

## Service-Design: Werkzeug für mehr Kundenorientierung

### Inhalt und Ziele

Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen haben sich in den vergangenen 3 Jahrzehnten durch den Wandel von der Produktions- zur Informations- und Dienstleistungsgesellschaft gravierend verändert. Die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden spielen auch im Öffentlichen Dienst eine immer größere Rolle. Service-Design evaluiert und gestaltet Dienstleistungen aus der Kundenperspektive, damit sie nützlich, nutzbar, effizient, effektiv und begehrenswert werden. Service-Design gestaltet das Erlebnis einer Dienstleistung, aber auch den Prozess und die Strategie zur Vermittlung der Services. Durch die konsequente Einbeziehung der Kundinnen und Kunden in den kreativen Entstehungsprozess von Dienstleistungen steuern Sie Angst und Betriebsblindheit Ihrer Mitarbeitenden bei der Entwicklung innovativer Lösungen entgegen.

Schwerpunkte:

- Theorie, Methodik und Praxis von Service-Design
- Erlernen von Kreativitätskompetenz
- Kompetenz zur Planung und Durchführung eines Service-Design-Prozesses
- Entwicklung von Innovationen
- Kundenorientierung als Grundprinzip der Entwicklung von Dienstleistungen
- Service-Design als Führungsinstrument

### Lernmethode

Impulsreferat, Themenzentrierte Interaktion, Einzel- und Gruppenübungen, Kreativitätstechniken, Diskussion, Szenarientraining mit Auswertung und Transfer-/Reflexionsphase, Trainer- und Gruppenfeedback

### Zielgruppe

Mitarbeitende der öffentlichen Verwaltung mit Führungsverantwortung, die aktiv an der Gestaltung von Dienstleistungen beteiligt sind

### Trainerin

Frau Mag. Barbara Weber-Kainz, C PLUS Unternehmensberatung GmbH

## **Zeit & Ort**

Dauer: 2 Tage + 1 Tag Follow-up  
Seminarnummer: PM 030  
Termin: 11.–12. November 2019, Follow-up: 25. November 2019  
Ort: wird bekannt gegeben

## **Organisation**

In Verantwortung von: Frau Mag. Sandra Rauecker-Grillitsch  
Sekretariat: Frau Nedeljka Haag

## **Über die Trainerin**

### **Mag. Barbara Weber-Kainz**

C PLUS Unternehmensberatung GmbH, Unternehmensberaterin, Trainerin und Coach; seit 2008 Expertin für Service Design; zahlreiche Vorträge und Lehraufträge an Universitäten und Fachhochschulen. Arbeitsschwerpunkte: Implementierung von Service-Design als Prozessoptimierung für Service- und Kundenorientierung, Beratung von Unternehmen und öffentlichen Einrichtungen hinsichtlich ihrer Unternehmens- und Personalentwicklung zur Optimierung des Service-Design-Prozesses

[BWK@mservices.at](mailto:BWK@mservices.at)