



### Termin, Ort und Preis

Der ganztägige Workshop findet nach vorheriger Terminvereinbarung im ServLab des Fraunhofer IAO in Stuttgart statt.

Die Anzahl der Teilnehmer ist auf maximal 15 Personen beschränkt. Die Kosten betragen 3500 € zzgl. MwSt., im Preis inbegriffen ist die Einbindung des Unternehmenstheaters VitaminT aus München.

### Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Prof. Dr. Dr. E.h. Dieter Spath  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

### Ansprechpartner

Dipl. oec. Thomas Burger  
Telefon +49 711 970-2185  
thomas.burger@iao.fraunhofer.de

Dipl.-Wirt.-Ing. Thomas Meiren  
Telefon +49 711 970-5116  
thomas.meiren@iao.fraunhofer.de

[www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de](http://www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de)

### SERVLAB-WORKSHOP

# KONZEPTE FÜR NEUE DIENSTLEISTUNGEN ERSTELLEN UND TESTEN

### Herausforderung

Viele Unternehmen erkennen zunehmend die Möglichkeit, mit Hilfe innovativer Dienstleistungen die eigene Wettbewerbsposition nicht nur zu sichern und auszubauen, sondern gänzlich neue Geschäftsfelder zu erschließen und somit Arbeitsplätze langfristig zu sichern. Das ServLab des Fraunhofer IAO bietet umfassende Möglichkeiten für die Entwicklung neuer Dienstleistungen. Die Workshopteilnehmer lernen, wie sich Leistungsangebote von der ersten Idee bis zur Markteinführung entwickeln lassen. Die dafür notwendige Methodenunterstützung wird komplett durch das ServLab bereitgestellt.

### Inhalte

Zur Abstimmung mit den Teilnehmern können in dem Workshop folgende Inhalte bearbeitet werden:

- Mit welchen Dienstleistungsideen lassen sich neue Märkte erschließen?
- Wie werden systematisch Anforderungen an neue Dienstleistungen ermittelt?
- Worauf kommt es bei der Erstellung von Dienstleistungskonzepten an?
- Wie lassen sich Dienstleistungskonzepte visualisieren und kommunizieren?
- Welche Möglichkeiten zum Testen von Dienstleistungskonzepten gibt es?
- Wie lässt sich die Interaktion zwischen Mitarbeitern und Kunden mit Hilfe von Unternehmenstheater gezielt planen?