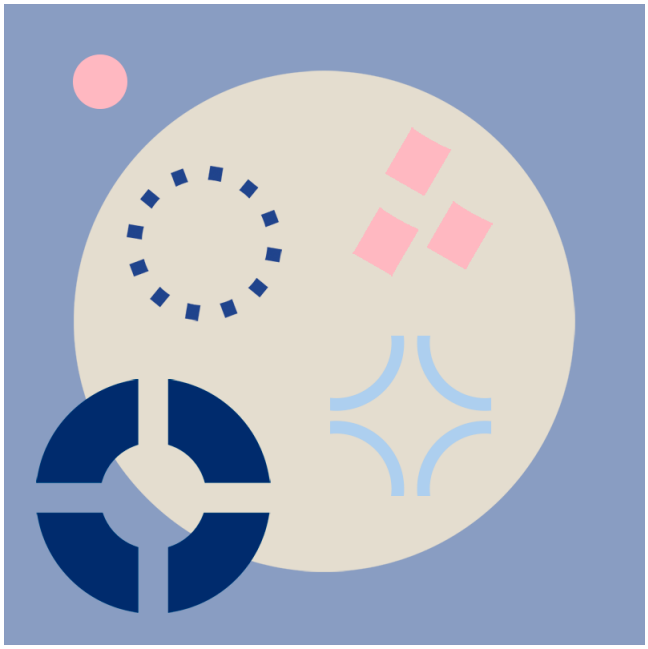
KAUPPAKAMARI | KAUPPA



11.5.2023 | Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

Palvelumuotoilun työkalut haltuun 11.5.2023

Etätoteutus: Zoom

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.

ALKAA
11.05.2023 09.00 -
11.05.2023 16.00

SIJAINTI
Kauppakamarin koulutustilat,
Helsinki

JÄSENHINTA
590 €
(+alv 24%)

HINTA
786 €
(+alv 24%)

Hintaan sisältyy koulutuksen ohella koulutusmateriaali ja ohjelmaan merkityt tarjoilut.

Kuvaus

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.

Hyödyt

Tutustut palvelumuotoilun eri työkaluihin ja kuulet, miten niitä voisi hyödyntää oman organisaatiosi palveluiden kehittämisessä

Kenelle?

Koulutus sopii palvelumuotoilusta ja asiakaslähtöisestä kehittämisestä kiinnostuneille henkilöille toimialasta tai organisaation koosta riippumatta. Osallistujalla ei tarvitse olla aikaisempaa kokemusta tai tietoa palvelumuotoilusta.

Kouluttaja

Tilaisuuden kouluttajana toimii **Katja Suihkonen**. Hänellä on yli 20 vuoden kokemus finanssialan monipuolisista palveluliiketoiminnan tehtävistä niin henkilöasiakas- kuin yritysasiakasliiketoiminnassa. Katja on toiminut useissa eri asiakaspalvelun- ja myynninjohtamisen sekä palvelukehityksen tehtävissä. Katjalla on kokemusta erityisesti asiakaskokemuksen johtamisesta sekä asiakaslähtöisestä palveluiden ja prosessien kehittämisestä. Katja on lisäksi vetänyt erilaisia palvelumuotoilu- ja innovointityöpajoja niin yrityksille kuin opiskelijoillekin.

Ohjelma

8.50
Yhteyden avaus

9.00
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 **Katja Suihkonen** Haaga-Heliasta.

Asiantuntijat

Katja Suihkonen
Lehtori
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.