

Palvelumuotoilu asiakaskokemuksen kehittämässä

Liiketoiminnan ammattitutkinnon osa

Asiakaskokemuksen kehittäminen ja palvelumuotoilu, 60 osp



KOULUTUKSESTA SAAT KATTAVAN KUVAN PALVELUMUOTOILUN PROSESSISTA, MENETELMISTÄ JA YHTEISKEHITTÄMISESTÄ ASIAKKAAN KANSSA.

Koulutuksessa

- kehität konkreettisesti valitsemaasi palvelua palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen
- opit käytännössä suunnittelemaan ja toteuttamaan palvelumuotoilua
- opit käyttämään erilaisia menetelmiä palveluiden ja asiakaskokemuksen kehittämisessä

Koulutus on tarkoitettu palvelumuotoilusta ja asiakaskokemuksen kehittämisestä kiinnostuneille ja erilaisten palvelujen parissa työskenteleville. Koulutus ei edellytä aikaisempaa kokemusta palvelumuotoilusta. Koulutuksessa toteutat käytännön palvelumuotoiluprojektin organisaatiollesi.

KOULUTUKSEN SISÄLTÖ

- asiakaskokemus, palvelumuotoilu ja sen hyödyntäminen yhteiskehittämisessä
- palvelumuotoilun prosessi ja menetelmiä
- kehittämiskohteen tunnistaminen ja tavoitteiden asettaminen
- asiakasymmärryksen kerääminen ja analysointi
- asiakasymmärryksen mallintaminen ja kuvaaminen
- palveluratkaisujen ideointi ja parhaiden ratkaisujen valinta
- prototyyppien testaus, arviointi ja kehittäminen

Koulutus kestää noin 6 kk ja sisältää

- viisi koulutusaamupäivää klo 8.30–12.00 (etäopetuksena)
- ohjauskeskustelut
- palvelumuotoiluprojektin toteutuksen

Opiskelu on työpajatyylistä, jossa harjoitellaan ja kokeillaan erilaisia menetelmiä palvelumuotoilun prosessin mukaisesti. Lisäksi hyödynnetään käytännön esimerkkejä, osallistujien kokemuksia ja osaamista.

- **1. aamupäivä 5.9.2023** Orientaatio, palvelumuotoilun prosessi, asiakasymmärrys ja asiakaskokemus (etäopetus)
- **2. aamupäivä 19.9.2023** Palvelumuotoilun menetelmien harjoittelu: asiakasymmärryksen kerääminen ja analysointi (etäopetus)
- **3. aamupäivä 3.10.2023** Palvelumuotoilun menetelmien harjoittelu: ideointi, ideoiden arvioiminen (etäopetus)
- **4. aamupäivä 24.10.2023** Palvelumuotoilun menetelmien harjoittelu: prototyyppien testaus (etäopetus)
- **5. aamupäivä 14.11.2023** Palvelumuotoiluprojektien esittelyt ja arvioinnit (etäopetus)

Ohjauskeskustelut käydään erikseen sovittavina ajankohtina.

TUTKINNON OSAN SUORITTAMINEN Koulutuksessa suoritetaan liiketoiminnan ammattitutkinnon osa: Asiakaskokemuksen kehittäminen ja palvelumuotoilu. Tutkinnon osa suoritetaan näyttämällä vaadittu osaaminen käytännössä. Osallistujan suunnittelema ja toteuttama palvelumuotoiluprojekti toimii henkilökohtaisena osaamisen näyttönä.

HAKEUTUMINEN Hakeudu su 20.8.2023 mennessä. Jokainen hakija haastatellaan. Soveltuvat hakijat valitaan hakujärjestyksessä ja opiskelijaksi valittujen kanssa tehdään henkilökohtainen opiskeluohjelma. Opiskelupaikkoja on rajoitetusti, max 15.

Hae koulutukseen:

<https://bit.ly/3UHZxCU>

Hakuaika

20.8.2023 asti

Koulutus alkaa

5.9.2023

Lisätietoja

opettaja

Jaana Nyström

p. 044 7704 590

jaana.nystrom@sskky.fi

opinto-ohjaaja

Päivi Välimäki

p. 044 7704 317

paivi.valimaki@sskky.fi

**KOULUTUS ON
MAKSUTON**