



3 Tage

## **Certified Service Design Thinker**

Service Innovation, Customer Experience Design & Design Thinking



# Certified Service Design Thinker

## BESCHREIBUNG

### Worum es geht

Differenzierung und Erfolg am Markt werden heute nicht mehr durch Features erzielt, sondern durch einzigartige Kundenerlebnisse und neuartige Services oder Produkt-Service-Verbindungen. Mit speziellen Prozessen und Methoden hilft Ihnen Service Design Thinking, Innovationspotentiale zu identifizieren und Serviceangebote zu gestalten, die für Ihre Kunden attraktiv und nützlich und für Sie als Anbieter effizient umsetzbar sind. Dieses Seminar befähigt Sie dazu, Innovations- und Optimierungspotentiale im eigenen Angebot zu erkennen und erfolgreiche Kundenerlebnisse zu gestalten.

### Was Sie erwartet

Wenn Menschen ein Produkt oder einen Service nutzen, kommen Sie mit einer Vielzahl verschiedener Interfaces und Kommunikationskanäle in Kontakt. Auf Anbieterseite sind häufig unterschiedliche Teams für die Gestaltung dieser einzelnen „Touchpoints“ zuständig, was nicht selten zu Lücken und Brüchen im Gesamterlebnis des Kunden führt. Der Bedarf an speziell ausgebildeten Designern, Managern und Consultants, die eine stimmige und gelungene Gesamterfahrung über alle Touchpoints hinweg orchestrieren können, nimmt sowohl im privaten als auch im öffentlichen Sektor stetig zu.

### Was Sie lernen

Sie lernen konkrete Methoden und Tools aus dem Human-Centered Design kennen, die Ihnen helfen, Ihre Kunden besser zu verstehen und Pain Points und Verbesserungsmöglichkeiten aus Kundensicht wahrzunehmen. Sie erfahren, wie Sie von diesen Erkenntnissen zu skalierbaren, innovativen Lösungsideen kommen, und wie Sie diese effektiv umsetzen und kommunizieren. Die Perspektive des Service-Design-Thinking wird Ihnen helfen, Ihr Angebot ganzheitlich zu betrachten und neue Möglichkeiten der Service-Erweiterung oder -Verbesserung in allen Phasen, von der Akquise bis zur Nachbetreuung, zu erkennen.

### Wer teilnehmen sollte

Das Seminar wurde für Menschen entwickelt, die in Organisationen, Unternehmen, Agenturen, Institutionen und NGOs für die konzeptionelle und strategische Entwicklung neuer Services und ganzheitlicher, cross-channel Customer Experiences (mit-)verantwortlich sind, z.B. Service-Planer und -Manager, Projekt- und Produktmanager, Marketing- und Sales-Manager, Customer Service Manager, Designer und Design-Manager aus allen Bereichen (User Experience, Visual Design, Produktdesign, etc.), sowie Architekten, Scrum Master und Product Owner, Unternehmensberater und -gründer.



# Certified Service Design Thinker

## CURRICULUM

### Service Design Thinking: Basics

#### Definitionen & Disziplinen

Service Design, Design Thinking, Customer Experience Design, User Experience Human-Centered Design, Business Design

#### Die Service-Perspektive im Design

Customer Journey, Touchpoints, Channels, Blueprint, Service-Ökosystem, Erwartungs-Management, Service- vs. Produktdesign, Qualitätskriterien für Services

#### Die Notwendigkeit und der Nutzen von Service Design

Wichtige Trends (Servitization, Shared Economy, Experience Economy,...), neue Anforderungen an Unternehmen (Customer Experience als Hauptunterscheidungsmerkmal, Innovationsdruck, etc.), Fallbeispiele

#### Designprozess

Double-Diamond-Prozess, Analyse & Exploration, Insights, Ideenfindung, Konzeptentwicklung, Prototyping, Test, Umsetzung

*Praxis: Crashkurs Design Thinking - Sie durchlaufen die wichtigsten Phasen des Designprozesses, erproben Methoden der Exploration und Empathie-Bildung, finden neue Ideen, bauen Prototypen und testen sie.*

#### Design Research

Nutzerbedürfnisse verstehen, latente Bedürfnisse aufspüren, Kundenzufriedenheit steigern, Innovationspotentiale erkennen, Verhaltensänderung einfach machen

