

SERVICE DESIGN - Starter Kit

Zwinne projektowanie rozwiązań w biznesie
metodą Service Design Thinking

Korzyści ze szkolenia

Service Design Thinking sprawia, że zwiększa się trafność tworzonych rozwiązań. Podczas szkolenia nauczysz się konkretnych narzędzi i umiejętności, które pomogą ci tworzyć trafniejsze rozwiązania i budować doświadczenie klienta

- Nauczysz się metod patrzenia oczami klienta w procesie – wiemy jak trudno jest „wyjść z excella” i wejść w buty klienta.
- Nauczysz się projektować z myślą o doświadczeniu klienta i jego emocjach, poznasz siłę mikro interakcji i mikro momentów.
- Nauczysz się stosować Prototyping Loop- metodę zwinnego tworzenia prototypów, zasilanego feedbackiem klienta. Stosując ją w pracy szybciej wychwycisz ryzyka i wartości pomysłu, o których Ty nie pomyślałeś!
- Poznasz metodę, która pomoże ci prowadzić proces kreatywny w uporządkowany i systematyczny sposób – dając poczucie sensu zespołowi.

Wykładowca

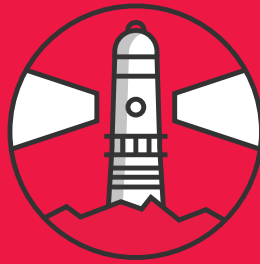


Magdalena Dobrowolska-Sagan
Service Designer, Strateg, facilitator
LEGO® SERIOUS PLAY®

Dla Kogo?

Metoda SDN sprawdza się w projektowaniu zarówno produktów, usług jak i np. strategii. Szkolenie skierowane jest do:

- Osób zajmujących się rozwojem usług, produktów i innowacji,
- Osób zajmujących się budowaniem Customer Experience
- Działy HR – do projektowania rozwiązań dla pracowników
- Marketing i brand managerowie – do projektowania unikalnych doświadczeń klienta
- Stratedzy, Account Managerowie – do prowadzenia procesów innowacji, strategii, komunikacji z klientem w świeży i inspirujący sposób
- Osoby zainteresowane nowymi metodami pracy kreatywnej



O Warsztacie

Warsztat Starter Kit zapozna Cię z podstawami pracy w metodzie Service Design Thinking. Poznasz filozofię i założenia prowadzenia procesu, jego etapy oraz podstawowe narzędzia, które będziesz mógł natychmiast zastosować w swojej pracy.

- Uczysz się w podejściu experiential learning: bierzesz udział w mini warsztacie, pracujesz nad konkretnym casem, jest to podstawa do refleksji nad procesem i jego wyzwaniem. Dostajesz także skondensowaną dawkę praktycznej wiedzy i narzędzi.
- Poznasz specyfikę procesu, nauczysz się podstawowych narzędzi w każdej fazie, będziesz potrafił wykorzystać je w codziennej pracy.

- **ODKRYWANIE**

Poznasz zasady zbierania danych, doświadczysz narzędzi empatycznego zrozumienia klienta: Persona, Customer Journey.

- **DEFINIOWANIE**

Poznasz metodę IDEO definiowania Wyzwania Projektowego.

- **IDEACJA I PROTOTYPOWANIE**

Prototyp to fizyczny model rozwiązania, reprezentujący jego esencję, zbudowany tak aby można było wejść z nim w interakcję i uzyskać feedback użytkownika.

Doświadczysz Prototyping Loop: poznasz siłę tworzenia fizycznych prototypów oraz moc zbieranego feedbacku.

Program Warsztatu

PRZED SZKOLENIEM:

- Krótkie zadanie do wykonania, które polega na wizycie w sklepie i doświadczeniu na sobie pewnej usługi.
 - Czas zaangażowania ok 1 godzina.
 - Szczegółowa instrukcja przesłana dla uczestników szkolenia.

