

## Fachgruppe Service:

### Service Design Thinking als Methode zur Ideenfindung getestet

Das Treffen der Fachgruppe Service am 25. September 2017

Von Marion Zupancic-Antons, Mitglied im BDVT e.V.

Der Mission der Fachgruppe Service folgend (Informationen sammeln, Lösungen und Ideen entwickeln) stand das Präsenztreffen in Köln unter dem Thema „Service Design Thinking“.



Tanja Herzig, Reiner Puch, Marion Zupancic-Antons, Ulrike Dolle, Heike Reisig, auf dem Foto fehlt Anke Burghard

## Service Design Thinking

Heike Reisig, selbst eine der ersten Mitglieder der Fachgruppe Service, nahm die übrigen Mitglieder mit in die Welt des Service Design Thinkings. Sie erläuterte die Hintergründe, Möglichkeiten und Chancen dieser Methode. Oberstes Ziel der Methode ist, die Wünsche des Kunden genau zu ergründen und zu verstehen, Kreativität zu entfalten und unterschiedliche Lösungsvorschläge zu entwickeln. – Inwieweit diese Methode, die ursprünglich aus dem Bereich der IT stammt, auch auf allgemeine Themen der Kundenorientierung anwendbar ist, erprobte die Fachgruppe.

Ganz konkret erarbeitete die Fachgruppe Service Antworten auf die Frage: „Wie sieht der ideale Seminar-/Coachingraum 2020 aus?“. Dabei wandten die Mitglieder der Fachgruppe paarweise einen iterativen Prozess an, um ihre Trainerkollegin/ihren Trainerkollegen und deren/dessen Kernbedürfnisse kennen zu lernen.



## Kreatives Chaos

Das Ergebnis sind sechs kreative Prototypen eines Trainingsraumes. Die Anforderungen gehen von interaktiven Medien, die per App aktiviert werden, über spezielle Raumfarben und Formen, im Boden versenkbaren Medien, bis hin zu sich anpassenden Sitzmöbeln. Ihre Erkenntnisse wird die Fachgruppe Service, unter Leitung von Ulrike Dolle, den BDVT geprüften Hotels und weiteren Interessierten zur Verfügung stellen. Die Ergebnisse zeigen, dass Service Design Thinking sehr gut geeignet ist, bedarfsorientierte, kreative Lösungen zu finden.



## Überblick Prototypen

## Fachgruppe Service auf der Zukunft Personal

Die Messe Zukunft Personal in Köln nutzte die Fachgruppe Service, um im Rahmen eines Vortrags die Besucher für das Thema „Service Excellence“ zu begeistern und sich als Experten für das Thema innerhalb des BDVTs zu präsentieren.