#### Methoden & Tools

Immersion, Service Safari, Design-Ethnographie, Contextual Inquiry, AEIOU-Beobachtungen, Tagebuchstudien, Cultural Probes, Extreme Users, Kreativmethoden

*Praxis: Design Research Methoden*



# Certified Service Design Thinker

## CURRICULUM

### Insights, Ideation und Service-Vision

#### Design Research Synthesis

Organisation von Forschungsergebnissen, Clusterbildung, Mustersuche, Interpretation, Erkenntnisse, Modellierung, Problem Re-Framing

#### Kunden repräsentieren

Personas als Empathie-Tool, Orientierung und Inspirationsquelle; A-day-in-the-life, Empathy Mapping

#### Customer Journey Mapping, Experience Mapping

Das Kundenerlebnis visualisieren, Verbesserungs- und Innovationspotentiale entdecken, Ressourcen optimieren; Varianten und Anwendungen

*Praxis: Interview, Personas, Customer Journey Mapping/Experience Mapping*

### Von Insights zu Ideen – Von Ideen zum Service-Konzept

#### Problem Reframing und Ideenfindung

HMW-Fragen (How Might We?), Brainstorming, Brainwriting, Inspiration Cards, What Ifs, Mash Ups

#### Servicevision und Wertversprechen

Ideenauswahl, Value Proposition, Service Evidencing, Design the Box

*Praxis: Ideenfindung, Affinity Diagramming, Design the Box*



# Certified Service Design Thinker

## CURRICULUM

### Visualisierung, Prototypisierung und Test

#### Nutzen der Nutzer-Einbeziehung

Storytelling, Storyboarding, Experience Prototyping, Lofi- vs. Hifi-Prototyping, Desktop Walkthrough, Service-Staging, Rollenspiele, Bodystorming, Simulationen

*Praxis: Storyboarding, Experience Prototyping und Rollenspiel*

#### Services im Detail entwickeln

Service-Blueprints – Anforderungsspezifikation für Services (Interaktionsmöglichkeiten, Touchpoints, organisatorische und technische Anforderungen...), Stakeholder Maps, System Maps, Motivations-/Nutzenmatrix, Business Model Canvas für Services

#### Service Design Thinking in die eigene Unternehmenspraxis integrieren

Typische Herausforderungen bei der Integration von Design Thinking, praktische Tipps, Design Tools und Visualisierungen für den organisatorischen Wandel, Best Practices

*Praxis: Service Blueprinting*



# Certified Service Design Thinker

## ZAHLEN & FAKTEN

### On Campus Full-time

- Standard-Preis: € 1.790,00
- Frühbucher-Preis: € 1.640,00
- Dauer: 3 Tage | 7 h pro Tag
- Umfang: 21 h | 28 UE
- Level: Beginner | Intermediate
- Zeiten: Täglich 09:00-17:00
- Sprache: Deutsch
- Trainer: 1
- Min. Teilnehmer: 3
- Max. Teilnehmer: 12

### Live Online Full-time

- Standard-Preis: € 1.690,00
- Frühbucher-Preis: € 1.540,00
- Dauer: 5 Tage | 7 h pro Tag
- Umfang: 21 h | 28 UE
- Level: Beginner | Intermediate
- Zeiten: Täglich 09:00-17:00
- Sprache: Deutsch
- Trainer: 1
- Min. Teilnehmer: 3
- Max. Teilnehmer: 12

## RABATTE

- 5% bei Anmeldung von 2 Mitarbeitern
- 10% bei Anmeldung von 3 Mitarbeitern
- 15% bei Anmeldung von 4+ Mitarbeitern

## ZERTIFIKAT

Bei erfolgreicher Teilnahme wird zum Abschluss des Seminars das Zertifikat *“Certified Service Design Thinker“* des XDi – Experience Design Instituts vergeben.

# Certified Service Design Thinker

**TRAINER**



## **Hanna Dahlhaus**

Service Designerin & Senior Trainer/Coach in Design Thinking und agilen Methoden

Hanna Hesse gestaltet voller Herz und Enthusiasmus Lernerlebnisse, die sich rund um die Themen Menschzentrierung mit Empathie, Kreativität und Experimentierfreude drehen. Sie nimmt als Service Designerin die gestalterische Rolle in Projekten ein und begleitet Kunden in verschiedenen Industrien bei der Produkt – und Serviceentwicklung. Als selbstständiger Coach und Trainer verbindet sie ihre Projekterfahrung mit ihrer Passion ihr Wissen weiterzugeben. Ihr Ziel ist es, Menschen mit agilen Methoden und innovativen Arbeitsweisen zu begeistern und ihnen dabei zu helfen, ihre eigenen Potenziale als auch die des Unternehmens voll auszuschöpfen.

