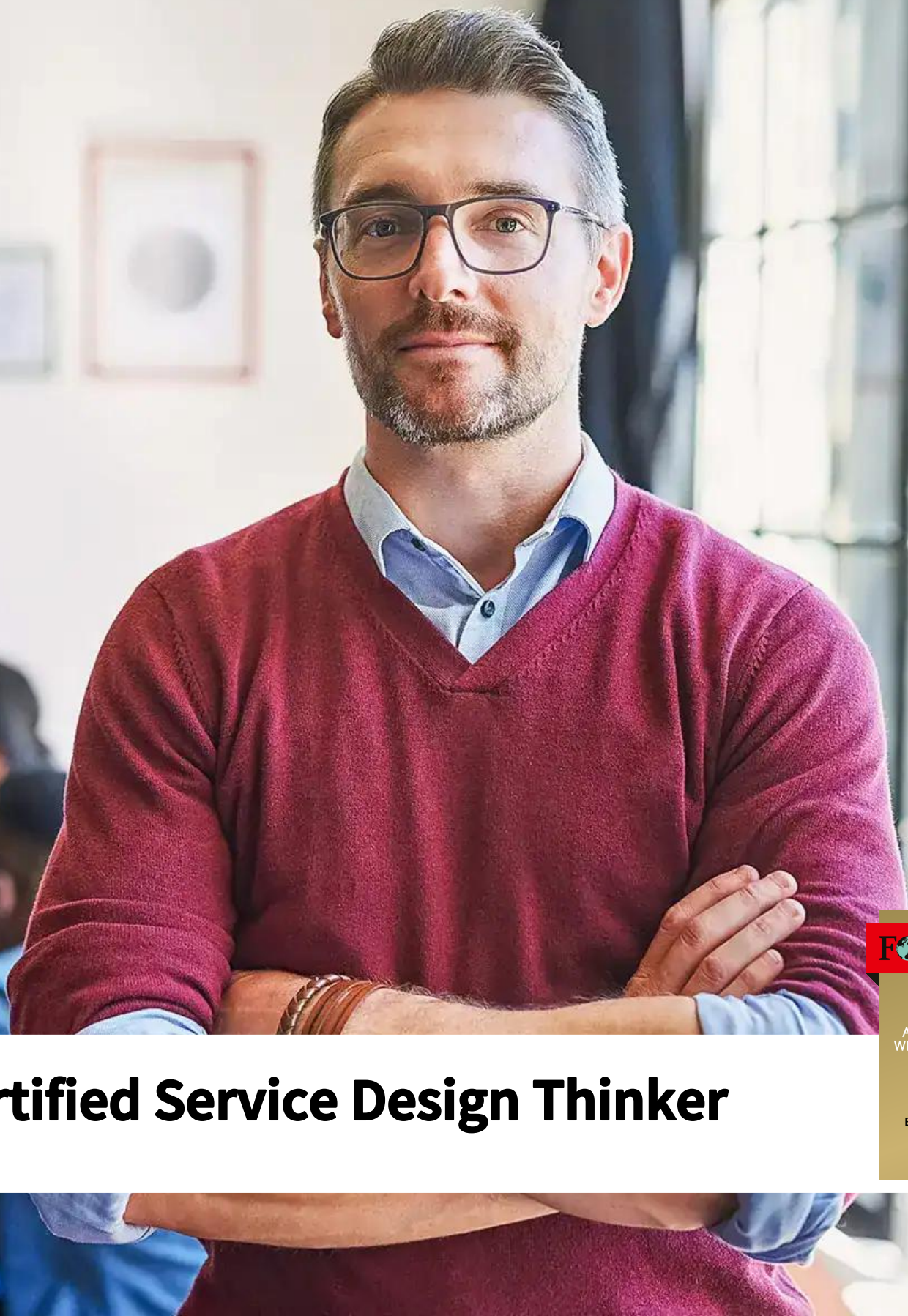




Certified Service Design Thinker

FOCUS

TOP
ANBIETER FÜR
WEITERBILDUNG
2026

XDi
Experience Design
Institut

[FOCUS.DE/BUSINESS](https://focus.de/business)

Design Thinking

Qualifiziere dich in dieser Service Design-Weiterbildung mit uns zum zertifizierten Design Thinking Master. Erweitere deine Kompetenzen in agilem Projektmanagement, Entwicklungsmethoden, User Research, Ideation und Prototyping. Lerne Live Online oder vor Ort mit erstklassigen, erfahrenen Trainern und erhalte ein international anerkanntes Abschlusszertifikat.

