

Qualifizierung für die Dienstleistungsberatung

# Steigerung der Dienstleistungsproduktivität mit dem Service Navigator

8. Oktober 2024 | Mannheim



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

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)

## Ort und Zeit

Industrie- und Handelskammer Rhein-Neckar  
L 1, 2  
Saal Mosbach  
68161 Mannheim

Seminartag: 08.10.24, 10 bis 17 Uhr

## Referenten

Ewald Heinen (Netzwerkkoordinator  
Kompetenzzentrum Smart Services)  
Wilfried Rein (Rein Unternehmensberatung)

## Konzeption

Die Schulung ist Teil der Seminarreihe  
„Qualifizierung für die Dienstleistungsberatung“.  
Diese besteht aus folgenden Veranstaltungen:

- Systematische Dienstleistungsgestaltung
- Steigerung der Dienstleistungsproduktivität
- Geschäftsmodellinnovationen
- Green Services

## Anmeldung

Anmeldungen sind online möglich:  
[www.smart-service-bw.de/anmeldung/](http://www.smart-service-bw.de/anmeldung/)

Alternativ können Sie sich per E-Mail oder Post bei Frau Behrens anmelden:

itb – Institut für Betriebsführung im DHI e.V.  
Ursula Behrens  
Unterweingartenfeld 6  
76135 Karlsruhe  
Mail: [anmeldung@itb.de](mailto:anmeldung@itb.de)

## Förderung

Die IHK Rhein-Neckar unterstützt das Seminar durch die Bereitstellung von Räumlichkeiten.



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



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS

