

Service 4.0 mit Fokus auf den Problemen Ihrer Kunden statt Ihrer Produkte

Kurzbeschreibung:

Die Grenzen zwischen Produkten und Dienstleistungen verschwimmen zunehmend. Um marktgerechte Angebote zu entwickeln und deren Nutzen zu kommunizieren, ist zukünftig mehr denn je ein klares Verständnis der Kunden unter Einbezug der gesamten Customer Journey notwendig.

In diesem Workshop lernen Sie, Produkte als Teil des Service am Kunden zu verstehen. Sie erhalten einen kompakten Einblick in das „Jobs-to-be-Done Framework“ zum tiefgehenden Verständnis der funktionalen, emotionalen und sozialen Bedürfnisse Ihrer Kunden. Mit „Service Blueprints“ üben Sie, interne Prozesse für eine verbesserte Kundenerfahrung zu optimieren.

Ziel des Workshops ist es, die grundlegende Methodik zu erlernen, um anschließend die Ergebnisse direkt im Unternehmen weiter zu entwickeln.

Zielgruppe: Fach- und Führungskräfte mit strategischer Verantwortung, Spezialisten aus den Bereichen Business Development, Marketing, Innovation, Produkt-, Technologie- und Service-Entwicklung, Start-ups und Unternehmensgründer.

Maximale TN-Zahl: Die Zahl der Teilnehmenden ist auf maximal 12 begrenzt. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangsdatums berücksichtigt. Sie erhalten eine Eingangsbestätigung der Anmeldung.

Leitung: Katrin Mathis, Service Designerin business design people AG
Tagungsort: Campus der business design people
business design people AG, Augustaanlage 30, 68165 Mannheim

Datum: 27. Juni 2017 **Uhrzeit:** 13:00 – 17:00 Uhr

Kosten:

Für Netzwerkmitglieder: Kostenfrei.
Für Nicht-Netzwerkmitglieder: 59€ (zzgl. MwSt)

Die Tagungsgebühr beinhaltet die Tagungsunterlagen, Getränke und einen kleinen Imbiss im Anschluss an die Veranstaltung. Die Tagungskosten werden Ihnen im Anschluss in Rechnung gestellt. Die Angabe der Rechnungsadresse bei Anmeldung ist erforderlich.

Anmeldung: Anmeldung ist ab sofort möglich unter: kontakt@smartproduction.de
Mit der Anmeldung erklären sich die Teilnehmenden einverstanden, dass Name und Unternehmen in einer Teilnahmeliste aufgeführt werden.

Anmeldeschluss:

Wir bitten um Anmeldung bis spätestens **Mittwoch den 21. Juni 2017**, eingehend. Der Veranstalter behält sich vor, die Veranstaltung bei zu geringer Anmeldezahl abzusagen.