



**„Handel-Spezial“**

Qualifizierung für die Dienstleistungsberatung

# Steigerung der Dienstleistungsproduktivität mit dem Service-Navigator

08.-10. November 2022 | jeweils 10.00 bis 12.30 Uhr | Online-Schulung



**HANDEL**  
innovativ

Wie können Unternehmen mehr aus ihren Dienstleistungen herausholen? Wie lassen sich bestehende Dienstleistungsangebote fit für die Zukunft machen? Und welche praxiserprobten Strategie- und Steuerungsinstrumente gibt es diesbezüglich speziell für kleinere und mittlere Betriebe (KMU)?

### Inhalt

Das speziell entwickelte Coaching-Konzept des Service-Navigators hilft Beraterinnen und Beratern dabei, die Produktivität von Dienstleistungsunternehmen zu analysieren, geeignete Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten und deren Umsetzung zu begleiten. Das Vorgehen dieses praxiserprobten Strategie- und Steuerungsinstrumentes ist speziell für KMU ausgelegt und gliedert sich in folgende Arbeitsschritte:

- Bestandsaufnahme
- Rekonstruktion der Vergangenheit
- Ausrichtung für die Zukunft
- Überprüfung der Ursache-Wirkungs-Beziehung
- Konsequenzen für die Dienstleistungsgestaltung

### 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)

### „Handel-Spezial“

Das „Handel-Spezial“ zeichnet sich dadurch aus, dass in den Übungen und Beispielen insbesondere auf den Handel Bezug genommen wird.



### Termine

Das Seminar findet online statt und besteht aus 3 Blöcken à 2,5 Stunden:

**Block 1:** 08. November 2022, 10.00 bis 12.30 Uhr

**Block 2:** 09. November 2022, 10.00 bis 12.30 Uhr

**Block 3:** 10. November 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 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  
Aufbauseminar

**Steigerung der Dienstleistungsproduktivität mit  
dem Service Navigator**

vom 08.-10. November 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**

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

Herr Dr. Jochen Siegele  
Fon: 0721 / 93 103 – 28  
Mail: siegele@itb.de  
Unterweingartenfeld 6, 76135 Karlsruhe  
www.itb.de

**Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und  
Organisation IAO**

Herr Thomas Meiren  
Fon: 0711 / 970 – 51 16  
Mail: thomas.meiren@iao.fraunhofer.de  
Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart  
www.iao.fraunhofer.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  
Kohlbettstraße 15, 57072 Siegen  
www.wiwi.uni-siegen.de



**Förderung**

Das Projekt „Digitalisierung und Innovation im  
stationären Handel“ (Handel innovativ) wird  
vom Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und  
Tourismus Baden-Württemberg gefördert.

[www.wm.baden-wuerttemberg.de](http://www.wm.baden-wuerttemberg.de)



**Baden-Württemberg**

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS

