

The directory sites/default/files/imagecache/agenda_teaser_image/assets/000/000/002/439 has been created.

News Inga Nandzik 06.02.2009

Service Design goes Bauhaus



Die Service-Design-Grundlagenstudie von STURM und DRANG geht ins Feld. Im Februar startet die Befragung von 150 Personen in den drei Service-Branchen Autovermietung, Krankenkassen und Bankwesen, aufbauend auf den Ergebnissen eines Forschungsprojekts an der Bauhaus-Universität Weimar.

Als Ausgangspunkt dienen dabei die Ergebnisse einer aktuellen Studie von Dr. Michael Paul an der Professur für Marketing und Medien der Bauhaus-Universität Weimar, in welcher erstmals ein umfassendes Set an Service-Attributen und Benefits eruiert wurde, die für die wiederholte Nutzung von Dienstleistungen als relevant erachtet werden.

STURMundDRANG und MetaDesign greifen diese wegweisenden Erkenntnisse der wissenschaftlichen Marketingforschung in der Grundlagenstudie Service Design auf und verbinden sie mit den Methoden der qualitativen Insightforschung. Da der Markt zeigt, dass Service Design zu einem immer wichtiger werdenden und populären Werkzeug wird, aber im Rahmen eines Innovationsprozesses nach wie vor keine strategische Fundierung besitzt, soll so ein grundlegendes Servicemodell für die Praxis des Brand Management entwickelt werden.

Basierend auf den jeweils branchenspezifischen Daten entwickeln wir einen Serviceraum, auf dem Mindsets und Marken verortet und Präferenzen und Images abgelesen werden können. So können aus Marken und Zielgruppen heraus Servicestrategien und -rollen abgeleitet werden und als Grundlage für die praktische Entwicklung, Steuerung und Gestaltung von Serviceinnovationen und Markenerfahrungsräumen dienen.

Interessenten für eine kostenlose Präsentation der Studie können sich unter aschubring@sturmunddrang.de registrieren.

Foto © Bauhaus-Universität, Nathalie Mohadjer

Copyright STURM und DRANG