

# Service Innovation

Gemeinsam mit Gästen innovative Dienstleistungen und Lösungen entwickeln



# Service Innovation

Steigender Wettbewerb, Digitalisierung, gesellschaftliche Entwicklungen: Der Innovationsdruck in der Tourismus- und Dienstleistungsbranche steigt. Zeit, um gemeinsam mit Kunden unter realistischen Bedingungen im Labor effizient und zielgenau innovative Dienstleistungen und optimale Prozesse zu entwickeln.

In einem eintägigen Design Thinking Workshop erarbeiten wir gemeinsam **Lösungen für Ihre individuelle unternehmerische Problemstellung**. Der Workshop-Ansatz beruht auf einer konsequenten Kunden- und Nutzerperspektive. Durch frühzeitiges «Prototyping» und Testen wird sichergestellt, dass Sie Angebote und Lösungen entwickeln, welche bei Ihren Kunden auf hohe Akzeptanz stossen.



## Ziele

Sie erhalten in kürzester Zeit praxisorientierte Ergebnisse. Sie tasten sich mit Hilfe von Prototypen an **neue Services und Produkte** heran und verbessern diese im Verlauf des Workshops sukzessive. Sie lernen die Grundzüge kundenorientierter Innovation kennen, und die Dokumentation erlaubt Ihnen, den Ansatz der Kundenzentrierung künftig in Ihr Unternehmen einzubringen.

## Zielgruppe

Für **Dienstleistungsunternehmen**, die ihre Angebote und die Zusammenarbeit mit ihren Stakeholdern optimieren wollen. Zusätzlich richtet sich der Workshop an Interessierte, die den Design Thinking Ansatz kennenlernen möchten.

## Ergebnisse

Es werden **praktische Lösungsansätze** entwickelt, die im Betrieb direkt umgesetzt werden können.

## Weiterer Verlauf

Auf Anfrage und im Auftrag begleitet und unterstützt das Institut für Tourismus und Freizeit der FH Graubünden die **Umsetzungsplanung hinsichtlich Konzeption und Projektmanagement**.

# Mögliche Anwendungsfelder



Thematische Angebotsentwicklung  
in einer Tourismusregion



Inwertsetzung von Sommerangeboten  
bei einer Bergbahn



Erlebnisszenierung  
in der Hotellerie oder Gastronomie



Geschäftsmodellentwicklung  
im Fachhandel



Angebotserweiterung/-diversifikation  
von Sportschulen und Sportanbietern

## Ihre Vorteile

1. Verkürzung der Entwicklungszeiten
2. An Kundenbedürfnisse ausgerichtete Lösungen
3. Reduktion des Innovationsrisikos durch frühzeitiges Testen und Einbeziehen von Kunden
4. Involvierung erfolgskritischer Anspruchsgruppen im innovativen und neutralen Umfeld an der FH Graubünden
5. Aufbau eigener Methodenkompetenz zur selbstständigen Anwendung im Betrieb

## Kosten

Der eintägige Design Thinking Workshop kostet regulär CHF 3900. Das Institut für Tourismus und Freizeit (ITF) der FH Graubünden sponsert im Rahmen eines Einführungs-angebotes einmalig und exklusiv CHF 1'000.- (Das Angebot gilt bis auf weiteres und kann jederzeit ohne Vorankündigung widerrufen werden).



CHF 2900

## Weitere Details

Dauer 1 Tag à 8 h

Teilnehmende Max. 8 ausgewählte Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus Ihrem Netzwerk

Inbegriffen

- Workshop mit zwei Coaches der FH Graubünden
- Tagesmiete für das Service Innovation Lab in Chur
- Verpflegung während des Workshops
- Workshop Dokumentation

## Informationen und Kontakt

Fachhochschule Graubünden  
Institut für Tourismus und Freizeit (ITF)  
Comercialstrasse 22  
7004 Chur  
Schweiz  
Telefon +41 81 286 24 24  
E-Mail [itf@fhgr.ch](mailto:itf@fhgr.ch)

Dominik Knaus  
Wissenschaftlicher Mitarbeiter im Bereich Service Design und Innovation  
Telefon +41 81 286 37 88  
E-Mail [dominik.knaus@fhgr.ch](mailto:dominik.knaus@fhgr.ch)

[fhgr.ch/itf](http://fhgr.ch/itf)