



# SERVICE DESIGN LEHRGANG 2020



ZERTIFIZIERUNG  
zum Service  
Designer

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:

2.940,- Euro pro Person zzgl. 20 % MwSt.

#### SEMINARORT:

S'WALK Space  
Chwallagasse 2/3A, 1060 Wien

#### Lehrgangsleitung:

Mag<sup>a</sup> Linda Kaszubski, C PLUS & S'WALK  
Mag<sup>a</sup> Barbara Weber-Kainz, C PLUS & S'WALK  
Prof<sup>in</sup> Birgit Mager, KISD, sedes|research

#### TERMINE:

**Modul 1** 16. und 17. April 2020  
**Modul 2** 14. und 15. Mai 2020  
**Modul 3** 18. und 19. Juni 2020

jeweils von 10:00 bis 18:00 Uhr

#### Anmeldung:

Ihre Anmeldung bitte schriftlich an [hello@cplus.at](mailto:hello@cplus.at)  
Weitere Informationen: [www.cplus.at](http://www.cplus.at)

#### Impressum:

C PLUS Unternehmensberatung GmbH, [office@cplus.at](mailto:office@cplus.at), [www.cplus.at](http://www.cplus.at)  
Firmenbuchnummer: FN 376082m, UID ATU 67048722

# SERVICE DESIGN LEHRGANG 2020

Der Lehrgang gliedert sich in 3 Module:

MODUL

1

#### 16. UND 17. APRIL 2020

- \_ 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
- \_ Explorationsplanung

**Modul 1** unter der Leitung von  
Barbara Weber-Kainz & Linda Kaszubski

MODUL

2

#### 14. UND 15. MAI 2020

- \_ Zwischenpräsentation der Ergebnisse aus der Exploration und Feedback
- \_ Kennenlernen weiterer Prozesse, Methoden & Werkzeuge
- \_ Kreativitäts- & Innovationstechniken kennenlernen & selbst erarbeiten
- \_ Projektwerkstätten, praktische Übungen an Beispielfällen und dem Projektauftrag
- \_ Dimensionen der Begeisterung kennenlernen
- \_ Service Design Development in der Unternehmenspraxis
- \_ Design von eigenen Service Design Prozessen & Anleitung zum Gestalten von eigenen Workshops
- \_ Toolbox SACETTO mit Instrumenten der Exploration & Kreation, Tagesplänen, verschiedenen Formatvorlagen von SD Workshops & konkrete Handlungsanweisungen

**Modul 2** unter der Leitung von  
Barbara Weber-Kainz & Linda Kaszubski

MODUL

3

#### 18. UND 19. JUNI 2020

- \_ Präsentation der Ideenkonzepte & Ergebnisse der Kurationsphase
- \_ Ideen erweitern, überprüfen, verändern, variieren
- \_ Prototyping und Testing
- \_ Präsentation des Projektauftrags vorbereiten
- \_ Präsentation der Ideen und Ergebnisse vor dem Projektauftraggeber
- \_ Theorieinput zur Projektumsetzung
- \_ Neueste Praxisbeispiele aus verschiedensten Branchen und Bereichen
- \_ Service Design in der Forschung, aktuellste Studien & Berichte
- \_ Transfer der Methode Service Design Development in die Arbeitsrealität jedes Einzelnen

**Modul 3 Tag 1** unter der Leitung von  
Barbara Weber-Kainz & Linda Kaszubski  
**Modul 3 Tag 2** unter der Leitung von Birgit Mager