Możliwość dofinansowania

Agile spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

★★★★★

Service Design. Optymalizacja doświadczeń Klienta. Zrozumienie potrzeb klienta i doskonalenie procesów.

Numer usługi 2024/03/01/17321/2086873

Elbląg / stacjonarna
Usługa szkoleniowa
16 h
11.07.2024 do 12.07.2024

2 600,00 PLN brutto
2 600,00 PLN netto
162,50 PLN brutto/h
162,50 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane do 1. Osób chcących projektować ścieżki klienta (customer journey) i szukających metod i planu (poziom podstawowy). 2. Specjaliści zajmujący się usługami, produktami, administracją, HR, procesami, marketingiem, innowacjami na styku firma – klient. 3. Menadzęrowie i pracownicy odpowiedzialni za bidowanie doświadczeń klientów.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	02-07-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje do optymalizowania doświadczenia klienta w swojej organizacji poprzez zrozumienie potrzeb klientów i doskonalenie procesów, przy wykorzystaniu projektowania ścieżki klienta (customer journey) z wykorzystaniem technik badawczych oraz tworzenia person i user journey maps.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza: Definiuje zasady, wartości i korzyści Service Design.	Przestawia, rozróżnia i charakteryzuje główne zasady Service Design oraz przedstawia różnorodne korzyści wynikające z ich zastosowania, zwracając uwagę na indywidualne potrzeby organizacji i klientów	Test teoretyczny
Wiedza: Dostosowuje metodyki i narzędzia używane w Service Design.	Demonstruje zdolność do elastycznego dostosowywania różnorodnych metodologii i narzędzi z obszaru Service Design do złożonych wymagań projektowych oraz zmieniającego się otoczenia biznesowego	Test teoretyczny
Umiejętności: Wykorzystuje techniki badawczych, takich jak wywiady, obserwacje i analiza kontekstu.	Skutecznie stosuje różnorodne techniki badawcze, dostosowując je do konkretnych kontekstów projektowych, co obejmuje umiejętność prowadzenia wywiadów, obserwacji oraz analityki kontekstu.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Umiejętności: Tworzy persony i user journey maps.	Kreuje persony oraz mapy user journey w sposób, który nie tylko odzwierciedla różnorodność użytkowników i ich doświadczenia, ale także zapewnia pełne zrozumienie ich potrzeb i motywacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Umiejętności: Projektuje procesy i doświadczenia klienta na ścieżce.	Demonstruje umiejętność projektowania kompleksowych procesów oraz doświadczeń klienta na różnych etapach ścieżki użytkownika, zapewniając spójność i użyteczność rozwiązań	Prezentacja
Kompetencje Społeczne: Bada użytkowników i współpracuje z nimi w procesie projektowania.	Aktywnie angażuje się w badania użytkowników, współpracując z nimi na różnych etapach procesu projektowania, co obejmuje zdolność do skutecznego wykorzystania ich opinii i feedback	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Kompetencje Społeczne: Wdraża ścieżki klienta z uwzględnieniem walidacji rozwiązań.	Skutecznie implementuje zaprojektowane ścieżki klienta, uwzględniając proces walidacji rozwiązań oraz dostosowując je na podstawie zgromadzonych danych i feedbacku użytkowników, zapewniając efektywność i użyteczność rozwiązań.Skutecznie implementuje zaprojektowane ścieżki klienta, uwzględniając proces walidacji rozwiązań oraz dostosowując je na podstawie zgromadzonych danych i feedbacku użytkowników, zapewniając efektywność i użyteczność rozwiązań.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Wykorzystując zaawansowane metody i narzędzia Service Design, wprowadzimy Cię w świat projektowania usług, abyś mógł transformować swoje działania biznesowe.

Proces Service Design kładzie nacisk na wczesne prototypowanie rozwiązań oraz ich testowanie wraz z klientami, dając bardzo szybko informację zwrotną. Pozwala to wyeliminować ewentualne błędy projektowe na etapie „przed wdrożeniem”, a tym samym oszczędzając pieniądze.

1. Wprowadzenie do Service Design
   - Zasady, wartości i korzyści
   - Przegląd metodyki i narzędzi Service Design
   - Przykłady udanych projektów Service Design

2. Techniki badawcze w Service Design: wywiady, obserwacje, analiza kontekstu
   - Wybór typu klienta,
   - Wybór etapów ścieżki do mapowania

3. Mapowanie customer journey: punkty styku, momenty prawdy
   - Tworzenie person i user journey maps
   - Badanie użytkowników

4. Definiowanie wytycznych projektowych dla ścieżki
   - Projektowanie procesu i doświadczenia klienta na ścieżce
   - Generowanie pomysłów. Definiowanie i projektowanie usług

5. Prototypowanie ścieżki
6. Przygotowanie i przeprowadzenie testowania
7. Walidacja rozwiązań na ścieżce
   - Wdrażanie ścieżki klienta

Korzyści dla uczestników szkolenia:

1. **Lepsze zrozumienie potrzeb klientów.** Uczestnicy zdobędą umiejętność analizy i zrozumienia potrzeb oraz oczekiwań klientów. Dzięki temu będą w stanie projektować usługi, które lepiej odpowiadają na te potrzeby.
2. Szkolenie **umożliwi uczestnikom naukę nowoczesnych technik projektowania usług**, takich jak tworzenie person i user journey maps. Dzięki temu będą mogli efektywniej projektować ścieżki klienta, minimalizując błędy projektowe i oszczędzając czas oraz zasoby.
3. Optymalizacja doświadczeń klienta jest kluczowa dla sukcesu firmy. Uczestnicy szkolenia będą w stanie wprowadzać **innowacyjne rozwiązania, które przyciągną nowych klientów i zwiększą lojalność obecnych**. To przyczyni się do wzmocnienia pozycji firmy na rynku.