Inhaltsverzeichnis

Überblick über deine Karriere	1
Benefits bei unseren Live Online- & Präsenz-Kurse	2
Zielgruppe des Kurses	3
Curriculum	4
Inhouse Training	8
Profitiere mit XDi	11
Testimonials	13
Referenzen	14

Überblick über deine Karriere

Erwerbe in kurzer Zeit nachhaltiges Wissen und aktuelle Design Thinking-Kompetenzen in agilem Projektmanagement, Entwicklungsmethoden, User Research, Ideation und Prototyping. Lerne von einem Branchenexperten zusammen mit anderen Professionals genau die Skills, die du für deine tägliche Arbeit brauchst. Mach' den nächsten Karriereschritt und baue solides, praktisches Wissen in Customer Journey Mapping, User Experience Design, Problem Reframing und Ideenfindung auf.

Skills, die du beherrschen wirst

- Service Design Thinking Basics
- Design Research & Customer Journey
- Erkenntnissynthese & Customer Journey Mapping
- Ideation & Servicekonzepte
- Service Prototyping & Co-Design
- Service Design Thinking im Unternehmen

Tools, Techniken & Methoden



Google



Google Docs



Google Sheets



Google Slides



Gemini



Design Thinking



Customer Journey



Prototyping



Service Safari



Design Ethnography



Contextual Inquiry



AEIOU Framework



Diary Studies



Cultural Probes



Extreme Users



Creative Methods

Details deines Kurses



Format

Live Online



Dauer & Aufwand

Vollzeit: 3 Tage



Start

24.08.2026

26.10.2026



Umfang

Vollzeit: 7 h / Tag



Sprachen

Deutsch

Englisch

Benefits bei unseren Live Online- & Präsenz-Kurse



Relevante, praktische Skills

Du wendest aktuelles Wissen und fundierte Theorie in einem interaktiven, kollaborativen Lern-Setting praktisch an und hast richtig Spaß am Lernen.



Erstklassige, erfahrene Trainer

Unsere Trainer sind empathische, didaktisch geschulte Branchenexperten mit langer internationaler Erfahrung und Spaß am Lehren.



Zugang zu umfangreichen Ressourcen

Mit deiner Seminarteilnahme erhältst du hochwertige Schulungsunterlagen, eine umfangreiche Präsentation, Templates, Best Practices und viele wertvolle Tipps.



Anerkanntes Zertifikat

Nach erfolgreicher Seminarteilnahme erhältst du ein attraktives Abschlusszertifikat, das staatliche Reputation genießt, deinen Lebenslauf aufwertet und Türen öffnet.



Vernetzung in exklusiver Community

Mit der XDi-Community erhältst du Zugang zu einer exklusiven Plattform, um dich mit anderen Professionals, unseren Alumni und Trainern zu vernetzen und auszutauschen.



Tausende zufriedene Teilnehmer

Wir sind Pionier im Bereich von Weiterbildungen der Digitalen Transformation im gesamten deutschsprachigen Raum und haben bereits tausenden Professionals neue Skills vermitteln können.

Unser Kurs ist für die folgenden Menschen geeignet



Angestellte Fachkräfte

Spezialisten in ihrem Gebiet, die dringend benötigte Skills erwerben, ihre Karriere voranbringen oder schlicht ihren Horizont erweitern wollen.



Freiberufler und Selbstständige

Selbstständige Experten, die kontinuierlich ihr Wissen erweitern und neue Techniken erlernen wollen, um im Markt wettbewerbsfähig und erfolgreich zu bleiben.



Führungskräfte und Entscheider

Abteilungs-/Teamleiter und Geschäftsführer, die ihre Potentiale nutzen und sich und ihr Team weiterentwickeln wollen, um gemeinsam Erfolge zu erzielen.

CURRICULUM

Was du lernen wirst!

Hands-on education in the skills of the future

In diesem Design Thinking-Kurs erwirbst du auf Basis eines von Branchenexperten erstellten Curriculums die wichtigsten Design Thinking-Skills. Diese Weiterbildung beinhaltet Industrie validierte Inhalte und viel Praxis mit realen Anwendungsfällen.



Modul 1

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

Der 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

Modul 2

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

Die Kundenreise visualisieren, Verbesserungs- und Innovationspotentiale entdecken, Ressourcen optimieren; Varianten und Anwendungen

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

Modul 3

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*

Modul 4

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*

Auch als Inhouse Training möglich

Schnell praktische Fähigkeiten aneignen

Seminare für Mitarbeiter, die sich in kurzer Zeit benötigte Skills aneignen wollen.

