

LAUREA AMMATTIKORKEAKOULU**Laurea Certified Service Designer -koulutus, täydennyskoulutus (Laurea Leppävaara, palvelu), UTA317SU****1. vuosi**

OP	OPINNOT	5
A927	LAUREA CERTIFIED SERVICE DESIGNER -KOULUTUS	
A9525	Laurea Certified Service Designer -koulutus	5
		5

A927 LAUREA CERTIFIED SERVICE DESIGNER -KOULUTUS, 5 op

Kuvaus:

Laurea Certified Service Designer -koulutuksen avulla opit ennakkoinnin ja palvelumuotoilun keinoin suunnittelemaan ja toteuttamaan asiakaslähtöisempää ja tuottavampaa toimintaa, jolla menestyy myös tulevaisuudessa. Koulutus soveltuu henkilöille, jotka toimivat strategisissa liiketoiminnan, tuotteiden tai palvelujen kehittämistä vastaavissa tehtävissä yksityisellä, julkisella tai kolmannella sektorilla.

A9525 Laurea Certified Service Designer -koulutus, 5 op

Opiskelija osaa:

Asiakasymmärryksen hankinta ja analysointi 2op

Torstai ja perjantai 9.-10.11.2017

Sisältö: Päivän aikana käydään läpi konkreettisia esimerkkejä siitä, mitä palvelumuotoilu on ja mitä sillä on saatu aikaiseksi. Lisäksi harjoitellaan menetelmien käyttöä. Päivä on interaktiivinen ja päivän aikana työstetään myös osallistujien omia aiheita. Lähipäivän jälkeen työstäminen jatkuu itsenäisesti ja ohjausta saa verkon kautta.

Tavoite: Palvelumuotoilun prosessin hahmottaminen ja menetelmien oppiminen.

Palvelujen mallintaminen, testaaminen ja myyminen 1op

Torstai ja perjantai 14.-15.12.2017

Sisältö: Päivän aikana käydään läpi, miten toimia asiakaslähtöisesti ja kerryttää ymmärrystä asiakkaan todellisista tarpeista ja kokemuksista, sekä sen pohjalta kehittää organisaation palveluprosesseja. Sisältö on interaktiivinen ja koulutuspäivänä työstetään myös osallistujien omia aiheita.

Tavoite: Osallistuja oppii ajattelemaan ja toimimaan asiakaslähtöisesti sekä saa käsityksen, miten asiakkaita ja muita sidosryhmiä integroidaan palvelun ja liiketoiminnan kehittämisprosessiin.

Liiketoimintamallin rakentaminen 1op

Torstai ja perjantai 25.-26.1.2018

Sisältö: Päivän aikana opetellaan käyttämään osallistavia menetelmiä ja pelejä sekä tulkitsemaan tulevaa. Päivä on interaktiivinen ja sen aikana työstetään myös osallistujien omia aiheita. Osallistuja oppii hyödyntämään ennakkointia omassa työssään ja käyttämään osallistavia menetelmiä ja saa käsityksen niiden hyödystä.

Tavoite: Osallistuja oppii, mitä ennakkointi on ja miten trendejä voi hyödyntää toiminnan kehittämisessä.

Palvelukonseptin kaupallistaminen 1op

Torstai 1.3.2018

Sisältö: Päivä on interaktiivinen ja sen aikana työstetään myös osallistujien omia aiheita. Osallistuja saa käsityksen, miten yritys luo asiakasarvoa yhdessä asiakkaan kanssa ja miten asiakaskokemus muodostuu.

Tavoite: Osallistuja oppii hyödyntämään palvelulogiikkaan perustuvaa Business Model Canvasia palvelukonseptin määrittelyssä.