



„Handel-Spezial“

Qualifizierung für die Dienstleistungsberatung

Systematische Dienstleistungsgestaltung (Service Engineering)

25.-26.11.2021 | Stuttgart | Präsenz-Seminar



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

„Handel-Spezial“

Das „Handel-Spezial“ zeichnet sich dadurch aus, dass in den Übungen und Beispielen insbesondere auf den Handel Bezug genommen wird.

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 Tourismus Baden-Württemberg,
www.wm.baden-wuerttemberg.de



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS

Ort und Zeit

Tag 1: 25.11.2021 | 9.00 bis 17.30 Uhr

Fraunhofer IAO
Gebäude G – Raum 100
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Tag 2: 26.11.2021 | 9.00 bis 12.00 Uhr

IHK Region Stuttgart
Jägerstraße 30
70174 Stuttgart

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

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.

Frau Patricia Purdy

Fax: 0721 / 93 103 – 50

Mail: purdy@itb.de

Unterweingartenfeld 6, 76135 Karlsruhe

www.itb.de

Hiermit melde ich mich verbindlich zum
Basisseminar

**Systematische Dienstleistungsgestaltung
(Service Engineering)**

vom 25.-26.11.2021 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**

Herr Thomas Meiren
Fon: 0711 / 970 – 51 16
Mail: thomas.meiren@iao.fraunhofer.de
Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart
www.iao.fraunhofer.de

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

**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

