



Palvelumuotoilu ja tuotteistaminen -työpajat | Palvelumuotoilu ja asiakaskokemus

13.9.2022

HATHUNTERS

A photograph of two women sitting on a wall covered in graffiti. The woman on the left has long dark hair and is wearing a black top, looking upwards and to the right with a smile. The woman on the right has short blonde hair and is wearing a black and grey striped turtleneck sweater, looking towards the camera with a smile. The background wall is light-colored with various graffiti tags and colors like yellow and green.

hathunters.fi



info@hatunmetsastajat.com



Sonja | 050 527 6784
lita | 040 559 1063



[hathunters-oy](https://www.linkedin.com/company/hathunters-oy)



[@hathunters.fi](https://www.facebook.com/hathunters.fi)



[hat.hunters](https://www.instagram.com/hat.hunters)

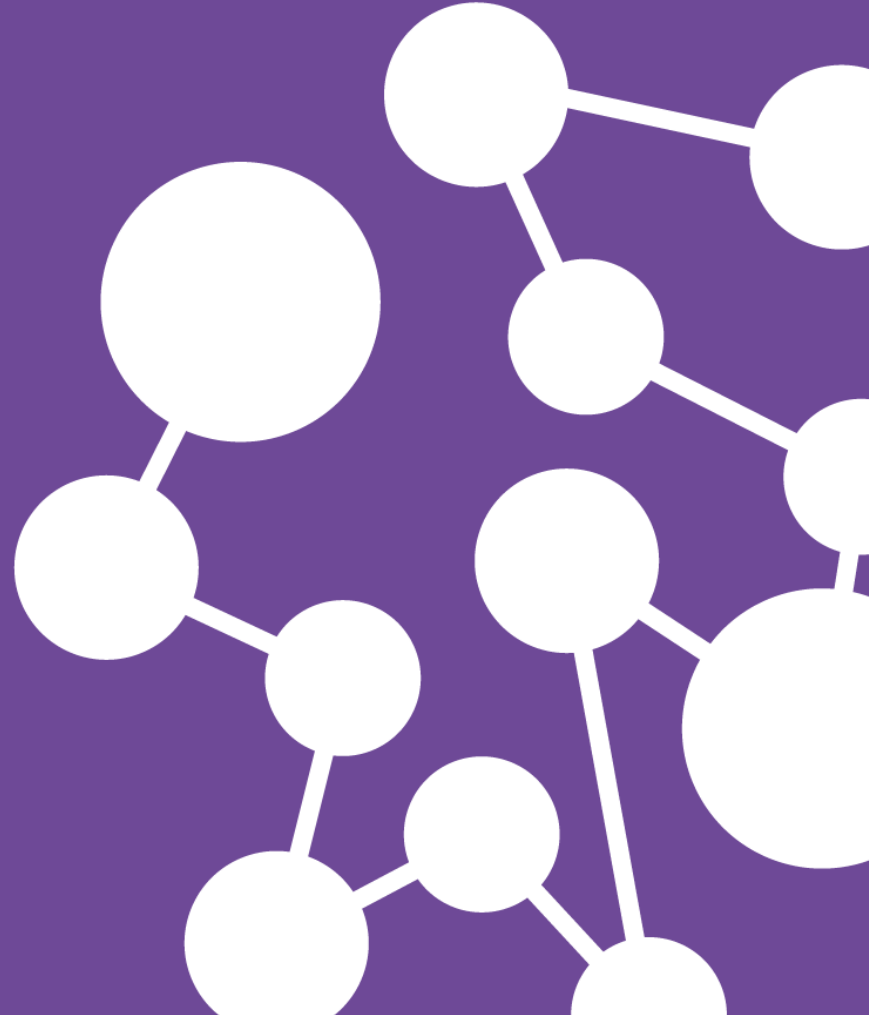
HATHUNTERS

Copyright © Hathunters Oy

Tämä dokumentti on tarkoitettu käytettäväksi osana Tarjoomon Palvelumuotoilun koulutusta ja työpajoja. Tarjoomon 3 vuoden käyttöoikeus materiaaliin päättyy 13.9.2025. Materiaaleja ei saa muokata, luovuttaa, myydä tai lisensoida kolmansille osapuolille. Koulutusmateriaalit ladataan Tarjoomon LearnDash -alustalle ja ne on tarkoitettu Tarjoomon jäsenistön, koulutukseen osallistuvien ja Tarjoomon henkilökunnan itseopiskeluun. Materiaaleja ei saa ladata LearnDash -alustalta esim. henkilökunnan ja jäsenten omille tietokoneille.

