

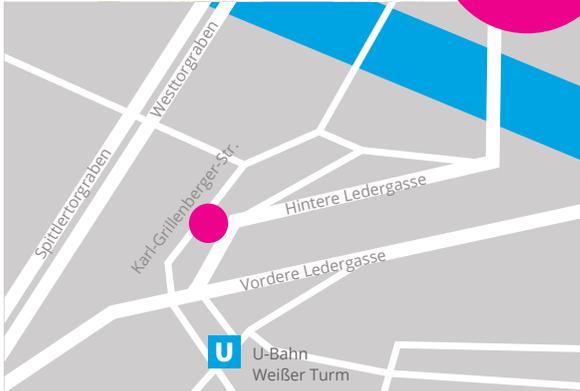
## SERVICE DESIGN DRINKS #4

**DIENSTAG, 25.10.2016, AB 18:30 UHR**

**HUB Nürnberg, Bayerisches Zentrum  
für Kultur- und Kreativwirtschaft**

Karl-Grillenberger-Straße 3a  
90402 Nürnberg

**Achtung!  
Neue  
Location**



## 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 Iuskevsky / Service Design Drinks Nürnberg #3

### Sponsoren



### Initiatoren und Organisatoren



### Kooperationspartner



# SERVICE DESIGN DRINKS #4

**Dienstag, 25.10.2016, ab 18:30 Uhr, HUB Nürnberg**  
**„Tell me what you want, what you really, really want!“**  
**– Market Research in Service Management**  
**Stefan Heinisch, Nürnberg**

# SERVICE DESIGN SUMMIT

21. – 25. NOVEMBER 2016  
NÜRNBERG

Anmeldung  
jetzt!

## ACADEMY (21.11. - 23.11.)

### • Tool-School (Montag)

*Service Design kennen und verstehen lernen*

### • Experience Jam (Dienstag & Mittwoch)

*Service Design spielerisch ausprobieren und erleben, neuartige Herangehensweisen und Lösungswege entdecken*

## PREISE

- Privatzahler, (Einzel-)Unternehmen bis 5 MitarbeiterInnen: 690 Euro / Person
- Unternehmen bis 50 MitarbeiterInnen: 960 Euro / Person
- Unternehmen ab 50 MitarbeiterInnen: 1.200 Euro / Person

## INNOVATION CAMP (24.11. - 25.11.)

*Service Design auf reale Problemstellungen aus Unternehmen unterschiedlicher Branchen anwenden*

Ab sofort möglich:

- Teilnahme als Unternehmen und Abstimmung Ihrer individuellen 2-tägigen „Design Challenge“
- Bewerbung für kostenlose Teilnahme in Expertenteams

**ANMELDUNG UND WEITERE INFORMATIONEN UNTER:**  
[www.servicedesign-summit.de](http://www.servicedesign-summit.de)

# SERVICE DESIGN DRINKS #4

25. OKTOBER 2016

BEGINN 19.00 UHR (EINTREFFEN AB 18.30 UHR)

## KEYNOTE

„TELL ME WHAT YOU WANT,  
WHAT YOU REALLY, REALLY WANT!“ –  
MARKET RESEARCH IN SERVICE MANAGEMENT

STEFAN HEINISCH, NÜRNBERG

Stefan Heinisch zeigt, welche Chancen professionelle Marktforschung im Service Design und im gesamten Service Management Prozess bietet: Sie gibt Aufschluss darüber, warum aktuelle und potenzielle Kunden ein bestimmtes Informations-, Kommunikations- und Kaufverhalten an den Tag legen. Mit dieser Kenntnis gelingt das Design zielgruppenspezifischer Services, die für die Bedürfnisse der Kunden eine echte Problemlösung bieten.

## 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 STEFAN HEINISCH

Stefan ist Inhaber des Beratungsunternehmens CUSTOR. Mit seiner über 20-jährigen Berufserfahrung berät er Unternehmen zu den Schwerpunktthemen Marktforschung und Servicemanagement. Als Full-Service-Anbieter liefert er seinen Kunden dabei maßgeschneiderte Lösungen für deren individuelle Fragestellungen. Den relativ jungen Ansatz des Service Design Thinking mit dem methodischen Erfahrungsschatz klassischer Marktforschung zu verbinden, ist dabei ein erklärtes Ziel, das Stefan auch in seinen Lehraufträgen an der TH Ingolstadt verfolgt.