HAPPY INTRO:

- Designer Mindest Gym - rozgrzewka i nastawienie umysłu
- Pigułka wiedzy o metodzie Service Design Thinking (SDT): szybkie spojrzenie na pełen proces i etapy pracy, zastosowanie w biznesie
- Podział na zespoły projektowe do dalszej pracy

FAZA ODKRYWANIA I EMPATII:

- Wprowadzenie problemu do rozwiązania
- Explanation & Reflection - dawka wiedzy i dobrych praktyk jak empatyzować z potrzebami klienta
- Persona - narzędzie tworzenie obrazu użytkownika, dla którego będziemy projektować
- Customer Journey - narzędzie definiowania ścieżki klienta, definiowanie mikromomentów w podróży klienta, zrozumienie emocji, napięć i oczekiwań w każdym etapie. Pracujemy tu także klockami LEGO®

FAZA DEFINIOWANIA:

- Formowanie Design Challenge -wyzwania wynikające ze zrozumienia problemów i potrzeb klienta, zasady tworzenia, cechy dobrego wyzwania, przykłady.
- Crafting Challenge IDEO – narzędzie formowania inspirującego, motywującego wyzwania projektowego,

ETAP PROTOTYPOWANIA:

- EXPLANATION: Prototyping Loop- dawka wiedzy o istocie prototypowania, rodzaje metod, warunki konieczne pracy, wartość i zastosowania w biznesie
- Ideacja: burza mózgów, z użyciem narzędzi kreatywnego myślenia
- Prototypowanie Iteracja #1- warsztat prototypowania rozwiązań, metoda tworzenia przestrzennych modeli
- Feedback Session - tutorial zbierania feedbacku, sesja feedbackowa: na szkolenie zapraszani są potencjalni użytkownicy (badani), grupy prezentują pomysły i zbierania feedback do drugiej iteracji
- Prototypowanie Iteracja #2 – praca z feedbackiem: umiejętność czerpania inspiracji z feedbacku użytkownika, druga runda pracy nad prototypem,
- REFLECTION: dawka wiedzy i dobrych praktyk, burza mózgów zastosowań w codziennej pracy

PRZED TWOIM STARTEM:

- Ja i Service Design- szybkie prototypowanie planu zastosowania metody do swoich projektów

Inspiracja

Service Design Thinking to metoda zwinnego tworzenia pomysłów i przekuwania ich w gotowe prototypy rozwiązań, wychodząc od realnych potrzeb użytkownika a nie jedynie możliwości organizacji. Polega na projektowaniu serii interakcji w usłudze, tak aby kształtowały unikalne doświadczenie klienta.

„Service Design Thinking to proces projektowania rozwiązań, który polega na kształtowaniu doświadczeń w usłudze lub interakcji z produktem, tak żeby pracowały dla użytkownika: usuwając przeszkody, bolączki, które frustrują użytkownika, dodając trochę magii, który uczyni usługę niezwykłym doświadczeniem”.

Mat Hunter, Chief Design Officer at the Design Council

Projektowanie w Service Design Thinking sprawia, że zwiększa się trafność tworzonych rozwiązań, skraca się czas procesu a ryzyka i braki wychwytywane są już na wczesnych etapach procesu.

„Projektowanie (design thinking) ma różne definicje, ale jego sercem jest proces przekładania pomysłów (idei) na rzeczywistość, czynienie abstrakcyjnych idei konkretnymi i namacalnymi w postaci prototypu”.

British Council „Design methods for developing services

Organizacja zajęć



Otrzymujesz dostęp do platformy szkoleniowej z materiałami ze szkolenia, Twoim certyfikatem oraz dostępem do kolejnych kursów w **Szkole Marki SAR**

- Lokalizacja
Stowarzyszenie Komunikacji Marketingowej SAR
Czerska 8/10, 00-732 Warszawa
- Koszt udziału:
800 zł netto dla członków SAR
1000 zł netto dla firm niezrzeszonych
- Zapisy
szkolenia@sar.org.pl
- Zapewniamy
Materiały dydaktyczne. Pomoce naukowe.
Kawa, herbata, ciastka oraz obiad.