



09.11.2022 | Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

Palvelumuotoilun työkalut arjessa 9.11.2022

Hybriditoteutus: & Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

Tässä koulutuksessa tutustutaan palvelumuotoilun eri työkaluihin ja niiden käyttöön arjessa. Päivän aikana käsitellään myös, miten palvelumuotoilu voidaan tuoda yhdeksi organisaation kehittämismenetelmäksi ja annetaan vinkkejä asiakaslähtöisempään ajattelu- ja työskentelytapaan.

Palvelumuotoilu-koulutus on toiminnallinen ja vuorovaikutteinen, ja palvelumuotoilun työkaluihin tutustutaan ensin yhdessä kouluttajien kanssa, jonka jälkeen työskennellään pienryhmissä ja kokeillaan eri työkaluja käytännössä. Näin pääset heti miettimään asioita omien palveluidesi näkökulmasta.

ALKAA

09.11.2022 09.00 -
09.11.2022 16.00

SIJAINTI

Kauppakamarin koulutustilat,
Helsinki

JÄSENHINTA, LÄHI / ETÄ

540 € / 540 €

(+alv 24%)

HINTA, LÄHI / ETÄ

720 € / 720 €

(+alv 24%)

Hintaan sisältyy koulutuksen ohella koulutusmateriaali ja ohjelmaan merkityt tarjoilut.

Kuvaus

Koulutuspäivän sisältö:

- Asiakaslähtöisyys lähtökohtana
- Palvelumuotoilu kehittämisotteena
- Palvelumuotoiluprosessi ja työkaluja eri vaiheisiin

Koulutus on toiminnallinen ja vuorovaikutteinen, ja palvelumuotoilun työkaluihin tutustutaan ensin yhdessä kouluttajien kanssa, jonka jälkeen työskennellään pienryhmissä ja kokeillaan eri työkaluja käytännössä. Näin pääset heti miettimään asioita omien palveluidesi näkökulmasta.

Koulutus sopii palvelumuotoilusta ja asiakaslähtöisestä kehittämisestä kiinnostuneille henkilöille toimialasta tai organisaation koosta riippumatta. Jos olet käynyt Palvelumuotoilun perusteet haltuun-koulutuksen, voi tämä koulutus toimia syventävänä lisäkoulutuksena palvelumuotoilun maailmaan, sillä lähestymme sitä hieman eri näkökulmasta. Osallistujalla ei tarvitse kuitenkaan olla aikaisempaa kokemusta tai tietoa palvelumuotoilusta.

Tilaisuuden kouluttajana toimii **Tuija Koskimäki**. Tuija Koskimäellä on vahva kokemus asiakaskokemuksen ja -kuuntelun kehittämisestä. Lisäksi hänellä on kokemusta henkilöasiakasliiketoiminnasta, projekti- ja muutosjohtamisesta, uusien toimintamallien ja tuotteiden kehittämisestä, niiden toteuttamisesta, lanseerauksesta, markkinoinnista ja kouluttamisesta.

Koskimäki on tehnyt vaativaa yritysyhteistyötä, antanut ohjausta palvelumuotoilussa yritysten toimeksiantoprojekteissa. Hän antaa kaupallisia koulutuksia mm. palvelumuotoilussa, innovointi-osaamisessa, asiakaskokemuksessa, viestinnästä ja muutosjohtamisesta. Tuija Koskimäki toimii lisäksi erinäisissä luottamustehtävissä kuten Etelä-Karjalan Ekonomien hallituksen jäsenenä, toiminnantarkastajana ja mentorina.

Ohjelma

9.00

Tervetuloa! **Janne Kettunen**, Helsingin seudun kauppakamari

9.05

Tutustuminen aiheeseen ja toisiimme

10.00

Palvelumuotoilu kehittämisotteena

10.45

Tauko

11.00

Asiakaslähtöiset menetelmät organisaation arjessa

12.00

Lounastauko

12.45

Työkaluja asiakasymmärryksen keräämiseen ja jäsentämiseen

14.15

Tauko

14.30

Työkaluja ideointiin ja prototypointiin

15.15

Miten vien palvelumuotoilua organisaationi tavaksi toimia

16.00

Valmennuspäivä päättyy

Tilaisuuden kouluttajana toimii **Tuija Koskimäki** Haaga-Heliasta.

Asiantuntijat

Tuija Koskimäki

Liiketaloudenlehtori
Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy

Asiakaspalvelu

09 2286 0360
asiakaspalvelu@kauppakamarikauppa.fi

Peruutusehdot

Ilmoittautumisen voi peruuttaa kuluitta vähintään kaksi (2) viikkoa ennen tilaisuutta. 13–7 vuorokautta ennen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan 50 % osallistumismaksusta ja tämän jälkeen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan koko osallistumismaksu.

Helsingin Kamari Oy:llä on oikeus peruuttaa koulutustilaisuus ilman korvausvelvollisuutta ilmoittamalla asiakkaalle siitä sähköpostilla viimeistään 4 arkipäivää ennen tilaisuuden ajankohtaa.

Oikeudet muutoksiin

Pidätämme oikeuden mahdollisiin hinnan- ja ohjelmanmuutoksiin.