

## Workshop

### Prof. Birgit Mager Service Design – 10 Schritte zur Service-Optimierung

#### Das Ziel

In diesem eintägigen Workshop schaffen Sie die Grundlagen für eine erfolgreiche Service-Inszenierung und -Innovation. Sie erarbeiten entscheidende Wettbewerbsvorteile durch überzeugendes Service Design.

#### Die Inhalte

Sie lernen die theoretischen und methodischen Grundlagen im Service Design kennen. Praxisbeispiele veranschaulichen, wie Dienstleistungen nicht nur funktional, sondern auch formvollendet gestaltet werden können. Mit Fallstudien üben Sie sich darin, Ihr Unternehmen mit anderen Augen zu betrachten, smarte Produktionsprozesse zu erfinden, die Service Performance in den Fokus zu rücken und Ihre Erkenntnisse in innovative Services umzusetzen.

#### Der Arbeitsprozess

1. **Aufrütteln:** Impulsvortrag „Was brauchen Sie, um Super-Services mit zufriedenen Kunden und interessanten Margen auf breiter Fläche zu etablieren?“
2. **Aha-Erlebnisse:** Sie machen eine Customer Journey entlang des Service Interface und „erfahren“, wo Ihr Service-Potential liegt.
3. **Inszenieren Sie den Kundennutzen:** Sie schreiben ein Drehbuch für den Servicekonsum und arbeiten an den Rollen für Kunden und Mitarbeiter.
4. **Maßnahmen festlegen:** Sie entwerfen einen Maßnahmenkatalog mit To Do's und Zuständigkeiten zur Umsetzung im Unternehmen.

Wir motivieren Sie, die Perspektiven zu wechseln und von Ihren Kunden zu lernen. Neue Dimensionen entstehen durch Anwendung von Arbeitstechniken aus Kunst, Musik, Theater und Film. Wir geben Input, stellen Ihnen unser methodisches Know-How zur Verfügung und verblüffen Sie durch Naheliegendes.



**Die Workshopleiterin**  
Prof. Birgit Mager