

Service Design Store

Service Design Discovery (6'000.- CHF / 3 Wochen)

1. Auswahl der zu untersuchenden Problematik
2. Datenerhebung und Analyse
 - Interviews mit Kunden
 - Beobachtung vor Ort
 - Benchmarking
3. Prototyp und Inszenierung der Dienstleistung
 - Szenario
 - Blueprint
 - Inszenierung (Rollenspiel) mit einem Regisseur (1/2 Tag)
4. Dokumentation
 - Bericht

Service Design Exploratory (10'000.- CHF / 3 Monate)

1. Auswahl der zu untersuchenden Dienstleistung
2. Datenerhebung und Analyse
 - Interviews mit Kunden
 - Beobachtung vor Ort
 - Benchmarking
3. Prototyp und Inszenierung der Dienstleistung
 - Szenario
 - Blueprint
 - Dienstleistungslabor mit Auftraggeber (1/2 Tag)
 - Inszenierung (Rollenspiel) mit einem Experten und einem Regisseur (1/2 Tag)
4. Dokumentation
 - Bericht

Service Design Experience (50'000.- CHF / 1 Jahr)

1. Auswahl der zu untersuchenden Dienstleistungen
2. Datenerhebung und Analyse
 - Interviews mit den Interessensgruppen (Kunden, Partner, Angestellte, etc.)
 - Beobachtung vor Ort
 - Benchmarking
 - Forschungsbesuch
3. Prototyp und Inszenierung der Dienstleistung
 - Szenario
 - Blueprint
 - Dienstleistungslabor mit Auftraggeber (2 Tage)
 - Inszenierung (Rollenspiel) mit einem Experten und einem Regisseur (1 Tag)
 - Wirksamkeitsmessung
4. Umsetzung und Einführung
 - Weiterbildungs-Workshop zur Sensibilisierung der Mitarbeiter (1 Tag)
 - 1 zu 1 Simulation mit Experten aus der Branche und dem Service Design
 - Wirksamkeitsmessung
5. Dokumentation
 - Bericht