

Dienstleistungsdesign -

Ausführliche Beschreibung des Workshop 1

1. Schritt: Begrüßung der Teilnehmer/-innen und Vorstellung der Ziele des Workshops

Nach einer kurzen Begrüßungs- und Vorstellungsrunde werden zunächst die Zielstellungen und die Agenda des Workshops (Präsentation oder vorbereitetes Flipchart) vorgestellt.

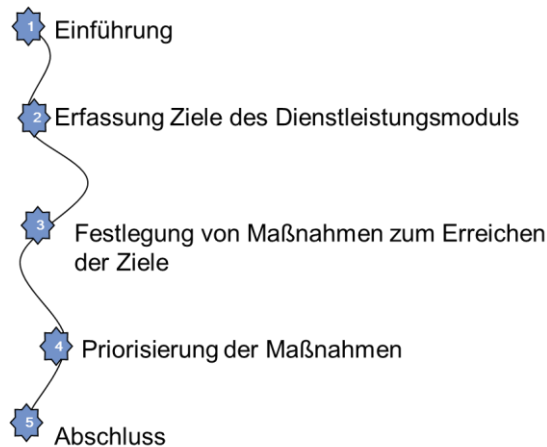


Abbildung 1: Beispiel für die Visualisierung der Agenda

Hinweis:

In der Einführungsphase können noch offene Fragen geklärt werden und eine gemeinsame Basis für den Workshop hergestellt werden. Sie ist sehr wichtig und sollte auf keinen Fall weggelassen werden. Das Aufstellen von Namensschildern (auch der Moderator/-innen) nach der Vorstellungsrunde erleichtert das Miteinander im Workshop. Falls die Leitung des Workshops ein unternehmensinterner Experte übernimmt, kann die Vorgehensweise entsprechend den Firmengepflogenheiten angepasst werden.

Veranschlagen Sie für diesen Schritt 20 Minuten, wenn Sie schon gemeinsam Workshops durchgeführt haben, sonst eher 30 Minuten.

2. Schritt: Erfassung der Ziele der Dienstleistungen/des Dienstleistungsmoduls

Durch die Teilnehmer/-innen sollen nun Ziele für das ausgewählte Dienstleistungsmodul erarbeitet werden (Kartenabfrage). Die Leitfrage „Welche Ziele wollen wir mit diesem Dienstleistungsmodul für unser Unternehmen und für unsere Kunden erreichen?“ wird den Teilnehmer/-innen gestellt und steht während der Zeit des gesamten Schrittes als Folie (in der Präsentation) zur Verfügung.

Alle Teilnehmer/-innen schreiben parallel und anonym die Ziele, die Sie mit dem Dienstleistungsmodul verfolgen würden auf Kärtchen, dabei wird die Kartenanzahl nicht beschränkt, um die Kreativität nicht einzuschränken.

Die Karten werden von den Moderator/-innen eingesammelt und mit Hilfe der Gruppe an einer Pinnwand den Aspekten „Unternehmen“ und „Kunde“ zugeordnet. Dabei werden



Abbildung 3: Beispiel für vorbereitetes Flipchart für die Kleingruppenarbeit

Für das weitere Vorgehen können zwei Varianten zur Anwendung kommen:

Variante 1 (bevorzugte Variante bei drei Gruppen): Gruppendiskussion

Die Teilnehmer kommen nun wieder zusammen. Die Ergebnisse der Kleingruppenarbeit werden nun jeweils den anderen Teilnehmenden vorgestellt und miteinander diskutiert bzw. ergänzt oder gestrichen.

Variante 2 (bevorzugte Variante bei zwei Gruppen): Posterschau

Es ist aber auch möglich, die erarbeiteten „Poster“ zu tauschen und zunächst in der Kleingruppe weiterzuarbeiten. Dabei wird das fremde Poster durchgearbeitet und folgendermaßen gekennzeichnet:

- Unverständliche Maßnahmen: Fragezeichen (rot)
- Maßnahmen, mit denen man nicht einverstanden ist: Blitz (rot)
- Maßnahmen, mit denen man einverstanden ist: Häkchen (grün).

Danach wird dann gemeinsam über die Kennzeichnungen diskutiert und die Maßnahmen, die im Workshop weiter bearbeitet werden sollen, beschlossen.

