



Qualifizierung für die Dienstleistungsberatung

## Systematische Dienstleistungsgestaltung (Service Engineering)

16.-17. Mai 2023 | Karlsruhe



Wie lassen sich neue Dienstleistungen entwickeln? Wie kann dies im Arbeitsalltag kleiner und mittlerer Betriebe (KMU) 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
- Begleitung bei der Entwicklung neuer Dienstleistungen im Arbeitsalltag von KMU
- Übungen anhand konkreter Praxisbeispiele
- Didaktik-Empfehlungen für Beratungsprojekte
- Information zu Fördermöglichkeiten des Landes Baden-Württemberg

### 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 „Rebland“  
IHK Haus der Wirtschaft  
Lammstraße 13-17  
76133 Karlsruhe

Seminartag 1:  
16. Mai 2023, 09:00 bis 17:30 Uhr

Seminartag 2:  
17. Mai 2023, 09:00 bis 12:00 Uhr

### Anmeldung

Anmeldungen sind online möglich:  
[www.smart-service-bw.de/anmeldung/](http://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](mailto:oberacker@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 16.-17. Mai 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**

**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 Henrik Lerche  
Fon: 0721 / 93 103 – 39  
Mail: [lerche@itb.de](mailto:lerche@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)



**Unterstützung und Förderung**

Die IHK Karlsruhe unterstützt die Durchführung des Seminars durch 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

