

Vorgehensweise	Zielstellung/Ergebnis	Methodische Unterstützung (Hilfsmittel)
1. Arbeitsschritt	Bestandsaufnahme	<ul style="list-style-type: none"> Interview-Leitfaden zur Datenerfassung (vergangenheitsbezogener Teil) Zeitschiene Kundenkontaktkreis Aktivitätenfilter Beratungsverlaufsmatrix Checklisten evtl. bereits vorhandene Materialien
2. Arbeitsschritt	Rekonstruktion – Am Ende liegt der rekonstruierte Service Navigator für die Vergangenheit vor.	<ul style="list-style-type: none"> Strategie-Tabellen Erstellte Materialien und Auswertungsergebnisse der Bestandsaufnahme Zeitschiene Kundenkontaktkreis Aktivitätenfilter Checklisten evtl. bereits vorhandene Materialien
3. Arbeitsschritt	Entwicklung des Service Navigators für die Zukunft – Am Ende liegt der prospektive Service Navigator vor.	<ul style="list-style-type: none"> Strategie-Tabellen Interviewleitfaden zur Datenerfassung (zukunftsbezogener Teil) Aktivitätenfilter SWOT-Analyse Service Blueprinting Morphologisches Tableau Portfolio-Analyse
4. Arbeitsschritt	Überprüfung der Ursache-Wirkungs-Ketten	<ul style="list-style-type: none"> Diagramm für Ursachen-Wirkungs-Ketten Vollständige Hausdarstellung des Service Navigators Checklisten Szenarioplanung
5. Arbeitsschritt	Konsequenzen für die Dienstleistungsgestaltung	<ul style="list-style-type: none"> Dienstleistungsgestaltungszyklus Aktivitätenfilter Service Blueprinting Morphologisches Tableau Inszenierung Visualisierung Erweiterte Kontierung

Abb. 4: Vorgehensweise beim Einsatz des Coaching-Konzepts