Der Berufsverband  
für Training, Beratung  
und Coaching

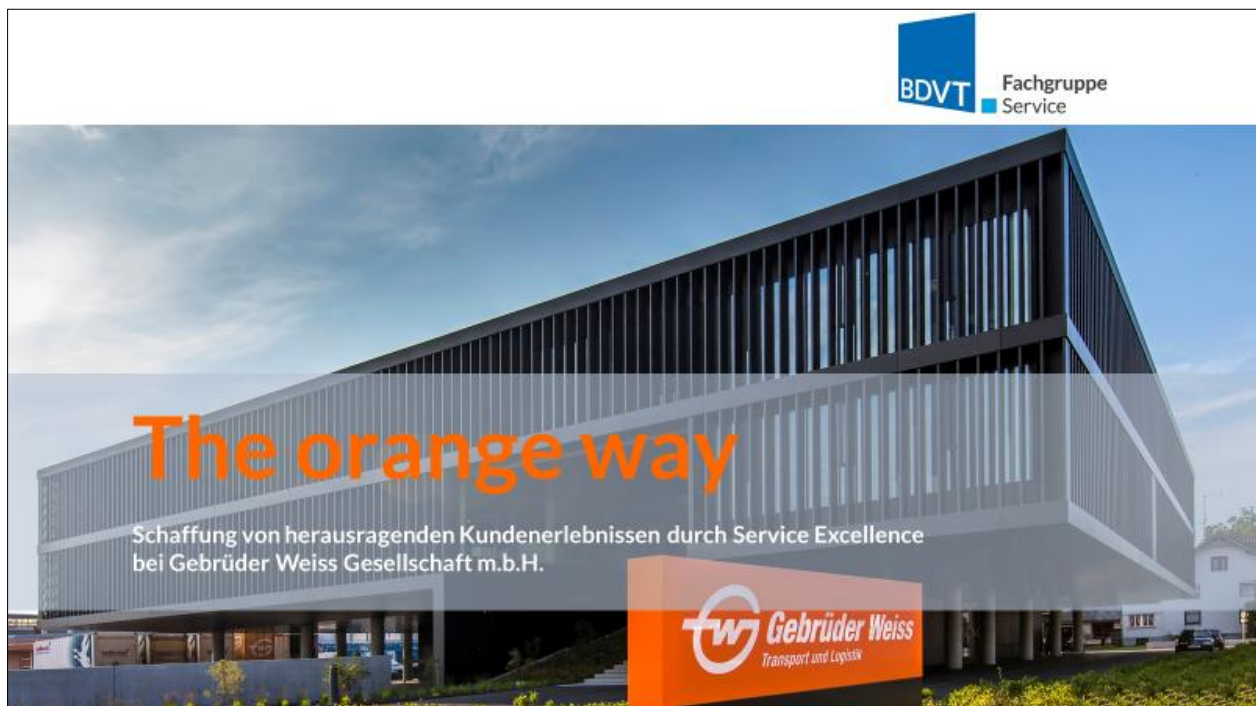
# News & Facts

Außerdem starteten die Mitglieder der Fachgruppe Service auf der Messe ihre Befragung zum Thema Service Excellence. Im Rahmen des Fragebogens werden gezielt Fragen rund um das Thema „Service“ aus der Perspektive des Verbrauchers bzw. des Unternehmers gestellt. Aus den Ergebnissen der Befragung wird die Fachgruppe Service Entwicklungschancen und Handlungsbedarfe ableiten. Daraus können Trainierende, Coaches und Berater Rückschlüsse für ihre Arbeit ziehen. Gerne können sie online an der Befragung teilnehmen: <https://bit.ly/BDVTSE>



**Webinar zum Thema Service Excellence:**

**The orange way - Schaffung von herausragenden Kundenerlebnissen durch Service Excellence bei Gebrüder Weiss Gesellschaft m.b.H.**



Am Donnerstag, 12.10.2017 stellt die Fachgruppe Service im Rahmen eines Webinars ein Best Practice Beispiel vor.



Der Berufsverband  
für Training, Beratung  
und Coaching

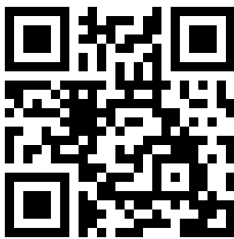
# News & Facts

Mit Operational Excellence kann man sich nicht vom Wettbewerb unterscheiden. Dagegen schafft Service Excellence den entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Wie es Gebrüder Weiss Gesellschaft m.b.H. es geschafft hat, als ältestes österreichisches Unternehmen im europäischen Markt zu einem der führenden Transport- und Logistikunternehmen Europas durch Service Excellence zu werden, erfahren Sie in diesem Webinar.

Ulrike Dolle, Leiterin der Fachgruppe Service, hat den Vorsitzenden des Vorstandes der Gebrüder Weiss Gesellschaft m.b.H. Wolfgang Niessner interviewt und stellt gemeinsam mit ihm persönlich die Erkenntnisse daraus vor.

Dieses Webinar zeigt, dass Firmen- und Führungskultur zwei der wichtigsten Bausteine für den Unternehmenserfolg sind.

**Wenn Sie am 12.10.2017 um 15:00 bis 16:00 Uhr dabei sein möchten, melden Sie sich bitte hier an:** <http://bit.ly/webinarse>



<https://www.bdvt.de/verband/fach-und-berufsgruppen/service/>



Marion Zupancic-Antons

Tatkraft GmbH

[www.tatkraft.ag](http://www.tatkraft.ag) | [marion.zupancic@tatkraft.ag](mailto:marion.zupancic@tatkraft.ag)