Dokumentti on laadittu vaivaa ja aikaa nähden sekä Hathuntersin asiantuntemusta hyödyntäen. Dokumentin aineettomat oikeudet kuuluvat Hathunters Oy:lle. Hathunters Oy:n toiminnan ja töiden markkinointi sopivalla ja liiketoimintaa edistävällä tavalla on aina tervetullutta.

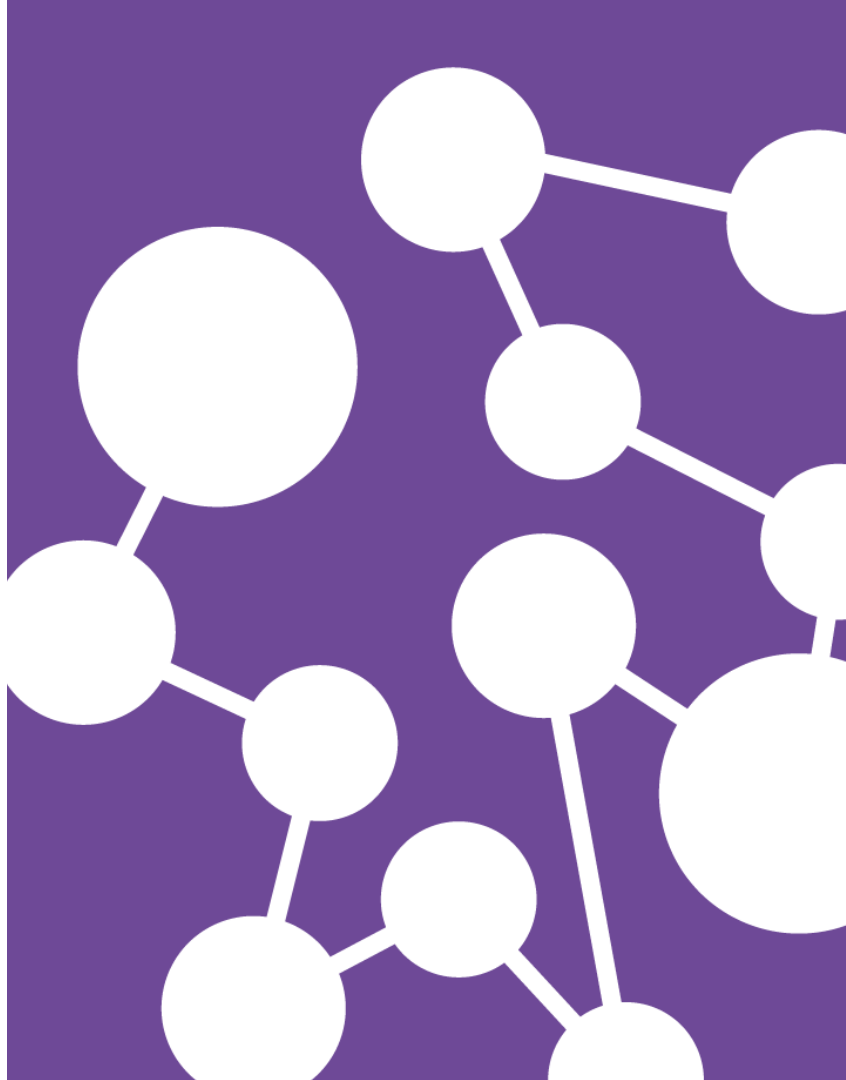
Tulevat työpajat ja tavoitteet



Palvelumuotoilu ja tuotteistaminen -työpajat

