itb.de](http://www.itb.de)

Ewald Heinen

Telefon: +49 721 93103-0

Fax: +49 721 93103-50

E-Mail: [heinen@itb.de](mailto:heinen@itb.de)



## Anmeldungen bitte per Post, Fax oder E-Mail an:

itb – Institut für Technik der Betriebsführung im  
Deutschen Handwerksinstitut e.V.

Patricia Purdy  
Kriegsstraße 103a  
76135 Karlsruhe

Fax: +49 721 93103-50

E-Mail: [purdy@itb.de](mailto:purdy@itb.de)

## Veranstaltungsort

Industrie- und Handelskammer Karlsruhe  
Lammstraße 13-17  
76133 Karlsruhe

Die Veranstaltung dauert am  
**ersten Tag von 9.00 Uhr bis 17.30 Uhr** und am  
**zweiten Tag von 9.00 Uhr bis 12.00 Uhr.**

Hiermit melde ich mich verbindlich zum Basisseminar  
„Qualifizierung zum Dienstleistungsberater“ am  
16. und 17. Dezember 2019 an.

---

*Vorname und Nachname*

---

*Firma*

---

*Straße und Hausnummer*

---

*Postleitzahl und Ort*

---

*Telefon*

---

*E-Mail*

Hiermit erkläre ich mich bereit, dass meine Daten durch das itb und das Fraunhofer IAO 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 an [heinen@itb.de](mailto:heinen@itb.de) und [thomas.meiren@iao.fraunhofer.de](mailto:thomas.meiren@iao.fraunhofer.de) oder per Post widerrufen werden.

---

*Datum und Unterschrift*

