

# Palvelumuotoilun henkilökohtainen sparraus

Palvelumuotoilu on todistetusti toimiva ja ketterä prosessi uusien palveluiden luomiseen ja nykyisten kehittämiseen. Yksilösparrauksessa viemme yhdessä läpi palvelumuotoiluprojektin, jonka tavoitteena on luoda täysin uusi palvelu tai kehittää olemassa olevan sisäisen tai ulkoisen palvelun käyttäjäkokemusta ja tehokkuutta.



Sparrauksessa autamme sinua onnistumaan uuden palvelun rakentamisessa tai olemassa olevien palveluiden käyttäjäkokemuksen kehittämisessä ja palvelun tehostamisessa. Sparrauksessa toteutetaan ketterä palvelumuotoiluprojekti perustuen sinun tavoitteisiisi.

Palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä hyödyntämällä konseptoit täysin uuden palvelu asiakasta kiinnostavaksi ratkaisuksi.

Kehität olemassa olevan sisäisen tai ulkoisen palvelun käyttäjäkokemusta ja tehokkuutta Otat palvelumuotoilun prosessin ja menetelmiä haltuun ammattimaiseksi kehittämisvälineeksi, joita pystyt jatkossa soveltamaan erilaisiin kehittämissaasteisiin.

Vaikuttavuustakuu

## Kenelle koulutus sopii?

Palveluiden ja toimintamallien kehittäjälle, palveluista ja tuotteista vastaavalle, yrittäjälle, yritystoimintaa aloittelevalle.

## Asiakkaiden kokemuksia

Tässä joitakin tuloksia kymmenistä toteuttamistamme yksilösparrauksista. Tuloksena

uusia asiakkaita, uusia palveluita, korkeampi hinta, parempi kate, hyvät asiakaspalautteet, palvelun tuottaminen nopeampaa, vähemmän arvailua ja enemmän oikeita ratkaisuja, uudet nettisivut, asiakkaat oikeasti mukana kehittämässä palveluita, helposti myytävä ratkaisu asiakkaalle

Muutamia kommentteja sparrattavilta:

*"Kaikkien aloittavien yrittäjien pitäisi käydä tämä! Oli niin hyvä. Sain välittömästi toimivaa apua myyntiin ja asiakkaiden hankintaan. Palvelusta tuli ratkaisevan paljon helpommin myytävä kokonaisuus." (tapahtumia tuottava yrittäjä).*

*"Tämä todella selkeytti sekä meille että asiakkaalle mikä on palvelumme arvokkain hyöty ja miten se tuotetaan ja miten siitä pitäisi kertoa asiakkaalle." (konsultointipalvelut teollisuudelle)*

*"Sain yritykselleni ketterästi kehitettyä ja testattua koulutuspalvelun täysin uudelle kohderyhmälle. Ensimmäiset toteutukset on onnistuneesti vedetty läpi. Kiitos." (eläinten kouluttaja)*

## Koulutuksen sisältö

Henkilökohtainen sparraus sisältää viisi tunnin mittaista tapaamista joko verkossa tai Taitotalon tiloissa Helsingissä. Tapaamisten välillä sovellat palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä käytännön kehittämistyössä. Sparrauksen kesto on 1-2 kuukautta.

## Toteutus

1. tapaaminen: Palvelumuotoilun prosessi, haasteen ja tavoitteen määrittely
  - Ymmärretään palvelumuotoilun prosessi kehittämisen välineenä.
  - Rajataan ja sanoitetaan haaste ja asetetaan mitattavat tavoitteet, sovitaan etenemisen

aikataulu.

- Otetaan haltuun tavoitteen asettamisen työkaluja menetelmiä kehittämishaasteen määrittelyyn.

Välitehtävänä täsmennät tavoitetta, odotettua lopputulosta ja keskeisiä haasteita palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen.

2. tapaaminen: Asiakasymmärrys, asiakas- ja käyttäjätiedon kerääminen, analysointi ja kuvaaminen

- Perehdytään asiakasymmärrykseen ja otetaan haltuun asiakasymmärryksen keräämisen ja kuvaamisen menetelmiä

Välitehtävänä hankit ja kuvaat tietoa asiakkaista ja käyttäjistä palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen

3. tapaaminen: Ideointi ja parhaiden ideoiden tunnistaminen

- Kerättyyn tietoon perustuen tuotetaan ideoita ja valitaan ideoista parhaat.  
- Otetaan haltuun ideointimenetelmiä ja ideoiden arvottamisen menetelmiä.

Välitehtävänä jatkat ideointia ja ideoiden arvottamista palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen

4. tapaaminen: Palveluiden prototypointi, testaus, konseptin kuvaaminen

- Otetaan haltuun prototypoinnin ja testauskseen menetelmiä, joiden avulla yhdistetään asiakasymmärrys, tavoitteet ja parhaat ideat ylivoimaisen kilpailuedun omaavaksi palvelukonseptiksi

Välitehtävänä teet prototypointia ja testausta, kuvaat kehitetyn palvelun

5. tapaaminen Toteutuksen arviointi

- Arvioidaan toteutus tähän mennessä, suunnitellaan ja varmistetaan kehitystyön jatkuminen

## Muuta tärkeää tietoa

Katso myös:

Palvelumuotoilun tiimisparraus

Palvelumuotoilun perusteet

PalveluLuotsi®

Muutosturvakoulutus 55 vuotta täyttäneille työnhakijoille

Yrityskohtaisia sovellus- ja digikoulutuksia

## Ota yhteyttä

### Sari Herrala

koulutusasiantuntija, johtaminen, lean, laatu ja prosessi

050 374 2271

sari.herrala@taitotalo.fi

## Asiantuntijat

### **Kimmo Viitanen**

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

### **Sari Herrala**

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

## Seuraavat koulutukset

### **Palvelumuotoilun henkilökohtainen sparraus**

**Paikka:** Taitotalo, Valimo, Valimotie 8, 00380 HELSINKI

**Ilmoittaudu viimeistään:** Jatkuva haku

**Kesto:** n. 12 kuukautta

**Hinta:** 2 100,00 € ALV 25,5 % Kokonaishinta sis. ALV 2 635,50 €

## Lisätietoa

### **Palvelumuotoilun henkilökohtainen sparraus**

1.1.2022 - 31.12.2022

Taitotalo, Valimo, Valimotie 8, 00380 HELSINKI