

„It's not the customer's job  
to know what they want.“

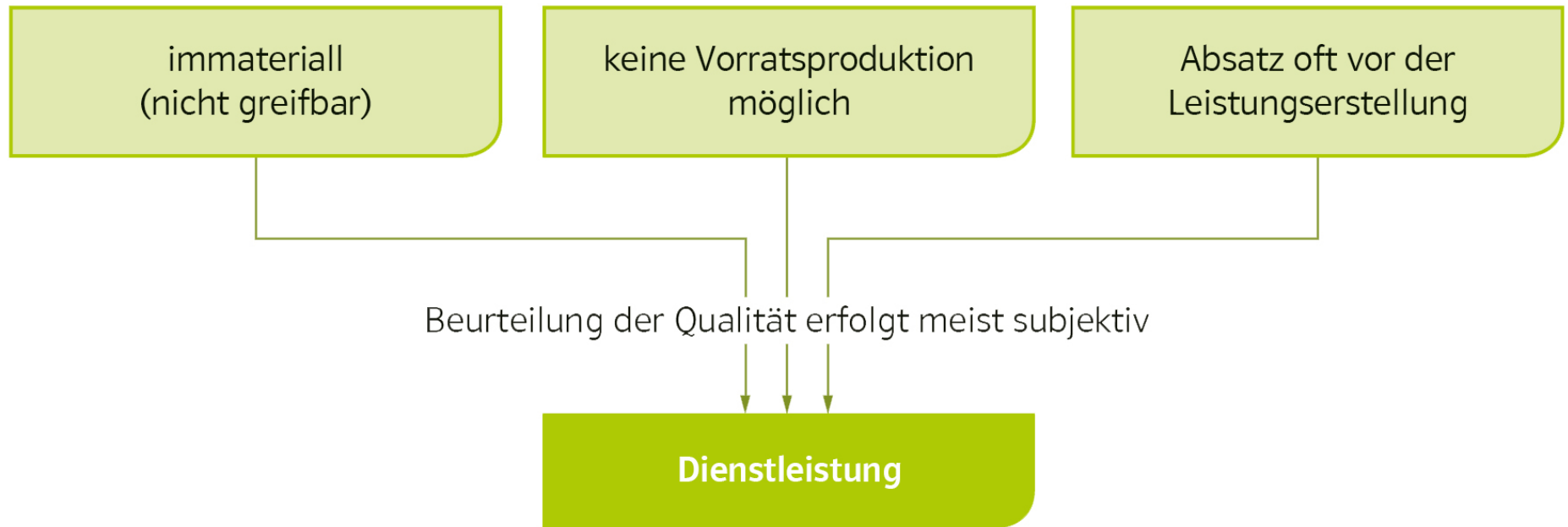
Steve Jobs (1955–2011),  
CEO und Mitbegründer von Apple Inc.

8

Erfolgreich Dienstleistungen  
entwickeln



# Was ist eine Dienstleistung?



# Arten von Dienstleistungen

## Personenbezogene Dienstleistungen



werden **mit oder an einer Person** vollzogen

z. B.: Friseur/in, Masseur/in, Arzt/Ärztin, Lehrer/in, Pfleger/in, Psycho- und Physiotherapeut/in, Sportlehrer/in

## Sachbezogene Dienstleistungen



werden **nicht direkt an der Person** ausgeführt, **helfen** ihr aber weiter

z. B.: Leistungen bei Reparatur, Montage, von Banken, Versicherungen und Finanzdienstleistern, Transport von Waren, Beförderung von Personen, Handel, Gastronomie, Steuerberatung, Telefon-Netzanbieter, Internetdienstleistungen

# Wirtschaftssektoren



## Primärer Sektor

Gewinnung von Rohstoffen  
(z. B. Land- und Forstwirtschaft,  
Bergbau = Urproduktion)

