



Agile spółka z ograniczoną odpowiedzialnością



## Szkolenie: Service Design. Optymalizacja doświadczeń Klienta (Customer Experience - CX). Zrozumienie potrzeb klienta i doskonalenie procesów.

Numer usługi 2024/09/05/17321/2295273

📍 Elbląg / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 13.11.2024 do 14.11.2024

2 600,00 PLN brutto

2 600,00 PLN netto

162,50 PLN brutto/h

162,50 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie skierowane do <ol style="list-style-type: none"><li>Osób chcących projektować ścieżki klienta (customer journey) i szukających metod i planu (poziom podstawowy).</li><li>Specjaliści zajmujący się usługami, produktami, administracją, HR, procesami, marketingiem, innowacjami na styku firma – klient.</li><li>Menadżerowie i pracownicy odpowiedzialni za budowanie doświadczeń klientów.</li></ol>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	12
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	08-11-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	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 badawcze, 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.	Wywiad ustrukturyzowany
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.	Test teoretyczny
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	Test teoretyczny
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	Wywiad swobodny

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.	Wywiad swobodny

# 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 **innovacyjne 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 Konceptyjne:**
  - 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.

Pod koniec szkolenia odbywa się walidacja nabytej wiedzy, umiejętności oraz kompetencji. Walidacja pozwala na zweryfikowanie efektów uczenia się.

---

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. Menadżerowie i pracownicy odpowiedzialni za budowanie doświadczeń klientów.

Minimalne wymagania do grupy docelowej szkolenia:

- Podstawowa znajomość podstawowych procesów i funkcjonowania branży, w której pracują
  - Podstawowa znajomość zasad obsługi klienta
  - Podstawowe umiejętności komunikacyjne
- 

1 godzina szkoleniowa = 45 minut

Przerwy nie są wliczane do czasu trwania usługi.

Szkolenie odbywa się w sali szkoleniowej wyposażonej w stanowiska do pracy (stół, krzesło), WI-FI, projektor i ekran, klimatyzację.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 18

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
<b>1 z 18</b> Zasady, wartości i korzyści Service Design	Dorota Rycharska-Kielbasa	13-11-2024	09:00	09:45	00:45	Tak
<b>2 z 18</b> Przegląd metodyki i narzędzi Service Design	Dorota Rycharska-Kielbasa	13-11-2024	09:45	10:30	00:45	Tak
<b>3 z 18</b> Przerwa	Dorota Rycharska-Kielbasa	13-11-2024	10:30	10:45	00:15	Tak
<b>4 z 18</b> Przykłady udanych projektów Service Design	Dorota Rycharska-Kielbasa	13-11-2024	10:45	11:30	00:45	Tak
<b>5 z 18</b> Wybór typu klienta	Dorota Rycharska-Kielbasa	13-11-2024	11:30	12:15	00:45	Tak
<b>6 z 18</b> Wybór etapów ścieżki do mapowania	Dorota Rycharska-Kielbasa	13-11-2024	12:15	13:00	00:45	Tak
<b>7 z 18</b> Przerwa	Dorota Rycharska-Kielbasa	13-11-2024	13:00	13:30	00:30	Tak
<b>8 z 18</b> Tworzenie person i user journey maps	Dorota Rycharska-Kielbasa	13-11-2024	13:30	15:00	01:30	Tak
<b>9 z 18</b> Badanie użytkowników	Dorota Rycharska-Kielbasa	13-11-2024	15:00	15:45	00:45	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
<b>10 z 18</b> Projektowanie procesu i doświadczenia klienta na ścieżce	Dorota Rycharska-Kielbasa	14-11-2024	09:00	09:45	00:45	Tak
<b>11 z 18</b> Generowanie pomysłów. Definiowanie i projektowanie usług	Dorota Rycharska-Kielbasa	14-11-2024	09:45	10:30	00:45	Tak
<b>12 z 18</b> Przerwa	Dorota Rycharska-Kielbasa	14-11-2024	10:30	10:45	00:15	Tak
<b>13 z 18</b> Prototypowanie ścieżki	Dorota Rycharska-Kielbasa	14-11-2024	10:45	12:15	01:30	Tak
<b>14 z 18</b> Przerwa	Dorota Rycharska-Kielbasa	14-11-2024	12:15	12:30	00:15	Tak
<b>15 z 18</b> Przygotowanie i przeprowadzenie testowania	Dorota Rycharska-Kielbasa	14-11-2024	12:30	14:00	01:30	Tak
<b>16 z 18</b> Przerwa	Dorota Rycharska-Kielbasa	14-11-2024	14:00	14:15	00:15	Tak
<b>17 z 18</b> Wdrażanie ścieżki klienta	Dorota Rycharska-Kielbasa	14-11-2024	14:15	15:00	00:45	Tak
<b>18 z 18</b> Walidacja wiedzy i umiejętności	-	14-11-2024	15:00	15:45	00:45	Tak

## 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 usługowymi, 5 lat udziału w strategicznych projektach w branży ubezpieczeniowej oraz 4 lata w budowaniu i wdrażaniu modeli usługowych i sprzedażowych.

Przez ostatnie 5 lat przeprowadziła 3000 godzin doradczych i ponad 1000 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:

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

## Informacje dodatkowe

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

## Warunki techniczne

Usługa odbywa się za pośrednictwem platformy ZOOM.

Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu Zoom raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia

Do udziału w szkoleniu online niezbędne jest **stabilne połączenie z Internetem** oraz jedno z poniższych urządzeń:

- komputer stacjonarny
- laptop
- tablet

**Minimalne wymagania techniczne:** procesor 2-rdzeniowy 2 GHz; 2 GB pamięci RAM; system operacyjny Windows 8 lub nowszy, MAC OS wersja 10.13; przeglądarka internetowa Google Chrome, Mozilla Firefox lub Safari; stałe łącze internetowe o prędkości 1,5 Mbps; kamera, mikrofon i głośniki lub słuchawki (ZOOM współpracuje ze wszystkimi kamerami wbudowanymi w laptopy).

**Nie jest wymagana instalacja oprogramowania ani umiejętności informatyczne, aby dołączyć do szkolenia.**

**Dołączenie następuje poprzez kliknięcie w indywidualny link wysłany mailem do uczestnika przed szkoleniem. Ważność linku - do zakończenia szkolenia wg harmonogramu szkolenia.**

## Adres

Elbląg

Elbląg

woj. warmińsko-mazurskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Dorota Rycharska-Kiełbasa**

**E-mail** [biuro@agilebiz.pl](mailto:biuro@agilebiz.pl)

**Telefon** (+48) 604 680 605