

Qualifizierung für die Dienstleistungsberatung

Steigerung der Dienstleistungsproduktivität mit dem Service-Navigator

12. Juni 2023 | Karlsruhe



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

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 ausgelegt und gliedert sich in folgende Arbeitsschritte:

- Bestandsaufnahme
- Rekonstruktion der Vergangenheit
- Ausrichtung für die Zukunft
- Überprüfung der Ursache-Wirkungs-Beziehung
- 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
- Aufbauseminar „Steigerung der Dienstleistungsproduktivität mit dem Service-Navigator“ mit den Referenten Ewald Heinen und Wilfried Rein (Rein Unternehmensberatung)
- Aufbauseminar „Methodische Gestaltung digital unterstützter Geschäftsmodellinnovationen“ mit dem Referenten Prof. Dr. Giuseppe Strina (Universität Siegen)
- Aufbauseminar „Green Service“ mit dem Referenten Henrik Lerche (itb)



Ort und Zeit

Raum „TelemaxX“
CyberForum e.V. in der Hoepfner-Burg
Haid-und-Neu-Straße 18
76131 Karlsruhe

Seminartag:
12. Juni 2023, 09:00 bis 16:00 Uhr

Anmeldung

Anmeldungen sind online möglich:
www.smart-service-bw.de/anmeldung/

Alternativ können Sie sich per Post, Fax oder E-Mail bei Frau Oberacker anmelden:

itb – Institut für Betriebsführung im DHI e.V.
Frau Martina Oberacker
Fax: 0721 / 93 103 – 50
Mail: oberacker@itb.de
Unterweingartenfeld 6, 76135 Karlsruhe
www.itb.de

Hiermit melde ich mich verbindlich zum
Aufbauseminar

Steigerung der Dienstleistungsproduktivität mit dem Service Navigator

vom 12. Juni 2023 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 Henrik Lerche
Fon: 0721 / 93 103 – 39
Mail: lerche@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



Unterstützung und Förderung

Der CyberForum e.V. unterstützt die
Durchführung des Seminars durch anteilige
Übernahme der Raumkosten.



Das „Kompetenzzentrum Smart Services“ wird
vom Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und
Tourismus Baden-Württemberg gefördert.



Baden-Württemberg
MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS