



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 MitarbeiterInnen 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

SERVICE DESIGN

LEHRGANG DRESDEN

2022

ZERTIFIZIERUNG
zum Service
Design
Practitioner



powered by **S'WALK**

SERVICE DESIGN LEHRGANG 2022

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.

Zertifizierung:

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. 20 % MwSt.)
einschließlich Unterlagen (Toolbox, Saccetto und Hand-Outs)

Seminarort:

Dresden (Details folgen)

Lehrgangsleitung:

Mag^a Linda Kaszubski, C PLUS & S'WALK

Termine:

In Kooperation mit unserem S'WALK-Partner
Kindler Coaching

Modul 1 **27.-28. Oktober 2022**

Modul 2 **24.-25. November 2022**

Der Lehrgang gliedert sich in 2 Module:

MODUL
1

27. UND 28. OKTOBER 2022

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

MODUL
2

24. UND 25. NOVEMBER 2022

- Kreativitäts- & Innovationstechniken kennenlernen & selbst erarbeiten
- Projektwerkstätten, praktische Übungen an Beispielfällen und dem Projektauftrag
- Service Design Development in der Unternehmenspraxis
- Toolbox SACCETTO 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

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