

# Palvelumuotoilun perusteet

Palvelumuotoilussa on kyse asiakkaiden ja käyttäjien tarpeiden ja liiketoiminnan yhdistämisestä. Palvelumuotoilu ei ole kehittäjien ja muotoilijoiden yksinoikeus, vaan jokaisella on mahdollisuus hyödyntää palvelumuotoilua. Koulutuksen kesto on 3,5 h. Koulutus toteutetaan verkkoyhteyksien kautta.



## Kenelle koulutus sopii?

Kaikille palvelumuotoilusta ja sen hyödyntämisestä kiinnostuneille ulkoisten ja sisäisten palvelujen, tuotteiden tai prosessien toteuttajille ja kehittäjille sekä viestinnän, myynnin ja markkinoinnin parissa toimiville alasta riippumatta. Koulutus toimii hyvänä starttina esimerkiksi esihenkilöille ja projektipäälliköille aktiivisempaan tiimin jäsenten osallistamiseen.

## Asiakkaiden kokemuksia

Kouluttaja esitti hyvin eri alojen esimerkkejä. Aikaisemmin hieman perehtynyt aiheeseen mutta nyt vihdoin aukesi millainen on palvelumuotoilun prosessi ja miten sitä hyödynnetään. Sain kokonaiskuvan palvelumuotoilusta. Nyt pystyn hyödyntämään sitä monissa projekteissa. Todella hyvä ja kiinnostava koulutus. Sopivan pituinen koulutus. Aika meni todella nopeasti kun oli tehty niin mielenkiintoiseksi, risuja ei oikeastaan tule mieleen.

## Koulutuksen sisältö

### Koulutuksen hyödyt

Saat käsityksen palvelumuotoilusta ja sen hyödyntämisestä asiakaskokemuksen ja palveluiden kehittämisessä  
Otat haltuun palvelumuotoilun prosessin  
Saat valmiudet hyödyntää palvelumuotoilua välittömästi käytännössä nykyisten palveluiden kehittämisessä ja uusien palveluiden innovoinnissa

### Kouluttajat

Kouluttajilla, Kimmo Viitasella ja Sari Herralalla, on molemmilla käytännön kokemusta palveluiden kehittämisestä useiden satojen yritysten kanssa. Molemmat ovat kouluttaneet palvelumuotoilua sadoille aiheesta kiinnostuneille.

### Koulutuksen sisältö ja toteutus

Luvassa ei ole puuduttavaa teoriaa tai 3,5 tunnin luentoa, vaan osallistujia osallistavaa keskustelua, esimerkkien avulla havainnollistamista ja hiukan käytännön harjoittelua. Koulutuksen sisällössä huomioidaan aina osallistujien edustamat toimialat. Koulutuksen materiaalit ja koulutuksen aikana yhdessä tuotettu sisältö lähetetään osallistujille sähköpostilla koulutuksen jälkeen.

- Palvelumuotoilun hyödyntäminen ja käyttökohteet
- Asiakasymmärrys, asiakaskokemus, käyttäjäkokemus - arvon tuottaminen ja toimittaminen
- Palvelumuotoilun prosessi käytännössä
- Palvelumuotoilun menetelmät

## Ota yhteyttä

### Sari Erkkilä-Känkänen

koulutuskoordinaattori, johtaminen ja liiketoiminta

043 826 9365

sari.erkkila-kankanen@taitotalo.fi

## Asiantuntijat

### Sari Herrala

koulutusasiantuntija, johtaminen, lean, laatu ja prosessi  
050 374 2271  
sari.herrala@taitotalo.fi

### Kimmo Viitanen

kouluttaja, johtaminen, liiketoiminta ja palvelumuotoilu  
050 469 0519  
kimmo.viitanen@taitotalo.fi

## Seuraavat koulutukset

### Palvelumuotoilun perusteet etätoteutus

**Paikka:** Etäopiskelu

**Ajankohta:** 3.12.2024

**Ilmoittaudu viimeistään:** 2.12.2024

**Kesto:** klo 12.00-15.30

**Hinta:** 260,00 € ALV 25,5 % Kokonaishinta sis. ALV 326,30 €

### Palvelumuotoilun perusteet etätoteutus

**Paikka:** Etäopiskelu

**Ajankohta:** 10.4.2025

**Ilmoittaudu viimeistään:** 27.3.2025

**Kesto:** 12.00-15.30

**Hinta:** 260,00 € ALV 25,5 % Kokonaishinta sis. ALV 326,30 €

## Lisätietoa

### Palvelumuotoilun perusteet etätoteutus

3.12.2024

Teams

#### Tiistai 3.12.2024

Palvelumuotoilun perusteet

Teams

#### 12.00-12.30

Orientaatio

Herrala Sari, koulutusasiantuntija, Taitotalo

#### 12.30-14.15

Mitä palvelumuotoilu on, miksi ja miten sitä kannattaa hyödyntää?

Herrala Sari, koulutusasiantuntija, Taitotalo

#### 14.15-15.30

Palvelumuotoilun prosessi

Herrala Sari, koulutusasiantuntija, Taitotalo

#### 15.00-15.30

Reflektointi

Herrala Sari, koulutusasiantuntija, Taitotalo

### Palvelumuotoilun perusteet etätoteutus

10.4.2025

Teams

#### Torstai 10.4.2025

Palvelumuotoilun perusteet

Teams

#### 12.00-12.30

Orientaatio

Herrala Sari, koulutusasiantuntija, Taitotalo

Viitanen Kimmo, kouluttaja, Taitotalo

#### 12.30-13.45

Mitä palvelumuotoilu on, miksi ja miten sitä kannattaa hyödyntää?

Herrala Sari, koulutusasiantuntija, Taitotalo

Viitanen Kimmo, kouluttaja, Taitotalo

#### 13.45-15.00

Palvelumuotoilun prosessi

Herrala Sari, koulutusasiantuntija, Taitotalo

Viitanen Kimmo, kouluttaja, Taitotalo

#### 15.00-15.30

Reflektointi

Herrala Sari, koulutusasiantuntija, Taitotalo

Viitanen Kimmo, kouluttaja, Taitotalo