

EINLADUNG



Online-Wochenende KMU 4.0

Intensiv-Workshop Service Design

Der Handel wird stetig digitaler und die Konkurrenz globaler. Dazu kommt ein verändertes Kunden- & Kaufverhalten der Bevölkerung, Geld wird teils bedachter ausgegeben. Die Zeiten, in denen man also den Zustand „Servicewüste Deutschland“ belächeln konnte, sind vorbei. Es gilt: Ist dein Service bescheiden und dein Kundenerlebnis eher mangelhaft, stehen die Chancen sich am Markt weiterhin zu behaupten schlecht. Eine vielversprechende Option sich für die kommenden Tage zu rüsten, bietet hier die Beschäftigung mit gutem Service Design und dem eigenen Kunden. Ein typisches Beispiel sind Online-Streaming-Angebote: Einige Anbieter haben erkannt, dass sich das Kundenverhalten geändert hat und haben Ihren Service disruptiv angepasst. Das hat nichts mit dem Kernprodukt an und für sich zu tun. Denn ein spannender Science-Fiction-Film ist stets derselbe Film, egal wo man ihn ansieht. Bei manchen Online-Anbietern fühlt es sich eben nur bequemer & innovativer an. Im Rahmen des Workshops gestalten wir mit praktischen Übungen erste Services selbst und entwickeln die passenden Kommunikationsmaßnahmen. Der Workshop baut inhaltlich auf den vorherigen Online-Seminaren am 29.01. auf. Eine vorherige Teilnahme ist nicht zwingend, wird aber empfohlen.

Ablauf

09:30	WrapUp, Agenda, Gruppeneinteilung
09:50	Theoretischer & inhaltlicher Einstieg
10:25	WORKSHOP 1: Touchpoints und Customer Journey
11:00	WORKSHOP 2: Buyer Personas Gestalten
11:30	Mittagspause
13:00	WORKSHOP 3: Einstieg Service Ziele und Werteangebot & Best Practice
13:40	WORKSHOP 4: Echte Serviceinnovation - selbst entwickeln
14:30	Pause
15:00	Vorstellung der Ergebnisse, Zusammenfassung und offene Fragen
15:50	Ende der Veranstaltung

Referent Adrian Maier, Unternehmensberater & Trainer Agile Methoden, Inventive Sales Consulting
Moderation Teresa Winderl

[Anmeldungslink](#) | HSS digital | Samstag, 30.01.2021 | 09.30 bis 15.50 Uhr | Log-In ab 09:15

Max. 25 Teilnehmer; die Bestätigung Ihrer Teilnahme erhalten Sie ab dem 20. Januar 2021

Projekt Nr. 320/0302/819

Bei Rückfragen: Sarah Hagedorn: Tel. (089) 12 58-342 | Konrad Teichert (Referatsleiter): Tel. (089) 12 58-205, E-Mail: ref0302@hss.de | Referat Wirtschaft und Soziales, Institut für Politische Bildung.