

## SERVICE DESIGN DRINKS #6

**DONNERSTAG, 06.04.2017, AB 18:30 UHR**

Design Offices Nürnberg City, Königstorgraben 11  
DO Eatery, 5. Stock



### INFO, KOSTENLOSE ANMELDUNG UND KONTAKT

Service Design Nürnberg  
c/o Stefan Wacker  
Steuerwald-Landmann-Str. 72  
90491 Nürnberg  
Mobil 0151 140 60 280  
Telefon 0911 715 04 65  
drinks@servicedesign-nuernberg.de  
www.servicedesign-nuernberg.de

## SERVICE DESIGN (THINKING)

ist ein strukturierter Prozess, um kundenzentriert Dienstleistungen und Services – sehr oft auch in Verbindung mit einem Produkt – so zu gestalten, dass sich Unternehmen damit erfolgreich vom Wettbewerb differenzieren können. Service Design bedient sich dabei der Methodik und der Tools aus dem Design, dem agilen Projektmanagement, der Ethnographie, dem Theater und aus vielen anderen Disziplinen.

Die Kombination von Kreativität, Struktur und Interaktion mit den Nutzern führt meist schnell zu überraschenden Erkenntnissen und neuen Lösungen. Im Mittelpunkt steht immer der Kunde mit seinen Erwartungen und Erfahrungen, seiner Enttäuschung und Begeisterung.

## SERVICE DESIGN NÜRNBERG

ist eine offene Plattform für alle an Service Design und Design Thinking Interessierten in der Metropolregion Nürnberg. Sie ist offen für Personen, Unternehmen und Organisationen. So wächst gerade eine regionale Service Design Community – online und im persönlichen Kontakt.

Wenn Sie Veranstaltungen, Beiträge oder Ideen rund um Service Design bekannt machen wollen, unterstützen wir Sie gerne, z.B. via Website oder Social Media Kanälen.

# SERVICE DESIGN NÜRNBERG



Foto: Bogdan Iltkovsky / Service Design Drinks Nürnberg #5

Sponsoren

Silbury 

**DESIGN OFFICES**  
THE BRAND LOCATION

Sparda-Consult   
Gesellschaft für Projekt- und Innovationsmanagement mbH

Initiatoren und Organisatoren



**WACKWORK**  
PROJECTS & CHANGE

**AD!THINK**  
Marketing weiterdenken.

Kooperationspartner



**bayern design**

# SERVICE DESIGN DRINKS #6

Donnerstag, 06.04.2017, ab 18:30 Uhr  
Culture Eats Strategy For Breakfast  
Annika Hertz-Schlag, Köln

# SERVICE DESIGN SUMMIT #2

21. - 30. JUNI 2017  
NÜRNBERG

Jetzt  
anmelden!

Mittwoch, 21.6. - Freitag 23.6.2017

**Academy**  
mit Marc Stickdorn, Adam Lawrence und Markus Hormess

Donnerstag, 29.6. & Freitag 30.6.2017

**Innovation Sprint**  
Wir suchen noch Unternehmen,  
die Service Design an ihrer realen Aufgabenstellung  
ausprobieren wollen.

Anmeldung als Teilnehmer und Informationen  
zum Innovation Sprint für Unternehmen unter:

info@servicedesign-summit.de

# SERVICE DESIGN DRINKS #6

06. APRIL 2017

BEGINN 19.00 UHR (EINTREFFEN AB 18.30 UHR)

**KEYNOTE**

**CULTURE EATS STRATEGY FOR BREAKFAST**

**ANNIKA HERTZ-SCHLAG, KÖLN**

Wie kann die Implementierung einer kundenorientierten Servicekultur wirklich funktionieren? Und welche Rolle spielt dabei die Unternehmenskultur, die innere Einstellung all derer, die am Prozess beteiligt sind? Eine Veränderung im Verhalten braucht Veränderung im Bewusstsein und bedeutet oft einen Change innerhalb des Unternehmens hinsichtlich Problembetrachtung, Lösungsgestaltung, Zusammenarbeit, Führung und Kommunikation. Die Service Designerin Annika Hertz-Schlag zeigt Erfolgsfaktoren auf, die notwendig sind, um einen Kulturwandel in einem Unternehmen erfolgreich zu gestalten und zu begleiten.

## WAS PASSIERT BEI DEN „DRINKS“?

Service Design-Interessierte treffen einander zum Gedankenaustausch, inspiriert durch einen ca. 30 - 45 minütigen Vortrag. All das in lockerer Atmosphäre bei einem „Drink“.



## INTRODUCTION

**ANNIKA HERTZ-SCHLAG**

ist Service Designerin und Partnerin der Service Design Beratung service works in Köln. Schwerpunktthemen ihrer Arbeit für Unternehmen, Kommunen und Institutionen sind die Implementierung von Service-Kulturen, der – vor allem – qualitative User Research, die konkrete Gestaltung von Dienstleistungen bzw. Produkt-Service-Systemen und die Verankerung von kundenorientiertem Verhalten bei Service-Mitarbeitern. Seit über zehn Jahren ist es ihr Ziel, wertvolle Lösungen für Menschen zu gestalten und andere darin zu befähigen, sich in die Lage Dritter zu versetzen, deren Bedürfnisse zu erkennen, offen nach passenden Lösungen zu suchen und diese konsequent umzusetzen.