



09.2.2022 | Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

## Palvelumuotoilun työkalut arjessa 9.2.2022

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.

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.

**Hyödynnä lisäosallistujan etu!** Kun ilmoitat useamman kuin yhden osallistujan samaan etäkoulutukseen samasta organisaatiosta, maksaa ensimmäinen osallistuja täyden hinnan ja kaikki loput saavat koulutuksen **-50%** alennuksella. Ilmoittautumiset suoraan asiakaspalveluun: asiakaspalvelu(at)kauppakamarinkoulutus.fi tai 09 2286 0360.

ALKAA

09.02.2022 09.00 -  
09.02.2022 16.00

SIJAINTI

Kauppakamarin koulutustilat,  
Helsinki

JÄSENHINTA

**510 €**

(+alv 24%)

HINTA

**690 €**

(+alv 24%)

Hintaan sisältyy koulutuksen ohella koulutusmateriaali ja ohjelmaan merkityt tarjoilut.

## Kuvaus

Koulutuspäivän sisältö:

- Asiakslähtöisyys 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 asiakslähtöisestä 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, lanseeruksesta, 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	Asiakslähtöiset 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

## Asiantuntijat

### Tuija Koskimäki

Opettaja, KTM, AmO  
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 koulustilaisuus ilman korvausvelvollisuutta ilmoittamalla asiakkaalle siitä sähköpostilla viimeistään 4 arkipäivää ennen tilaisuuden ajankohtaa.

## Oikeudet muutoksiin

Pidätämme oikeuden mahdollisiin hinnan- ja ohjelmanmuutoksiin.