



Hemmablind?

Vet du vad dina kunder egentligen vill ha?

Inom servicedesign jobbar man medvetet med att identifiera och utforma kontaktpunkter mellan kund och tjänsteleverantör. Summan av upplevelserna kunden får genom de olika kontaktpunkterna utgör kundupplevelsen. Även om tjänsten upplevdes som bra behöver det inte betyda att kunden är nöjd med leverantören.

Delta i vår workshopserie där du lär dig hur du får fler och nöjdare kunder.

www.gavledaladesignlab.se

Inom servicedesign jobbar man med att medvetet utforma alla tänkbara kontaktpunkter mellan kund och tjänsteleverantör. Förutom den faktiska tjänsten kan kontaktpunkter utgöras av till exempel kundservice, hemsida och butiksmiljö. Summan av upplevelserna kunden får genom de olika kontaktpunkterna utgör kundupplevelsen. Även om tjänsten upplevdes som bra behöver det nödvändigtvis inte betyda att kunden är nöjd med leverantören. Att jobba medvetet med servicedesign är helt enkelt ett sätt att säkerställa att du får nöjda och återkommande kunder.

GävleDala Deisgnlab erbjuder dig en workshopserie där du får:

- grunderna i hur man driver ett servicedesignprojekt och utvecklar sina tjänster för att få nöjdare och återkommande kunder
- lära dig metoder för hur man arbetar aktivt med servicedesign
- prova på själv och få egna praktiska erfarenheter av att utföra och driva servicedesignprojekt
- utgå från er egna, riktiga affärssituation och jobba med era egna kunder och förutsättningar
- kunskap som är användbart både för att förbättra befintliga tjänster och att utveckla helt nya

Workshopserien kommer att bestå av tre olika workshoptillfällen.

Workshop 1: Förstå Service Design

Introduktion: om servicedesign, metoder och verktyg

Genomgång av startuppgiften, service-rapport, vad är din utmaning i din bransch?

Verktyg: Service Design research, hur får man kunden att berätta vad de vill ha?

Grupparbete: hur kan det här appliceras på just mitt företag och situation?

Aktiviteter att arbeta med till nästa gång: Prata med dina kunder!

Workshop 2: Förstå dina kunder

Genomgång av förra aktiviteten: Vad säger mina kunder?

Verktyg: Att gå från researchdata till kundinsikter

Grupparbete: Vad betyder det som mina kunder säger? Slutsatser och preliminära lösningar

Aktivitet att arbeta med till nästa gång: Verifiera mina insikter, har jag förstått rätt?

Workshop 3: Gör om dina tjänster

Genomgång av förra aktiviteten: Stämde kundinsikterna? Förstod du din kunds problem?

Verktyg: idégenerering och konceptutveckling, att designa en fantastisk kundupplevelse

Grupparbete: Utveckla min egen kundresa

Presentation och feedback

Tidsåtgång: 3 timmar/ workshop

Pris: 1000 kr

Workshopserien leds av Transformator Design Group AB.

Intresserad?

Kontakta zanna.rudh@teknikdalen.se, 070-577 99 57,