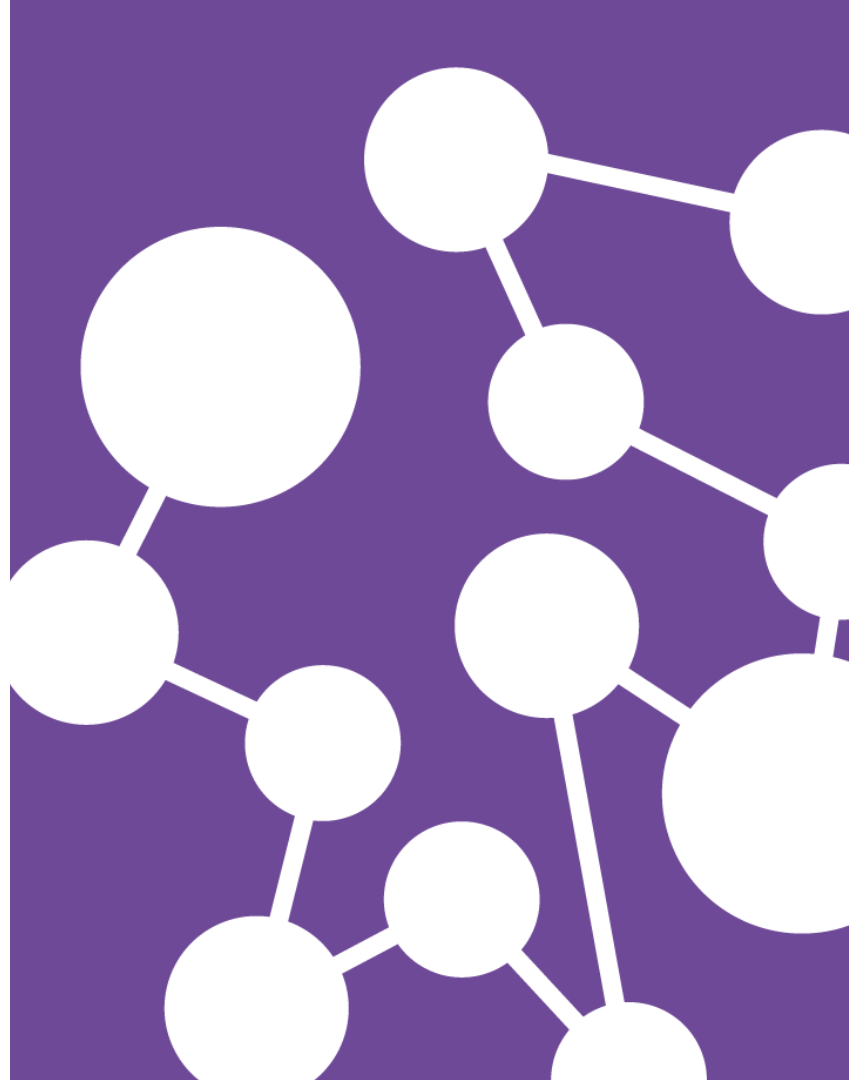
Kokonaissisältö:

- Ti 13.9. klo 8.30-11.30 | Palvelumuotoilu ja asiakaskokemus
- Ti 20.9. klo 8.30-11.30 | Tuotteistaminen ja sen hyödyt
- Ti 27.9. klo 8.30-11.30 | Yrityksen palvelun tuotteistaminen
- *Viikko 40 | Tuotteistetun palvelun itsenäinen minitestaustaus asiakaskohderyhmällä*
- Ti 11.10. klo 8.30-11.30 | Palvelun jatkokehittäminen ja yhteistyön mahdollisuudet



