



## Hemmablind?

### Vet du vad dina kunder vill ha?

Det är lätt att bli hemmablind. Du vet vad du erbjuder och vad du står för. Men har du koll på vad dina kunder egentligen efterfrågar?

Med tjänstedesign tar man reda på kundens behov och önskemål. Det är dessa faktorer som styr hur du ska förbättra ditt erbjudande.

Delta i utvecklingsprogrammet "Nöjd kund med tjänstedesign" där du lär dig hur du får fler och nöjdare kunder.

[www.gavledaladesignlab.se](http://www.gavledaladesignlab.se)

Delta i utvecklingsprogrammet "Nöjdare kunder med tjänstedesign" och få förståelse för hur man kan använda tjänstedesign för att få nöjda och återkommande kunder – helt enkelt genom att erbjuda dem det de efterfrågar!

GävleDala Designlab erbjuder dig ett utvecklingsprogram där du får:

- grunderna i hur man arbetar med tjänstedesign för att få nöjdare och återkommande kunder
- prova på att arbeta praktiskt med tjänstedesign med utgångspunkt från din affärssituation och dina kunder
- kunskap som är användbar både för att förbättra befintliga tjänster och att utveckla helt nya

Utvecklingsprogrammet består av tre träffar som omfattar två halvdagar + en heldag. Målgruppen för utvecklingsprogrammet är ägarledda företag.

Träff 1, halvdag: Vad är tjänstedesign?

Introduktion till ämnet, teori och praktiska exempel.

Kundupplevelsen- Varför är den så viktig?

Vilken nytta kan jag/vårt företag ha av att jobba med tjänstedesign?

Praktisk övning och utdelning av hemuppgift

Träff 2, halvdag: Kunden i fokus

Målgruppsanalys. Vilka är mina målgrupper? Hur kan jag arbeta för att skapa insikter om deras behov?

Customer journey – att kartlägga kundresan.

Praktisk övning och utdelning av hemuppgift

Träff 3, heldag: Företaget i fokus

Företagets identitet, Vad identifierar mina produkter/tjänster? Hur stämmer mitt erbjudande överens med kundens behov? Vad behöver jag förändra och utveckla för att leva upp till kundens förväntningar?

Praktiska övningar

Summering och avslutningsmiddag

Träffarna kommer att arrangeras på två orter enligt följande:

Gävle

Tisdag 24 januari kl 13-17

Tisdag 21 februari kl 13-17

Onsdag 28 mars kl 9-16:30 med efterföljande middag

Falun eller Borlänge

Onsdag 25 januari kl 8:30-12:30

Onsdag 22 februari kl 8:30-12:30

Torsdag 29 mars kl 9-16:30 med efterföljande middag

Träffarna leds av en designkonsult från Struktur Design.

Deltagaravgift: 1000 kr pp + moms. I detta ingår:

Innehållet enl ovan.

En timmes personlig coaching mellan träffarna.

Fika vid halvdagsträffarna, 2xfika och middag vid heldagsträffen.

Ev kursmaterial.

Anmäl ditt intresse för att delta till [maria.lavonius@teknikdalen.se](mailto:maria.lavonius@teknikdalen.se) senast 30 december