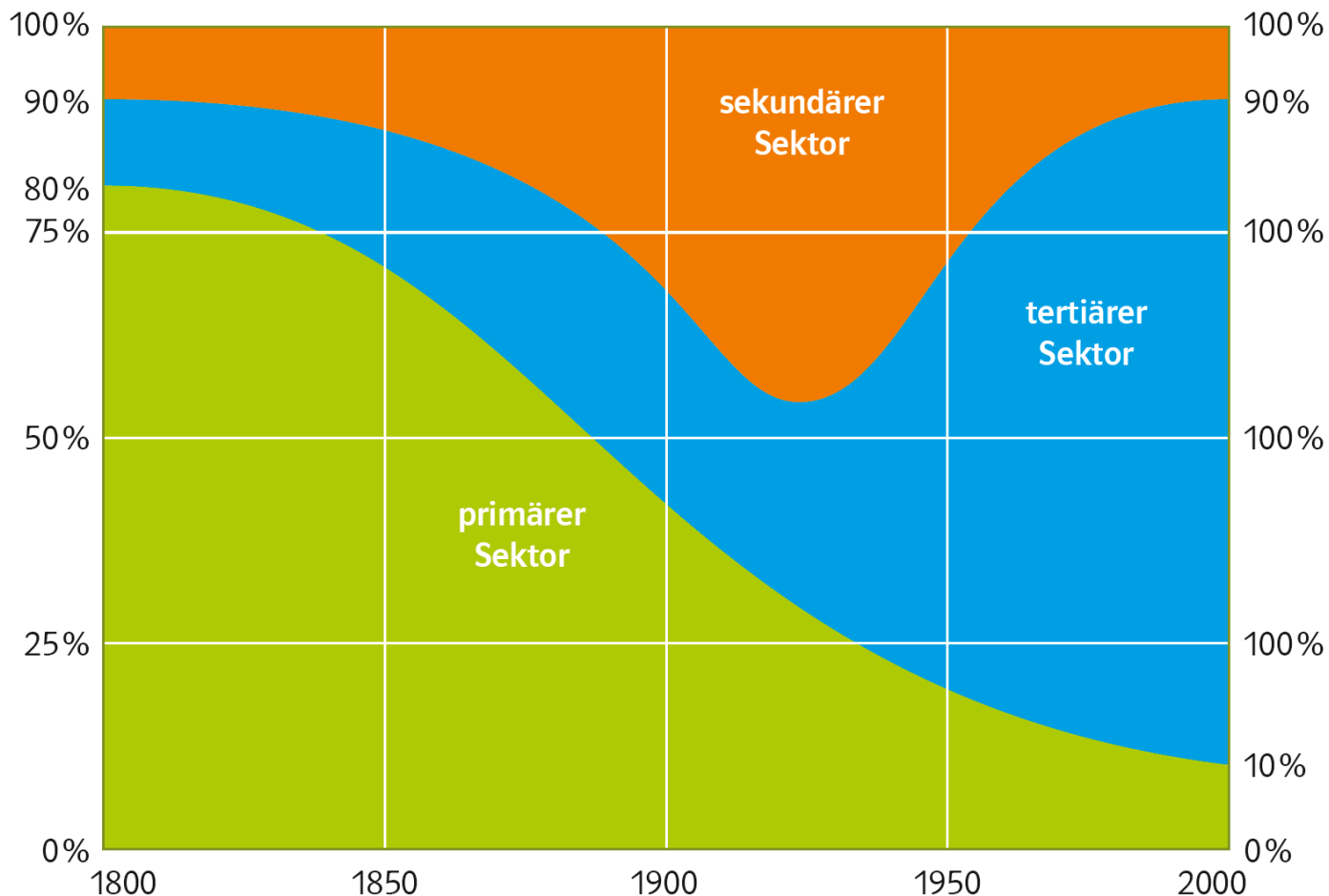
## Sekundärer Sektor

Herstellung von Gütern (z. B.  
produzierendes Handwerk,  
Industrie)

