



**„Handel-Spezial“**

Qualifizierung für die Dienstleistungsberatung

# Systematische Dienstleistungsgestaltung (Service Engineering)

24.-27. Januar 2022 | jeweils 10.00 bis 12.30 Uhr | Online-Schulung



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)
- Aufbau-seminar „Steigerung der Dienstleistungsproduktivität mit dem Service-Navigator“ mit den Referenten Ewald Heinen (itb) und Wilfried Rein (Rein Unternehmensberatung)
- Aufbau-seminar „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](http://www.wm.baden-wuerttemberg.de)



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS

### Termine

Das Seminar findet online statt und besteht aus 4 Blöcken à 2,5 Stunden:

**Block 1:** 24. Januar 2022, 10.00 bis 12.30 Uhr

**Block 2:** 25. Januar 2022, 10.00 bis 12.30 Uhr

**Block 3:** 26. Januar 2022, 10.00 bis 12.30 Uhr

**Block 4:** 27. Januar 2022, 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.

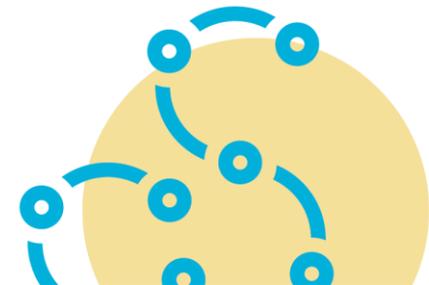
Frau Patricia Purdy

Fax: 0721 / 93 103 – 50

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

Unterweingartenfeld 6, 76135 Karlsruhe

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



Hiermit melde ich mich verbindlich zum  
Basisseminar

**Systematische Dienstleistungsgestaltung  
(Service Engineering)**

vom 24.-27. Januar 2022 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](mailto:thomas.meiren@iao.fraunhofer.de)  
Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart  
[www.iao.fraunhofer.de](http://www.iao.fraunhofer.de)

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

Herr Ewald Heinen  
Fon: 0721 / 93 103 – 18  
Mail: [heinen@itb.de](mailto:heinen@itb.de)  
Unterweingartenfeld 6, 76135 Karlsruhe  
[www.itb.de](http://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](mailto:strina@wiwi.uni-siegen.de)  
Kohlbettstraße 15, 57072 Siegen  
[www.wiwi.uni-siegen.de](http://www.wiwi.uni-siegen.de)