**TRAINER**



## **Josef Winkler**

Strategischer Designer, Agile Coach & Facilitator

“Planet. People. Profit. Und jede Menge Passion und Purpose.“

Das ist mein Verständnis der Triple-Bottom-Line und unserer „neuen“ Arbeits- und Lebenswelten. Als strategischer Designer, Agile Coach und Facilitator arbeite ich in sehr unterschiedlichen Unternehmens- und Branchenkontexten: immer mit einem Fokus auf den Menschen, die ihn umgebenden (Öko-)Systeme und seine direkten Umwelten. Erfahrung und Expertise bringe ich vor allem in den Bereichen Strategisches Design, agile Transformation und Kulturarbeit, nachhaltiges Innovationsmanagement und Futures Thinking mit.



# Certified Service Design Thinker

## ENTHALTENE LEISTUNGEN

- XDi-Zertifikat „Certified Service Design Thinker“
- Hochwertige Schulungsunterlagen in digitaler Form
- Zahlreiche Templates für die tägliche Arbeit
- Einzel- und Gruppenübungen mit Präsentationen und Feedbackrunden
- Austausch und Diskussion mit anderen Kursteilnehmern
- Photo- und Video-Dokumentation der praktischen Übungen
- Jede Menge Best Practices und Online-Ressourcen
- Besondere Seminarorte im kreativem Ambiente
- Mittagessen, Getränke, Obst und Snacks
- Alumni-Gruppe zum weiteren Austausch

## IHRE BENEFITS

- Erstklassige Trainer mit ausgeprägtem Praxiswissen und langjähriger praktischer Erfahrung im internationalen Kontext.
- Lerninhalte didaktisch aufbereitet und kreativ umgesetzt.
- Theoretisch fundiertes Wissen praktisch anwenden.
- Neueste Ergebnisse der Gehirn-Forschung angewendet.
- Coaching- und Mentaltraining-Methoden integriert.
- Umfangreiche Seminarunterlagen mit vielen weiteren Tipps, Tricks & Links.
- Attraktive Räumlichkeiten mit besonderer Atmosphäre.
- Persönlicher, ungezwungener Umgang.
- Als Bildungsurlaub anerkannt.

## UNSER MEHRWERT

Das XDi setzt auf neue, interaktive Lehr- und Bildungsformate, die sich an den aktuellen Erkenntnissen der Hirnforschung orientieren. Unser Credo ist „Learning by Doing“ – die Teilnehmer unserer Seminare lernen die Anwendung relevanter Methoden und Techniken anhand praktischer Übungen in kleinen Teams.



# Certified Service Design Thinker

## ZERTIFIZIERUNGEN



**GERMAN UPA**

Berufsverband der Deutschen Usability  
und User Experience Professionals

## BEWERTUNGEN



# Certified Service Design Thinker

## TEILNEHMERSTIMMEN

“Ich bin davon überzeugt, dass Service Design und die in diesem Kurs vermittelten Skills für jedes Unternehmen eine Bereicherung wären. Besser kann man das notwendige Wissen dazu in drei Tagen nicht aufbereiten. Jederzeit wieder! Danke Nicole.”

**Michael Schützenhofer – Digital Strategie  
STRATEGIEdesign**

Ein anspruchsvolles, intensives Seminar. Die Trainingsleitung könnte nicht besser sein - alle Teilnehmenden werden integriert und kommen mit einem großen Methodenkoffer aus dem Seminar.

**Daniel Pott, Bereichsleiter Kundenbefragungen,  
Consulimus AG**

## REFERENZEN

Weitere Referenzen und Teilnehmerstimmen auf [xd-i.com/referenzen](http://xd-i.com/referenzen)

otto group



Handelsblatt

AKTION  
MENSCH

DAIMLER

BOSS  
HUGO BOSS

Douglas

CHECK24

adidas  
GROUP

Allianz

## MITGLIEDSCHAFTEN



INTERACTION DESIGN  
FOUNDATION

kursfinder.de