## Tertiärer Sektor

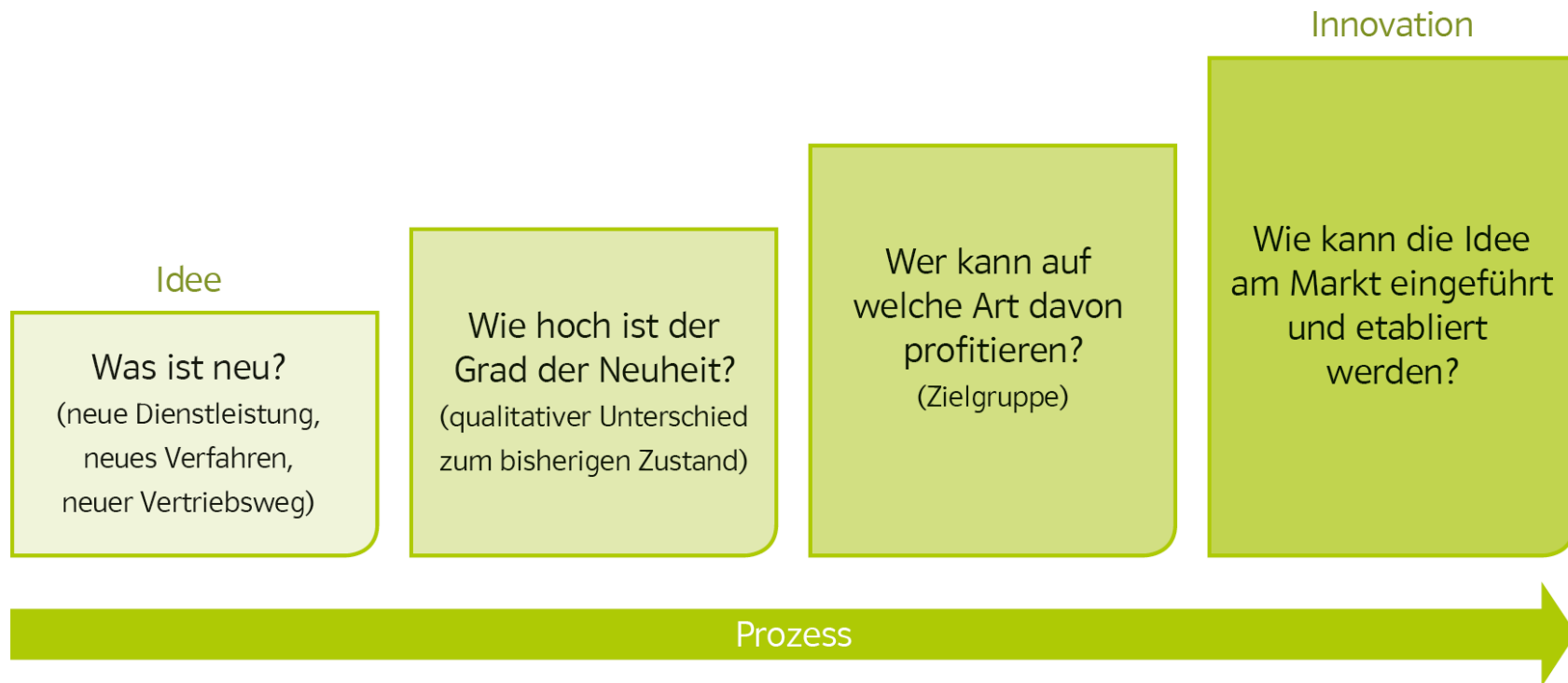
Dienstleistungen (z. B.  
dienstleistendes Gewerbe,  
Handel, Tourismus, Transport,  
Banken, Versicherungen,  
Beratung)

# Erwerbstätige nach Wirtschaftssektoren (Theorie von Fourastié)



# Aus Ideen Innovationen entwickeln

Innovationen sind neu, einzigartig, bieten einen relevanten Kundennutzen und sind erfolgreich am Markt etabliert. Sie bieten neue Lösungsvorschläge für menschliche Probleme.