- ✓ Relevante Zukunftsthemen
- ✓ Hands-On Praxis
- ✓ Spannend und interaktiv
- ✓ Moderne Lernmethoden
- ✓ Diverse Förderungen



Deine Vorteile

bei der Teilnahme an einem XDi-Seminar

Du lernst von erfahrenen Spezialisten der Branche und erwirbst wertvolles Know-how sowie Fähigkeiten, die du direkt in der Praxis einsetzen kannst.



Du schließt Wissenslücken und erwirbst neue Fähigkeiten, die du direkt im Berufsleben anwenden kannst.



Du förderst deine berufliche Entwicklung, übernimmst neue Aufgaben und bist ein wichtiger Akteur in deinem Unternehmen.



Du nutzt deine Fähigkeiten, entwickelst dich weiter und erzielst messbare Erfolge für dich, dein Team oder deine Kunden.



Du bewegst dich auf dem aktuellen Stand der Technik und erwirbst Fähigkeiten, die dir helfen, wettbewerbsfähig zu bleiben.

Was unsere Design Thinking-Seminare

im Vergleich zu anderen Anbietern so besonders macht



Die wirklich wertvollen Skills werden vermittelt

Oft wird in Seminaren veraltetes, irrelevantes Wissen gelehrt. Bei XDi ist der Fokus auf hochwertigen Inhalten und topaktuellen Themen und Techniken.



Die Seminare bereiten den Teilnehmern echte Freude

Oft sind Seminare trocken, dozentenorientiert und steif. Bei XDi sind die Seminare interaktiv, spannend und praxisnah. Und das spürt man.



Es gibt viel Praxis und persönlichen Austausch

Unsere Seminare bieten viel Raum für die praktische Anwendung des Gelernten sowie den Austausch und das Networking mit anderen Professionals.



Profitiere mit XDi

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 Weiterbildungen lernen die Anwendung relevanter Methoden und Techniken anhand praktischer Übungen in realitätsnahen Projekten.



Staatlich anerkanntes Zertifikat

Nach erfolgreichem Abschluss unserer Weiterbildung erhältst du das begehrte XDi-Zertifikat. Es steht für Qualität, Kompetenz und Können. Es ist Türöffner und Karrierebeschleuniger zugleich, weltweit anerkannt und genießt mittlerweile internationale Reputation.



Lass dich überzeugen!

Mehr zeigen →



Daniel Pott

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



Lina Daners

User Interface Design

Das Seminar "[Certified Service Design Thinker](#)" ist sehr praxisorientiert und die theoretisch gelernten Inhalten finden direkte Anwendung. Besonders das flexible Anwenden der methodischen Themen hat mir sehr gut gefallen und auch die Pausen waren sehr gut gewählt. Mir hat das Seminar rundum sehr gut gefallen.



5/5

Google



4,5/5

Trustpilot



4,9/5

Kursfinder



4,7/5

Career
Karma



4,9/5

Course
Report



4,7/5

SwitchUp

Unsere Referenzen

Diese Unternehmen bilden ihre Mitarbeiter mit uns weiter und stellen unsere Studenten ein.

Referenzen entdecken →

adidas

Allianz 

amazon 

 **AT&T**



 **Bayer**

 **BOSCH**

DAIMLER

Deloitte.

 **BAHN**

Deutsche Bank 

Dr. Becker  Klinikgruppe

Dräger

e-on

fielmann



BOSS
HUGO BOSS

ING 

 Mercedes-Benz

SUPER 

 **Telefónica**

Zertifiziert und akkreditiert

Ohne Umsatzsteuer! Netto- gleich

Bruttopreise Je früher du buchst, desto günstiger wird es. Profitiere von unseren Frühbuchertarifen. Mehrere Mitarbeiter zu einem Termin? Dann erhaltet ihr bis zu **15% Rabatt** für jeden Mitarbeiter.



FOCUS

TOP
ANBIETER FÜR
WEITERBILDUNG
2026

XDi
Experience Design
Institut

[FOCUS.DE/BUSINESS](https://focus.de/business)



**Lerne heute
für die Welt von morgen**

Kontakt

✉ intouch@xd-i.com

☎ +49 30 5200 1310

🕒 Mo. - Fr. 08:00 - 17:00 Uhr

🌐 xd-i.com