


Steigerung der Dienstleistungsproduktivität

AufbauSeminar



26. Oktober 2020

Stuttgart

 **Fraunhofer**
IAO

**itb**
Institut für Betriebsführung im Handwerk

 **UNIVERSITÄT
SIEGEN**

Qualifizierung zum Dienstleistungsberater

Dienstleister stehen mehr und mehr vor der Herausforderung, ihren eigenen Betrieb möglichst effizient zu organisieren – sowohl um langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben als auch um ausreichend Freiräume für die Betreuung ihrer Kunden zu schaffen. Der neu entwickelte „Service-Navigator“ stellt hierzu ein ideales Strategie- und Steuerungsinstrument zur Verfügung. In Anlehnung an die Balanced Scorecard wurde er speziell für kleinere Betriebe konzipiert, anschließend um intuitiv einsetzbare Methoden ergänzt und bereits ausführlich in der Praxis erprobt.

Experten des itb – Institut für Betriebsführung im DHI e.V., des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO und der Universität Siegen bieten den kostenlosen Workshop „Steigerung der Dienstleistungsproduktivität“ an, der sich an Berater und Multiplikatoren aus Kammern und Verbänden sowie an freie KMU-Berater richtet.

Was sind die Ziele und Inhalte?

Ein speziell entwickeltes Coaching-Konzept hilft Beratern dabei, die Produktivität von Dienstleistungsunternehmen zu analysieren, geeignete Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten und deren Umsetzung zu begleiten. Das Vorgehen mit Hilfe des „Service-Navigators“ gliedert sich in fünf Arbeitsschritte, wobei jeder Schritt durch ein Methoden-Set gezielt unterstützt wird und zuverlässig konkrete Ergebnisse liefert:

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

Was ist der Nutzen für die Teilnehmenden?

Die Veranstaltung richtet sich an in Baden-Württemberg tätige Berater und Multiplikatoren und bietet umfangreiche Vorteile:

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

Informationen zur Teilnahme

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

Konzeption und Durchführung

itb – Institut für Betriebsführung im DHI e.V., www.itb.de

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO, www.iao.fraunhofer.de

Universität Siegen, Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Dienstleistungsentwicklung in KMU und Handwerk, www.uni-siegen.de

Förderung

Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Wohnungsbau Baden-Württemberg, 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

Thomas Meiren

Telefon: +49 711 970-5116

Fax: +49 711 970-2130

E-Mail: thomas.meiren@iao.fraunhofer.de

itb – Institut für Betriebsführung im DHI e.V.

Kriegsstraße 103a

76135 Karlsruhe

www.itb.de

Ewald Heinen

Telefon: +49 721 93103-0

Fax: +49 721 93103-50

E-Mail: heinen@itb.de



Foto: Ludmila Parsyak, © Fraunhofer IAO

Anmeldungen

Anmeldungen für das Seminar 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

Kriegsstraße 103a

76135 Karlsruhe

Fax: +49 721 93103-50

E-Mail: purdy@itb.de

Veranstaltungsort und -zeit

Fraunhofer IAO

Hans-Jörg Bullinger Plenum

Nobelstraße 12

70569 Stuttgart

Die Veranstaltung findet am **26. Oktober 2020**
von **9.00 Uhr bis 17.00 Uhr** statt.



Sofern das Seminar Corona-bedingt nicht als Präsenzveranstaltung durchgeführt werden kann, wird es in verkürzter Form als Online-Termin angeboten.

Hiermit melde ich mich verbindlich zum Aufbauseminar
„Steigerung der Dienstleistungsproduktivität“ am
26. Oktober 2020 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 und thomas.meiren@iao.fraunhofer.de oder per Post widerrufen werden.

Datum und Unterschrift

