



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



# Steigerung der Dienstleistungsproduktivität mit dem Service-Navigator

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)

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

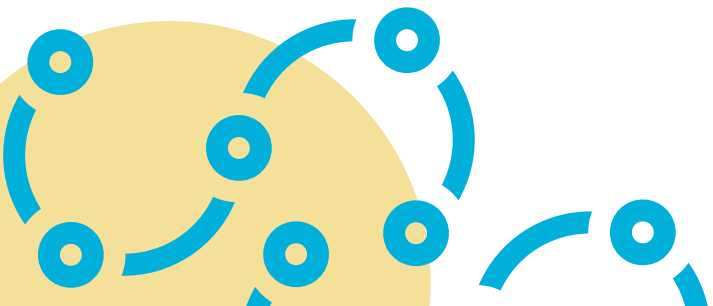
Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Wohnungsbau  
Baden-Württemberg

[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 3 Blöcken à 2,5 Stunden:

**Block 1:** 12. April 2021, 10.00 bis 12.30 Uhr

**Block 2:** 13. April 2021, 10.00 bis 12.30 Uhr

**Block 3:** 14. April 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:

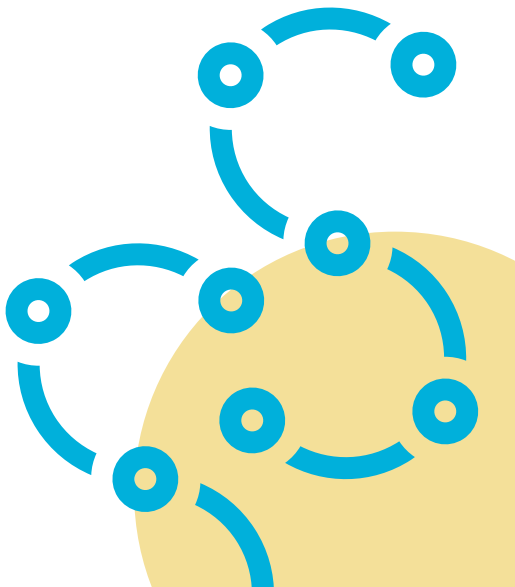
**itb – Institut für Betriebsführung im DHI e.V.**

**Patricia Purdy**

Unterweingartenfeld 6, 76135 Karlsruhe

Fax +49 721 93103-50

[purdy@itb.de](mailto:purdy@itb.de)



Hiermit melde ich mich verbindlich zum 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.**

[Ewald Heinen](#)

Telefon +49 721 93103-18

[heinen@itb.de](mailto:heinen@itb.de)

Unterweingartenfeld 6, 76135 Karlsruhe

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



### **Fraunhofer-Institut für Arbeits- wirtschaft und Organisation IAIO**

[Thomas Meiren](#)

Telefon +49 711 970-5116

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

Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

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



### **Universität Siegen, Lehrstuhl Dienstleistungsentwicklung in KMU und Handwerk**

[Prof. Dr. Giuseppe Strina](#)

Telefon +49 271 740-4920

[strina@wiwi.uni-siegen.de](mailto:strina@wiwi.uni-siegen.de)

Kohlbettstraße 15, 57072 Siegen

[www.wiwi.uni-siegen.de](http://www.wiwi.uni-siegen.de)