

# service design.

## SERVICE DESIGN - Intensivlehrgang Österreich 2011

*„Service-Design betrachtet Dienstleistungen als Produkte, die genauso systematisch entwickelt und gestaltet werden müssen wie gegenständliche Produkte auch. Es geht um die Entwicklung innovativer und kundenorientierter Strategien, um die Erarbeitung effizienter und funktionaler Abläufe und um die Gestaltung eines formvollendeten Interface zum Kunden.“ Prof.<sup>in</sup> Birgit Mager, Fachhochschule Köln, sedes|research, Zentrum für Service Design Forschung.*

Nach dem Erfolg des Service-Design-Lehrganges, der im letzten Jahr erstmalig stattgefunden hat, findet auch 2011 wieder diese Weiterbildung zum Thema Service-Design für BerufspraktikerInnen unter der Leitung von Prof.<sup>in</sup> Birgit Mager, Mag.<sup>a</sup> Barbara Weber-Kainz und Mag.<sup>a</sup> Linda Kaszubski statt.

## Intensivseminar Österreich 2011

### Zielsetzung

Die TeilnehmerInnen erhalten einen Überblick über den Stand der Service-Design-Entwicklung in Theorie, Methodik und Praxis. Im Rahmen des sechstägigen Intensivlehrganges werden anhand von Praxisfällen die methodischen Schritte im Service-Design-Prozess vorgestellt und auf die praktische Umsetzung hin adaptiert.

### Service-Design-Projekte

Im Rahmen des Seminars wird es eine praxisorientierte Supervision geben. Daher ist es wünschenswert, dass die TeilnehmerInnen eigene Service-Design-Projekte einbringen und sich mit diesen für den Lehrgang bei uns bewerben. Aus den Bewerbungen werden (maximal) drei Projekte ausgewählt, die dann im Detail im Rahmen des Lehrganges bearbeitet werden.

Wir geben Ihnen einen Überblick über die Termine und den inhaltlichen Ablauf des Lehrganges und freuen uns auf Ihr Interesse und Ihre Teilnahme:

## **Modul I: (9. und 10. Mai 2011)**

### **1. Tag\_ unter der Leitung von Birgit Mager:**

Was ist Service-Design... Warum Service Design? Hintergründe, Geschichten, Abgrenzungen  
....Übersicht SD Prozess... Exploration .....Beispiele aus der Praxis .... Bildung von Arbeitsgruppen  
und Vorstellung der Aufgabenstellungen und Projekte....

### **2. Tag\_ unter der Leitung von Barbara Weber-Kainz und Linda Kaszubski:**

Explorationstechniken (Personas, Touchpoints....) ... Strukturelle Unterstützung zur Arbeit in den  
Gruppen... Verbindliche Arbeitsplanung für die Gruppenarbeit ... Praxisübungen zur  
Exploration....Vorstellung der Transferaufgaben

## **Modul II: (29. und 30. Juni 2011)**

### **1. Tag\_ unter der Leitung von Barbara Weber-Kainz und Linda Kaszubski:**

Zwischenpräsentation der Ergebnisse aus der Exploration..... Sichten und Priorisieren...Feedback....  
Weitere Prozesse, Methoden, Werkzeuge.....Creation (Cocreation, Storytelling ect.)... Kriterien der  
Begeisterung.... Was ist eine Idee?....

### **2. Tag\_ unter der Leitung von Barbara Weber-Kainz und Linda Kaszubski:**

Kreativitäts- und Innovationstechniken vorstellen und mittels Erfahrungslernen erarbeiten....  
Projektwerkstätten, praktische Übungen und Arbeiten an den Frage- und Aufgabenstellungen der  
Projektgruppen .....Verbindliche Arbeitsplanung ... Transferaufgaben

## **Supervisions-Halbtage: (12. September 2011, 13:00 bis 17:00)**

### **unter der Leitung von Barbara Weber-Kainz und Linda Kaszubski:**

Projektbesprechung, Zwischenpräsentation und Feedback

## **Modul III: (10. und 11. Oktober 2011)**

### **1. Tag\_ unter der Leitung von Birgit Mager:**

Präsentation der Arbeiten, Ideen und Ergebnisse der Kreativephase ..... Feedback.... Ideen und  
Innovationen gecoach und begleitet durch LG Leitung erweitern, überprüfen, verändern, variieren...

### **2. Tag\_ unter der Leitung von Birgit Mager:**

Theorieinput zu Projektumsetzung... Praxisbeispiele ..... Entwicklung erster Schritte zur  
Implementierung für die Projektarbeiten....Vorbereitung der Präsentation pro Arbeitsgruppe an  
Projektauftraggeber ... Finale Präsentation vor der Gruppe inklusive Abschlussbericht

**Seminarleitung und Vortragende:**

**Prof.<sup>in</sup> Birgit Mager**, sedes - Center for Service Design Research

**Mag.<sup>a</sup> Linda Kaszubski**, Trainerin und Coach C+ Unternehmensberatung Wien

**Mag.<sup>a</sup> Barbara Weber-Kainz**, Trainerin und Coach C+ Unternehmensberatung Wien

**Veranstalter:**



**C+ Unternehmensberatung**

Fax: +43 1 409 79 09 - 16

Mail: [office@cplus.co.at](mailto:office@cplus.co.at)

[www.cplus.co.at](http://www.cplus.co.at)

**Projektleitung:**

**Mag.<sup>a</sup> Barbara Weber-Kainz** Mobil: 0664 261 88 66

Mail: [bwk@cplus.co.at](mailto:bwk@cplus.co.at)

**Anmeldung:**

per E-Mail: [bwk@cplus.co.at](mailto:bwk@cplus.co.at)

**Teilnahmegebühr:**

**2.940.- Euro pro Person zzgl. MwSt.**

Zahlung nach Rechnungserhalt, 2 Wochen vor Seminarbeginn  
max. 12 TeilnehmerInnen

**Termine:**

**9. und 10. Mai 2011**

**29. und 30. Juni 2011**

Supervisions-Halbttag: **12. September 2011**, 13:00 bis 17:00

**10. und 11. Oktober 2011**

jeweils von 9:00 bis 18:00

**Seminarort:**

In den Räumlichkeiten von

**C+ Unternehmensberatung**

**Breite Gasse 4/3 (direkt hinter dem Museumsquartier)**

**A-1070 Wien**