Beschlossene Maßnahmen werden durch die Moderator/-innen gekennzeichnet (grüner Rahmen).

Insgesamt sollte man für diesen Schritt 15 Minuten für die Kleingruppenarbeit zur Verfügung stellen und jeder Gruppe fünf Minuten Zeit für die Präsentation bzw. Posterschau geben und weitere fünf Minuten für die anschließende Ergänzung/Diskussion zur Verfügung stellen. Bei drei Gruppen würde dies einen Zeitaufwand von 45 Minuten bedeuten.

4. Schritt: Priorisierung der Maßnahmen

Die nächste Leitfrage lautet: „Welches sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Schritte, um die Ziele zu erreichen?“. Sie soll mittels Punktabfrage beantwortet werden.

Jeder hat 3 Klebepunkte zur Verfügung, es dürfen maximal 2 Punkte auf eine der vorher beschlossenen Maßnahmen geklebt werden.

Es ergeben sich nun unterschiedlich gepunktete Maßnahmen zur Zielerreichung.

Die Moderator/-innen zählen die gegebenen Punkte aus und legen damit die Rangfolge fest. Nicht gepunktete Maßnahmen werden auch nicht weiter verfolgt. Die wichtigsten Maßnahmen werden nun noch mit Terminen versehen.

Somit ist festgelegt, wer bis wann was zu tun hat, um zielgerichtet vorgehen zu können.

Dieser Schritt wird 30 Minuten dauern.

5. Schritt: Fixierung der Ergebnisse

Die Ergebnisse des Workshops werden kurz zusammengefasst und die Teilnehmer/-innen um Feedback gebeten. Alle werden um ein kurzes Feedback zum Workshop gebeten.

Dieser Schritt sollte nicht länger als 15 Minuten dauern.

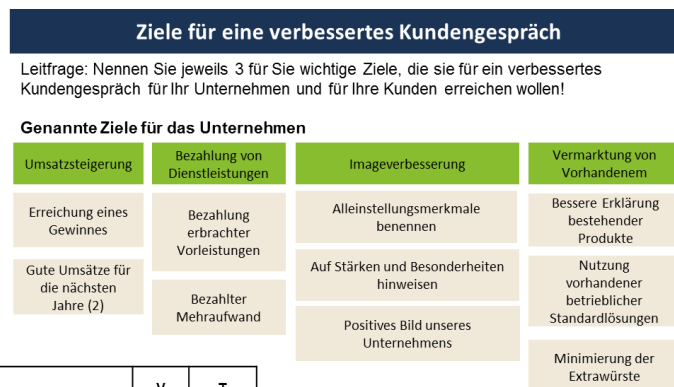
Aufbereitung der Ergebnisse

Die Ergebnisse der Workshops werden während des Workshops bereits durch Fotos dokumentiert und danach als Protokoll aufbereitet. Dieses wird als Zusammenfassung des Workshops dem Unternehmen zur Verfügung gestellt. Darin enthalten sollten die festgelegten Ziele und die festgelegten Maßnahmen mit Verantwortlichkeiten und Terminen versehen sein.

Aufbereitung der genannten Ziele

Grün: Oberbegriffe

Beige: Alle Teilnehmernennungen



Priorität	Maßnahmen	V	T
1	Gegenseitiger Informationsaustausch zu Projektmaßnahmen sowie Schulung der Projektbeteiligten zur Nutzung des CRM Moduls Projektanlage INFOR (bei jeder Anfrage)	V, T	laufend
2	Direktkontakt Projektverantwortliche Entwicklung mit dem Kunden zulassen (Bedingung dafür ist aber der gegenseitige Informationsaustausch, s.o.; Erstkontakt liegt weiterhin beim Vertrieb)	V, T	Ab sofort
2	FAQ-Katalog erstellen für Außentätigkeit und Antworten	V, T, D	Ende 2013
2	Internetseite regelmäßig aktualisieren zu neuen Produkten sowie Aktualisierungsintervalle festlegen; der Internetauftritt sollte generell überarbeitet werden (möglichste durch Fachleute)	V, T Externe?	bis 11/13 klären

Aufbereitung der Maßnahmen

Abbildung 4: Beispiele für die Aufbereitung der Ergebnisse