

# Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu antaa prosessin ja menetelmät palveluiden (ulkoisten ja sisäisten), asiakas- ja työntekijäkokemuksen, tuotteiden ja toimintamallien kehittämiseen ja innovointiin. Palvelumuotoilussa on kyse asiakastarpeiden ja liiketoiminnan yhdistämisestä.

Koulutuksen aikana suoritat Palvelumuotoilu tuotekehitystyössä -tutkinnon osan.



## Kenelle koulutus sopii?

Soveltuu ulkoisten ja sisäisten palvelujen tai tuotteiden kehittäjille, liiketoiminnan tai markkinoinnin kehittäjille. Koulutus ei edellytä aikaisempaa kokemusta tai koulutusta palvelumuotoilusta. Jos olet opiskellut perusteet ja soveltanut menetelmiä käytännössä, on tämä koulutus silloin oiva hetki ottaa prosessi ja menetelmät ammattimaiseen käyttöön.

## Opiskelijoiden kokemuksia

Tästä pääset lukemaan tarinan, mihin ja miten Johanna hyödynsi koulutusta

## Koulutuksen sisältö

**Koulutuksessa otat haltuun palvelumuotoilun prosessin sekä menetelmät, joita osaat käyttää ja soveltaa välittömästi kehittääksesi parempia palveluita, toimintamalleja ja tuotteita.**

Opit käytännössä hyödyntämään palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä palveluiden, tuotteiden ja toimintamallien, asiakaskokemuksen ja työntekijäkokemuksen kehittämisessä. Palvelumuotoiluun sisältyy osallistavia menetelmiä ja työkaluja, joita hyödyntämällä saat asiakkaan ja käyttäjän tarpeet ja toiveet näkyväksi ja yhdistettyä ne organisaation ja liiketoiminnan tarpeiden kanssa.

Palvelumuotoilussa yhdistetään asiakastarpeet ja organisaation liiketoiminta kokonaisuudeksi, joka tuottaa molemmille lisäarvoa. Jokainen markkinoinnin, myynnin, sisäisten tai ulkoisten palveluiden parissa työskentelevä kehittäjä voi hyötyä palvelumuotoilusta, alasta ja asemasta riippumatta.

Koulutuksessa tutkit asiakkaita ja käyttäjiä, markkinoita ja liiketoimintaympäristöä. Näiden perusteella hahmotat tarpeen kehitettävälle palvelulle, jota kehität yhdessä asiakkaiden, kollegojen ja sidosryhmien kanssa.

Blogi: **Palvelumuotoilu kuuluu kaikille**

## Osatutkinnon toteutus ja ohjelma

Koulutusillat ovat työpajatyypisiä toteutuksia, joissa harjoitellaan ja kokeillaan erilaisia menetelmiä palvelumuotoilun prosessin mukaisesti sekä hyödynnetään käytännön esimerkkejä ja osallistujien kokemuksia ja osaamista.

Suoritat Tuotekehitystyön erikoisammattitutkinnoista tutkinnon osan Palvelumuotoilu tuotekehitystyössä. Tutkinnon osa suoritetaan näyttämällä tutkinnon perusteissa vaadittava osaaminen käytännössä. Osallistujan suunnittelema ja toteuttama palvelumuotoiluprojekti toimii henkilökohtaisena osaamisen näyttönä. Taitotalon palvelumuotoilun kouluttajilta saat henkilökohtaisia käytännön vinkkejä ja sparrausapua sinun oman palvelumuotoiluprojektin suunnitteluun ja toteutukseen.

Neljä koulutuskertaa Teamsilla (klo 8:30-12:00) + oman palvelumuotoiluprojektin suunnittelu ja toteutus.

- pe 13.9.2024 Palvelumuotoilun prosessi, haasteen ja tavoitetilan määrittely ja menetelmät
- ma 30.9.2024 Asiakasymmärrys, asiakas- ja käyttäjätiedon kerääminen ja asiakaskokemuksen kehittäminen
- ti 5.11.2024 Tiedon analysointi ja visualisointi. Menetelmien harjoittelua: profiilit, palvelupolku, sidosryhmäkartta

- to 28.11.2024 Ideointi ja prototypointi. Menetelmien harjoittelua: MeWeUs, ideoiden arvottaminen, uudistetun palvelun mallinnus
- Tammikuu 2025 Palvelumuotoiluprojektien esittelyt ja arvioinnit

## Etä- ja lähiopiskelumahdollisuudet

Koulutukset pidetään Teamsin kautta etäopetuksena.

150 € oppisopimuksella tai omaehtoisena koulutuksena.

Jokaisen hakeutujan kanssa käydään henkilökohtainen haastattelu. Soveltuvat hakijat valitaan hakeutumisjärjestyksessä, ja opiskelijaksi valittujen kanssa tehdään henkilökohtainen opiskelusuunnitelma. Opiskelupaikkoja on rajoitetusti.

## Ota yhteyttä

### **Erika Granfelt**

koulutussuunnittelija, johtaminen ja liiketoiminta  
050 500 1763  
erika.granfelt@taitotalo.fi

## Asiantuntijat

### **Kimmo Viitanen**

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

## Seuraavat koulutukset

### **Tuotekehitystyön erikoisammattitutkinto, palvelumuotoilu (osatutkinto)**

**Paikka:** Etäopiskelu

**Ajankohta:** 13.9.2024–30.6.2025

**Hakeudu viimeistään:** 9.9.2024

**Kesto:** n. 6 kuukautta

**Opiskelijamaksu:** 150,00 € Veroton koulutuspalvelu

## Lisätieto

**Tuotekehitystyön erikoisammattitutkinto, palvelumuotoilu (osatutkinto)**

13.9.2024 - 30.6.2025

Teams