

Customer Centricity: mit Design Thinking Nutzer neu im Fokus

Termin	12. November (09:00 – 17:30 Uhr) und 13. November 2020 (09:00 – 17:00 Uhr)
Ort	Georg-von-Vollmar-Akademie e.V., Schloss Aspenstein, 82431 Kochel am See
Veranstalter	Initiative Fortbildung für wissenschaftliche Spezialbibliotheken und verwandte Einrichtungen e.V.

Zielgruppen- und Nutzerorientierung sind seit langem eine Selbstverständlichkeit in Bibliotheken - und genau diese Selbstverständlichkeit führt u.U. zu einem „blinden Fleck“!

Hier kann Customer Centricity unterstützen. Customer Centricity bedeutet, immer wieder die eigene Perspektive zu hinterfragen und die (veränderten) Nutzerbedürfnisse in den Blick zu nehmen.

Als eine der aktuellen Methoden dafür gilt Design Thinking. Es vereint in komprimierter und sehr strukturierter Form viele Elemente aus Kreativitäts- und Innovationstechniken, kombiniert mit den Prinzipien funktionierender Teams, einer hohen Ergebnisorientierung und jeder Menge Spaß.

In unserem Training werden wir für konkrete Themen und Anliegen aus bibliothekarischen Zusammenhängen gemeinsam neue, überraschende und alltagstaugliche Lösungsansätze kreieren.

Eingeladen sind alle Mitarbeitenden von Bibliotheken, ob mit oder ohne Führungsverantwortung, ob aus einer OPL oder großen Institution, ob agil oder klassisch arbeitend.

Inhalte u.a.:

- Nutzerfokus gestern und heute
- Die sechs Stufen des Design Thinking-Prozesses
- Theoretische Hintergründe
- Praktische Umsetzung anhand konkreter Themen der Teilnehmenden
- Erfolgsfaktoren und Stolperfallen
- Anwendungsgebiete für Design Thinking im bibliothekarischen Kontext

Methoden: Inputs, Diskussion, Austausch, praktische Übungen, ...

Das Seminar wird geleitet von **Elisabeth Kräuter**, Seminare und Coaching, München

Kostenbeitrag: EURO 150,-- (early bird-Tarif bei **Anmeldung bis zum 26. Juni 2020**);
danach: EURO 175,--

Teilnehmerzahl: begrenzt auf 12 Personen

Anmeldung: **mit Angabe der Rechnungsadresse** bei Evelin Morgenstern – Initiative Fortbildung ... e.V. – E-Mail : morgenstern@initiativefortbildung.de – www.initiativefortbildung.de

Wir haben in der Georg-von-Vollmar-Akademie (www.vollmar-akademie.de) in Kochel am See vom 11. bis zum 13. November d.J. eine Option auf 12 Einzelzimmer (Übernachtung incl. Verpflegung) à EURO 89,00 pro Person/Nacht erwirken können. **Diese Option läuft am 26. Juni d.J. aus.**

Wer seinen Aufenthalt ausdehnen möchte, sollte direkt mit Frau Guadalupe Fangmann Kontakt aufnehmen: Tel. : (0 88 51-78 21). – E-Mail: guadalupe.fangmann@vollmar-akademie.de.

Wir bitten, die eigentliche Zimmerbuchung ausschließlich über uns, zeitgleich mit Ihrer Anmeldung zum Seminar, vorzunehmen.