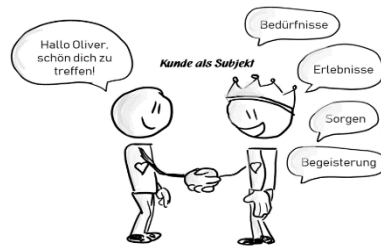


Gestalten von Dienstleistungen, Produkten und Prozessen Mittels Service Design Thinking



Ziele

- Kunden und deren Bedürfnisse besser verstehen und eigene Leistungen (Dienstleistungen und Produkte) darauf besser abstimmen (das Service designen).
- Prozesse im Unternehmen kritischer beleuchten und dadurch optimieren

Nutzen

- Wir lernen außerhalb von vertrauten Pfaden zu denken
- Wir verstehen unserer Kunden und deren Bedürfnisse (noch) besser
- Wir erkennen ihre Motive und Kaufabsichten noch schneller
- Wir werfen einen kritischen Blick auf unsere Leistungen/Produkte/Prozesse
- Wir heben unsere Prozesse/Dienstleistungen/Produkte auf eine höhere Stufe
- Wir können eine neue Methode für die Gestaltung von Leistungen und Prozessen anwenden

Methodik

Die Methode des Service Designs verwendet unterschiedlichste Werkzeuge. Diesen Werkzeugkoffer werden wir, abgestimmt auf die Betriebsgröße und Anforderungen, nutzen. Dazu zählen vor allem die

Persona Methode Idealtypische und konkrete Beschreibung unseres Kunden

Customer Journey Map derzeitiger und künftiger Weg vom Erstkontakt bis zum Stammkunden

...und viele weitere Werkzeuge

Anhand von 2 Workshops (je 1 Tag) lernen wir die Werkzeuge kennen und versuchen diese anhand von praktischen Beispielen (passiv und aktiv) auszuprobieren.

Organisatorisches

2 Workshops ab 6 Teilnehmer – max. 15 Teilnehmer

Dauer: je 9- 17 Uhr

Es kann auch „nur“ das Einstiegsmodul am 1. Tag gebucht werden.

Der 2. Tag dient der intensiven Anwendung und wäre somit der logisch ergänzende und auch bleibende Teil der Veranstaltung

Kosten: pro Teilnehmer 200 € pro Workshops

Keine Übernachtung notwendig da je nach Interesse ein regionaler Seminaranbieter gewählt wird bzw. die 2 Module auch nicht gleich hintereinander gebucht werden müssen.

Kosten Verpflegung vor Ort sind selbst zu tragen

Buchungszeiträume: ab Jänner 2020

Workshops finden immer unter der Woche statt

Porträt Trainer

Mag. Martin Selinger

Ich arbeite schon seit über 20 Jahren in den Bereichen Projektmanagement und seit mehr als 5 Jahren als selbstständiger Coach für KMU`s.



Meine beruflichen Erfahrungen im Umgang mit Kunden als Verkäufer von Dienstleistungen in der Reisebranche, Abteilungsleiter, Werbeleiter und Geschäftsführer bringe ich gerne in dieses Modul ein.

Service Desgins helfen uns dabei, Kunden besser zu verstehen und letztendlich unser Angebot und unserer Prozesse darauf besser abzustimmen. Meine Grundhaltung als systemischer Coach und die damit verbundene feste Überzeugung, dass jeder von uns „seine Lösungen“ in sich trägt, hilft mir dabei meinen Kunden ein Stück weiter voran zu bringen.

- ANMELDUNGEN:

- Mail: martinselinger@gmx.net
- Anmeldefrist: 28. Februar 2020
- Termin Workshop 1: 25. März 2020, 09.00 – 17.00 Uhr
- Termin Workhsop 2: 26. März 2020, 09.00 – 17.00 Uhr
- Veranstaltungsort: Biergasthof Riedberg, Südtiroler Straße 11, Ried
- Kosten Verpflegung vor Ort sind selbst zu tragen.