



SERVICE DESIGN

LEHRGANG

2021



ZERTIFIZIERUNG
zum Service
Design
Practitioner

Service Design Development liefert Unternehmen ein kraftvolles Instrument zur Erneuerung und Transformation von innen. Ursprünglich wurde Service Design zur Gestaltung von Dienstleistungen entwickelt, mittlerweile verankern wir die Methode und das dazugehörige Mindset tief im Unternehmen, sodass sich die gesamte Firmenkultur auf radikale Kundenorientierung und Innovation einschwingt. Da der Wandel von innen entsteht, tragen die Mitarbeiter die Lösung mit, das gesamte Potenzial kann dazu genutzt werden, das Unternehmen, seine Produkte und Services unverwechselbar zu machen.

aus dem Buch **Business as Unusual**
Linda Kaszubski & Barbara Weber-Kainz

IHR NUTZEN:

Sie erhalten einen Überblick über die Prinzipien und das theoretische Fundament von Service Design Thinking. Sie lernen Methoden der Exploration – wie Personas, Touchpoints, Customer Journeys – kennen, die Ihnen eine fundierte Analyse der Ausgangssituation ermöglichen. Mit kreativen Instrumenten der Ideenentwicklung – wie Storytelling, Reframing, Prototyping – werden innovative Lösungen gefunden. Die Arbeit an konkreten Anwendungsfällen schafft die Integration in die eigene Praxis. Sie können nach dem Lehrgang besser verstehen, was Service Design ist, was es in Ihrem Unternehmen leisten kann und sind in der Lage Service Design Prozesse anzuleiten.

ZERTIFIKAT:

Nach erfolgreichem Abschluss des Lehrgangs erhalten Sie ein S'WALK-Zertifikat zum Service Design Practitioner. S'WALK ist Partner des internationalen Service Design Network.

ZIELPUBLIKUM:

Führungskräfte, Personal- und OrganisationsentwicklerInnen, Produkt- und Prozess-ExpertInnen, Professionals aus Marketing und Sales sowie Projektteams. Es werden max. 20 TeilnehmerInnen zugelassen.

KOSTEN:

1.890.- Euro pro Person zzgl. MwSt.

SEMINARORT:

Berlin und Dresden (Details folgen)

LEHRGANGSLEITUNG:

Mag^a Linda Kaszubski, C PLUS & S'WALK
Mag^a Barbara Weber-Kainz, C PLUS & S'WALK

Anmeldung:

Ihre Anmeldung bitte schriftlich an hello@swalk.at
Weitere Informationen: www.swalk.at

Impressum:

S'WALK powered by C PLUS Unternehmensberatung GmbH,
office@cplus.at, www.cplus.at
Firmenbuchnummer: FN 376082m, UID ATU 67048722

SERVICE DESIGN LEHRGANG 2021

Der Lehrgang gliedert sich in 2 Module:

MODUL 1

INHALT

Was ist Service Design, Hintergründe, Geschichten, Abgrenzungen
Übersicht über den Service Design Prozess
Beispiele aus der Praxis
Auftragsklärung mit Projektauftraggeber
Explorationstechniken (Personas, Customer Journey...)
Praxisübungen zur Exploration

MODUL 2

INHALT

- Kreativitäts- & Innovationstechniken kennenlernen & selbst erarbeiten
- Projektwerkstätten, praktische Übungen an Beispielfällen und dem Projektauftrag
- Service Design Development in der Unternehmenspraxis
- Toolbox SACETTO mit Instrumenten der Exploration & Kreation, Tagesplänen, verschiedenen Formatvorlagen von SD Workshops & konkrete Handlungsanweisungen
- Präsentation der Ideenkonzepte & Ergebnisse der Kreationsphase
- Ideen erweitern, überprüfen, verändern, variieren
- Prototyping und Testing
- Neueste Praxisbeispiele aus verschiedensten Branchen und Bereichen
- Transfer der Methode Service Design Development in die Arbeitsrealität jedes Einzelnen, Design von eigenen Service Design Prozessen & Anleitung zum Gestalten von eigenen Workshops

TERMINE DRESDEN 2021

In Kooperation mit unserem S'WALK-Partner
Kindler Coaching

Modul 1 **27.-28. April 2021**

Modul 2 **7.-8. Juni 2021**

TERMINE BERLIN 2021

In Kooperation mit unserem S'WALK-Partner
Service Design Network

Modul 1 **18.-19. Mai 2021**

Modul 2 **22.-23. Juni 2021**