

## PAMU-treffit - palvelumuotoilun täydennyskurssi 14.12.2020

**Aika:**

14.12.2020 klo 09.00 - 12.00

**Paikka:**

Kauppakamarin koulutustilat, Kalevankatu 12, 2. krs, 00100 Helsinki / 14.12.

Tunnetko jo palvelumuotoilun perusteet, mutta kaipaavat lisäparrausta palvelumuotoilun hyödyntämiseen omassa organisaatiossa? Tervetuloa palvelumuotoilun täydennyskurssille, jossa pääset syventämään osaamistasi palvelumuotoilun työkalujen käytöstä.

PAMU-etätreffien tavoitteena on

- syventyä haasteellisiin palvelumuotoilun toteutuksen osa-alueisiin harjoitusten avulla
- tarjota apua osallistujien omiin palvelumuotoilun haasteisiin tai kysymyksiin
- vaihtaa kokemuksia siitä, miten sujuvimmin viedä eteenpäin palvelumuotoilua omassa työssä ja organisaatiossa.

Jokainen osallistuja voi halutessaan tuoda etätreffeille käsiteltäväksi käytännön työssä kohtaamiaan palvelumuotoiluhaasteita ja -kysymyksiä, joita ratkotaan pari- tai pienryhmätyönä kouluttajan johdolla.

PAMU-etätreffit on suunnattu kaikille, joille palvelumuotoilun perusteet ovat tuttuja, jotka ovat jo jonkin aikaa hyödyntäneet palvelumuotoilun menetelmiä työssään tai ovat aikeissa aloittaa näiden hyödyntämisen.

Tilaisuuden kouluttajana toimii Senior Advisor **Jaana Komulainen** Azets Insight Oy:stä. Jaanalla on yli 20 vuoden kokemus palveluiden konseptoinnista, asiakastutkimuksesta sekä strategian rakentamisesta ja käytäntöön viennistä.

Tervetuloa!

**Asiantuntija(t):**

Senior Advisor, Developing People and Business **Jaana Komulainen**, Azets Insight Oy

**Ohjelma:**

8.45

Yhteyden avaus

**09.00****Asiakasymmärryksen hankkimisen työkalut ja menetelmät**

- kuinka rakennan hyvän haastattelurungon
- miten ohjeistan ja dokumentoin havainnoinnin, palvelusafarin tai muun laadullisen tarkkailun
- millaisia työkaluja kannattaa käyttää tiedon analysointiin

10.45

Tauko

## **11.00**

### **Asiakasymmärryksen hankkimisen työkalut ja menetelmät**

- miten rakennan tiedonhankinnan prosessin
- miten parhaiten hyödynnän tietoa palveluiden kehittämisessä

12.00

Tilaisuus päättyy

Tilaisuuden kouluttajana toimii Senior Advisor **Jaana Komulainen** Azets Insight Oy:stä.

### **Hinta:**

Jäsenetuhinta: 360,00 € + alv 24 %

Normaalihinta: 490,00 € + alv 24 %

### **Hintaan sisältyy:**

Hintaan sisältyy koulutuksen ohella koulutusmateriaali ja ohjelmaan merkityt tarjoilut.

### **Yhteystiedot:**

09 2286 0360, asiakaspalvelu(at)kauppakamarinkoulutus.fi

### **Peruutusehdot:**

Ilmoittautumisen voi peruuttaa kuluitta vähintään kaksi (2) viikkoa ennen tilaisuutta. 13-7 vuorokautta ennen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan 50 % osallistumismaksusta ja tämän jälkeen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan koko osallistumismaksu. Helsingin Kamari Oy:llä on oikeus peruuttaa koulutustilaisuus ilman korvausvelvollisuutta ilmoittamalla asiakkaalle siitä sähköpostilla viimeistään 4 arkipäivää ennen tilaisuuden ajankohtaa. Ilmoittautumisen valmennuskokonaisuuteen tai laivaseminaariin voi peruuttaa veloituksetta väintään 21 vuorokautta ennen valmennuskokonaisuuden ensimmäisen jakson tai laivaseminaarin alkamista. 20-14 vuorokautta ennen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan 50 % osallistumismaksusta ja tämän jälkeen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan koko osallistumismaksu. Matka- ja ulkomaanseminaareissa noudatetaan vastuullisen matkanjärjestäjän ilmoittamia peruutusehtoja. Peruutukset on tehtävä kirjallisesti. Esteen ilmetessä voi osallistumisen luovuttaa kollegalle, osallistujamuutokset tulee tehdä hyvissä ajoin ennen tilaisuutta.

### **Oikeudet muutoksiin:**

Pidätämme oikeuden mahdollisiin hinnan- ja ohjelmanmuutoksiin.