Formy pracy:

Wszystkie te metody mają na celu zbudowanie efektywnej komunikacji w zespole, zrozumienie potrzeb pracowników oraz motywowanie do działania.

1. **Ćwiczenia Koncepcyjne**:
   - Uczestnicy pracują nad wypracowaniem pomysłów lub koncepcji dotyczących określonego obszaru.
   - Analiza dobrych praktyk, doświadczonych sytuacji itp.

2. **Burza Mózgów**:
   - Aktywna praca grupowa, podczas której uczestnicy wymieniają pomysły i rozwiązania na dany temat.

3. **Gry Szkoleniowe**:
   - Interaktywne ćwiczenia, które angażują uczestników i umożliwiają naukę w praktyce.

4. **Ćwiczenia w Parach lub Grupach**:
   - Praktyczne zadania, które wymagają współpracy i komunikacji między uczestnikami.

5. **Wykłady Interaktywne**:
   - Prezentacje prowadzone w sposób angażujący, z możliwością zadawania pytań i dyskusji.

---

1 godzina szkoleniowa = 45 minut

Przerwy nie są wliczane do czasu trwania usługi.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 18

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 18 Zasady, wartości i korzyści Service Design	Dorota Rycharska-Kiełbasa	11-07-2024	09:00	09:45	00:45
2 z 18 Przegląd metodyki i narzędzi Service Design	Dorota Rycharska-Kiełbasa	11-07-2024	09:45	10:30	00:45
3 z 18 Przerwa	Dorota Rycharska-Kiełbasa	11-07-2024	10:30	10:45	00:15
4 z 18 Przykłady udanych projektów Service Design	Dorota Rycharska-Kiełbasa	11-07-2024	10:45	11:30	00:45
5 z 18 Wybór typu klienta	Dorota Rycharska-Kiełbasa	11-07-2024	11:30	12:15	00:45
6 z 18 Wybór etapów ścieżki do mapowania	Dorota Rycharska-Kiełbasa	11-07-2024	12:15	13:00	00:45
7 z 18 Przerwa	Dorota Rycharska-Kiełbasa	11-07-2024	13:00	13:30	00:30
8 z 18 Tworzenie person i user journey maps	Dorota Rycharska-Kiełbasa	11-07-2024	13:30	15:00	01:30
9 z 18 Badanie użytkowników	Dorota Rycharska-Kiełbasa	11-07-2024	15:00	15:45	00:45
10 z 18 Projektowanie procesu i doświadczenia klienta na ścieżce	Dorota Rycharska-Kiełbasa	12-07-2024	09:00	09:45	00:45
11 z 18 Generowanie pomysłów. Definiowanie i projektowanie usług	Dorota Rycharska-Kiełbasa	12-07-2024	09:45	10:30	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
12 z 18 Przerwa	Dorota Rycharska-Kiełbasa	12-07-2024	10:30	10:45	00:15
13 z 18 Prototypowanie ścieżki	Dorota Rycharska-Kiełbasa	12-07-2024	10:45	12:15	01:30
14 z 18 Przerwa	Dorota Rycharska-Kiełbasa	12-07-2024	12:15	12:30	00:15
15 z 18 Przygotowanie i przeprowadzenie testowania	Dorota Rycharska-Kiełbasa	12-07-2024	12:30	14:00	01:30
16 z 18 Przerwa	Dorota Rycharska-Kiełbasa	12-07-2024	14:00	14:15	00:15
17 z 18 Wdrażanie ścieżki klienta	Dorota Rycharska-Kiełbasa	12-07-2024	14:15	15:00	00:45
18 z 18 Walidacja wiedzy i umiejętności	-	12-07-2024	15:00	15:45	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 600,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	162,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	162,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1

Dorota Rycharska-Kiełbasa

Doświadczony menadżer, doradca biznesu, specjalistka w zakresie organizacji, zarządzania i optymalizacji procesów biznesowych, budowania zespołów i kompetencji lidera. Absolwentka Management Development Program ICAN Institute, SWPS – UX projektowanie usług, socjolożka, ekonomistka, certyfikowany Agile PM i Prince2 PM, projektant Design Thinking, certyfikowany konsultant MaxieDISC. Sprawnie upraszcza procesy w firmach, łącząc doświadczenie w biznesie i pracy projektowej.
Posiada 20 lat doświadczenia biznesowego, w tym 7 lat w zarządzaniu rozległymi sieciami sprzedażowymi i obsługowymi, 5 lat udziału w strategicznych projektach w branży ubezpieczeniowej oraz 4 lata w budowaniu i wdrażaniu modeli obsługowych i sprzedażowych.
Przez ostatnie 7 lat przeprowadziła 5000 godzin doradczych i ponad 2000 godzin szkoleniowych z zakresu stosowania Agile w biznesie, budowania modeli biznesowych, tworzenia ścieżek procesowych, doświadczeń klienta oraz budowania kompetencji menadżerskich i przywódczych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzymuje materiały niezbędne do realizacji szkolenia w formie pdf

Uczestnicy pracują i prezentują rozwiązania z wykorzystaniem aplikacji MURAL.

Na szkolenie należy wziąć ze sobą laptop.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest:

1. zarejestrowanie i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych
2. zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy i przypisanego ID wsparcia oraz spełnienie wszystkich warunków uczestnictwa wprojekcie określonych przez Operatora
3. Posiadanie laptopa z dostępem do internetu.

Informacje dodatkowe

Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej.

Adres

Elbląg
Elbląg
woj. warmińsko-mazurskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt

Dorota Rycharska-Kiełbasa

E-mail biuro@agilebiz.pl

Telefon (+48) 604 680 605