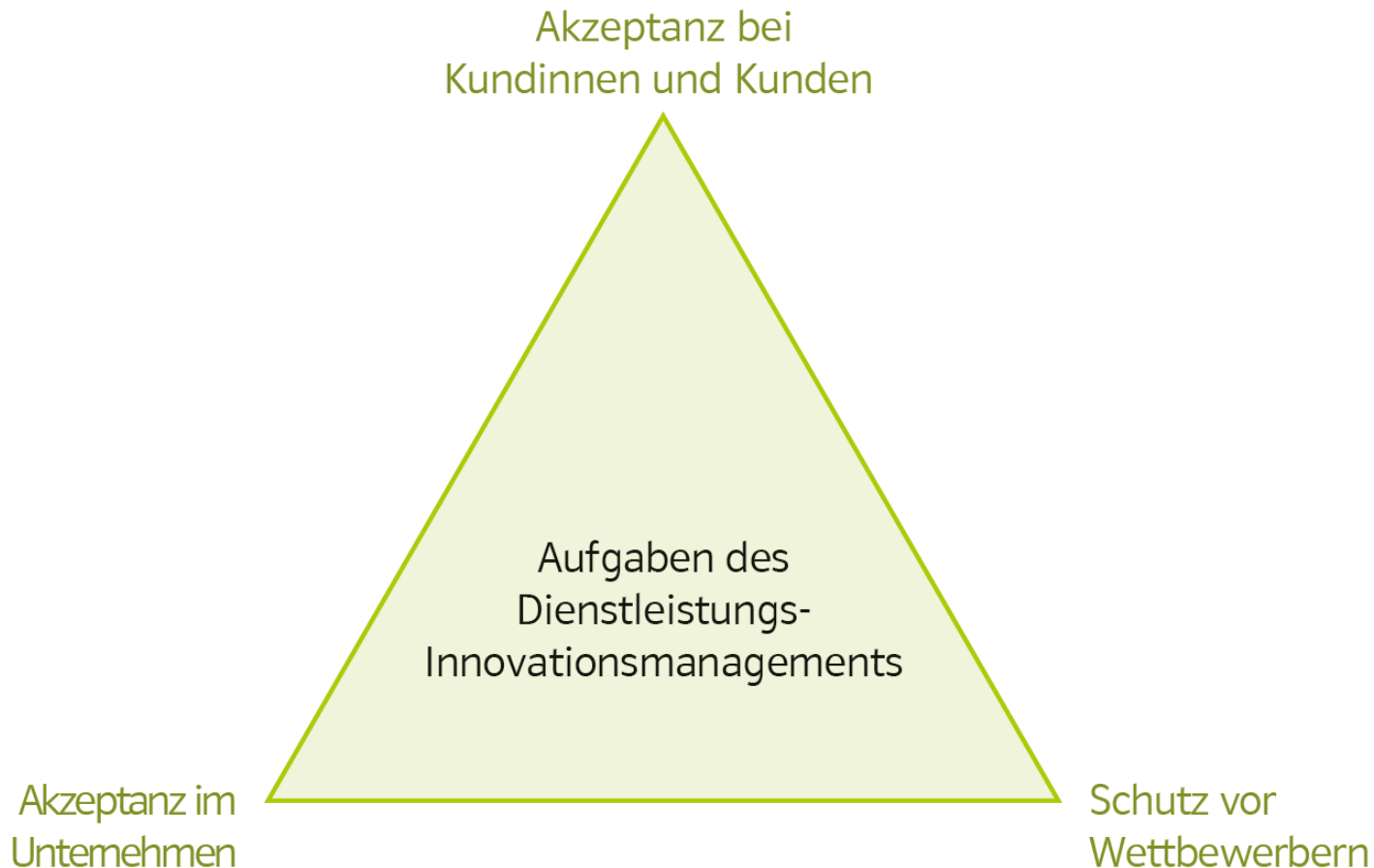


# Fragen, die auf dem Weg zu einer erfolgreichen Dienstleistung (Innovation im Dienstleistungsbereich) beantwortet werden müssen

- Was ist tatsächlich neu?
- Wodurch unterscheidet sich diese Dienstleistung von bereits bestehenden?
- Gibt es hier einen qualitativen Unterschied?
- Ist für die Kundinnen und Kunden damit ein Nutzen verbunden?
- Ist die Zielgruppe groß genug, um am Markt auch langfristig bestehen zu können?



# Systematische Entwicklung von Innovationen = Dienstleistungs-Innovationsmanagement



# Bausteine für die erfolgreiche Gestaltung von Innovationsprozessen bei Dienstleistungen

Prozess, wie Innovationen entstehen, ist im Vorfeld festgelegt	klare zeitliche Vorgaben	klare Verantwortlichkeiten
Kriterien, ob abgebrochen oder weitergemacht wird, sind vorhanden	Positive Grundhaltung gegenüber Neuem ist im Unternehmen vorhanden. Klare Strategie im Zusammenhang mit Innovationen wird verfolgt.	
Es stehen ausreichende Ressourcen für die Entwicklung von Innovationen zur Verfügung.		

# Dienstleistungen gestalten und entwickeln 1/2

1

Ideensammlung und  
-bewertung

2

Ermittlung der Anforde-  
rungen der Kundinnen  
und Kunden sowie der  
Anforderungen an die  
Mitarbeiter/innen

3

Konzeption der  
Dienstleistung

4

Test der Dienstleistung

5

Umsetzung im  
Unternehmen

6

Einführung am  
Markt