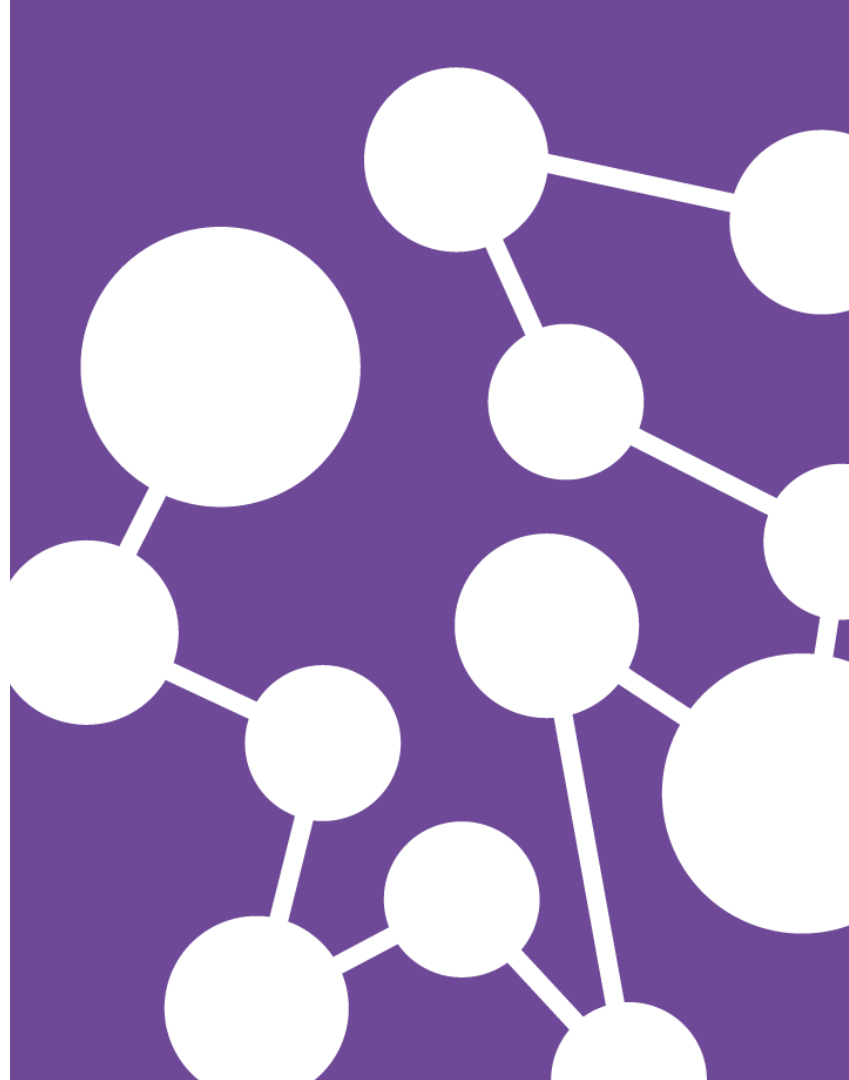
Tavoitteet

- Uusi tai uudistettu palvelu ikäihmisten kohderyhmälle
- Palvelun asiakaslähtöinen kehittäminen ja asiakaskokemuksen parantaminen
- Palvelun testaaminen kohderyhmän asiakkaalla
- Kannattavan liiketoiminnan rakentaminen



Oppimistavoitteet

- Opit mitä palvelumuotoilu on ja opit hyödyntämään palvelumuotoilun menetelmiä, jotka helpottavat palvelun tuotteistamista, kehittämistä ja asiakkaan osallistamista
- Opit hakemaan inspiraatiota ja ideoita palvelun kehittämiseen
- Opit kehittämään palveluasi asiakkaan tarpeista lähtien
- Opit asettamaan selkeät tavoitteet palvelun kehittämiselle
- Opit, kuinka palvelua yhteiskehitetään yhdessä asiakkaan kanssa



Aamupäivän aikataulu

8.30 - Orientoituminen työpajoihin ja ryhmään tutustuminen

9.30 - Asiakaskokemus

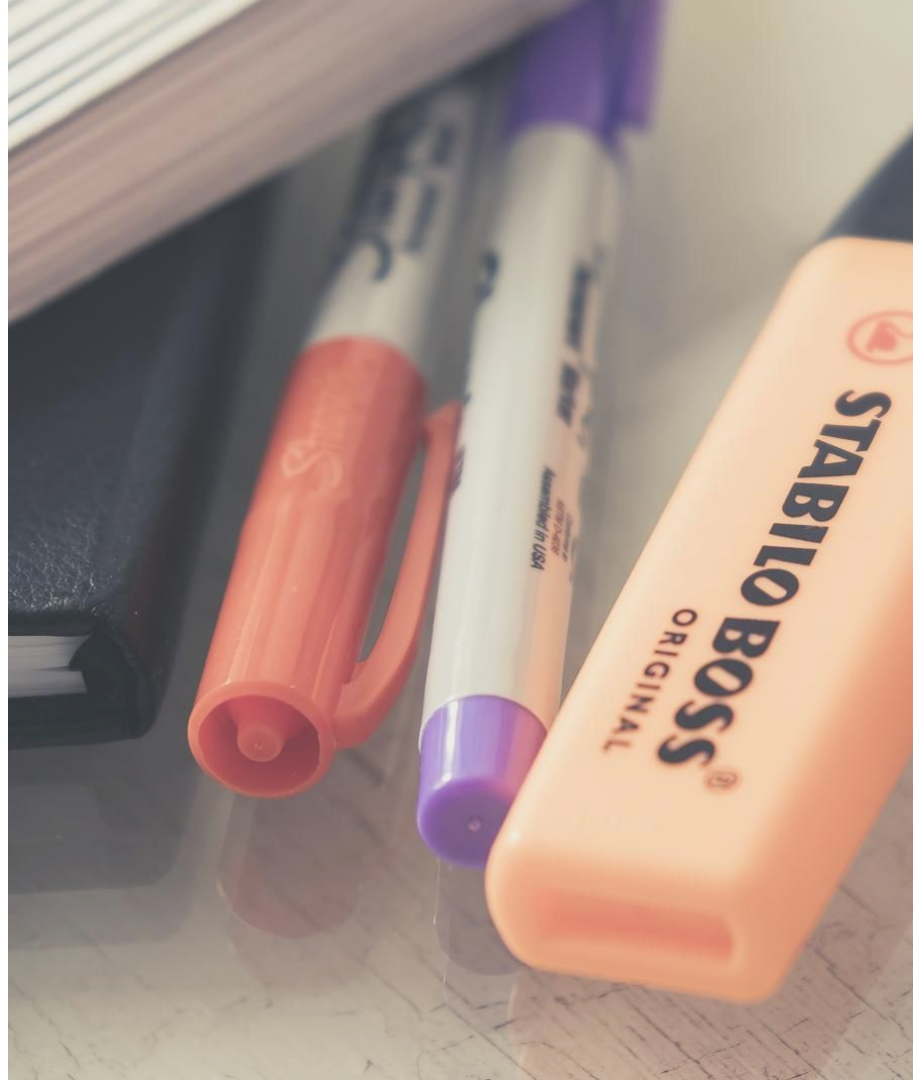
10.00 - tauko

10.15 - Palvelumuotoilu ja Asiakaskohderyhmän ymmärtäminen

10.45 - Tuntitehtävä: Asiakaspersoonaa

11.15 - Työpajan yhteenveto ja ensi kerran aiheen esittely

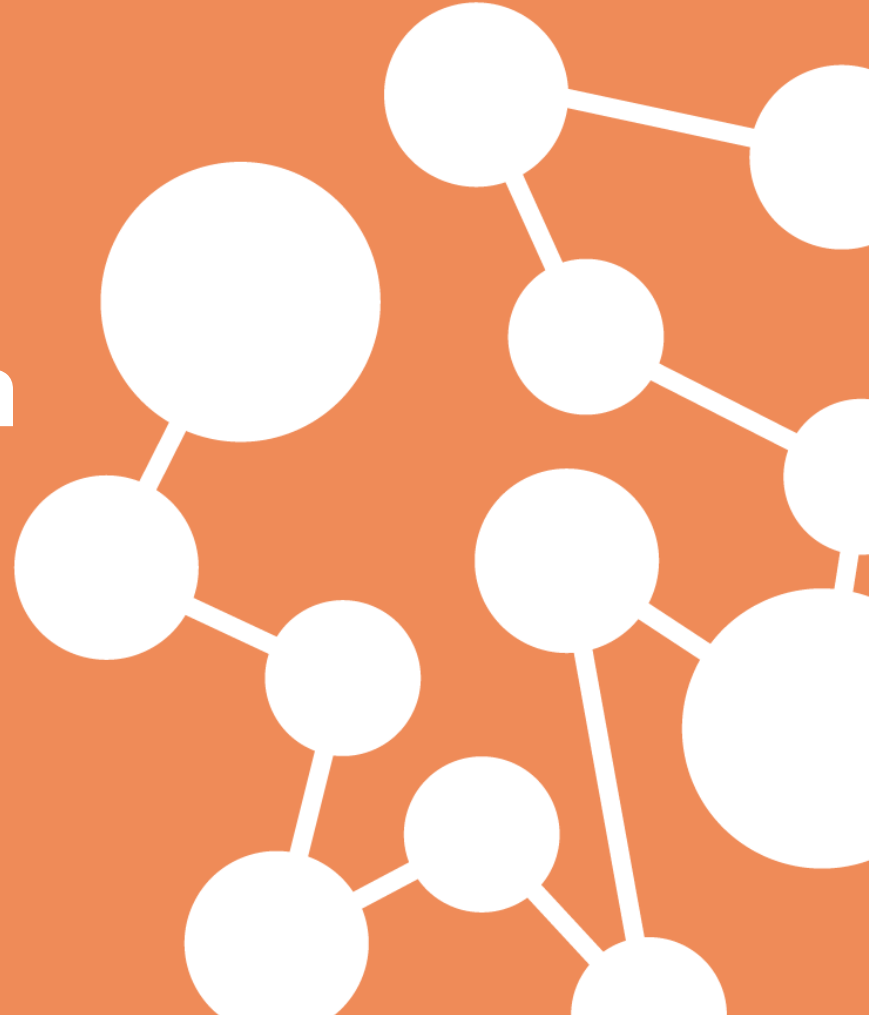
11.30 - Työpajan lopetus



ESITTELYT

- Kerro nimesi ja mitä organisaatiota edustat?
- Mitä palveluja organisaatio tarjoaa?
 - Mitä odotat työpajoilta?

Asiakaskokemus ja palvelumuotoilu



OMAT ASIAKASKOKEMUKSET

Pohdi, millaisia kokemuksia sinulla on palveluiden tai tuotteiden käyttämisestä

Asiakaskokemus

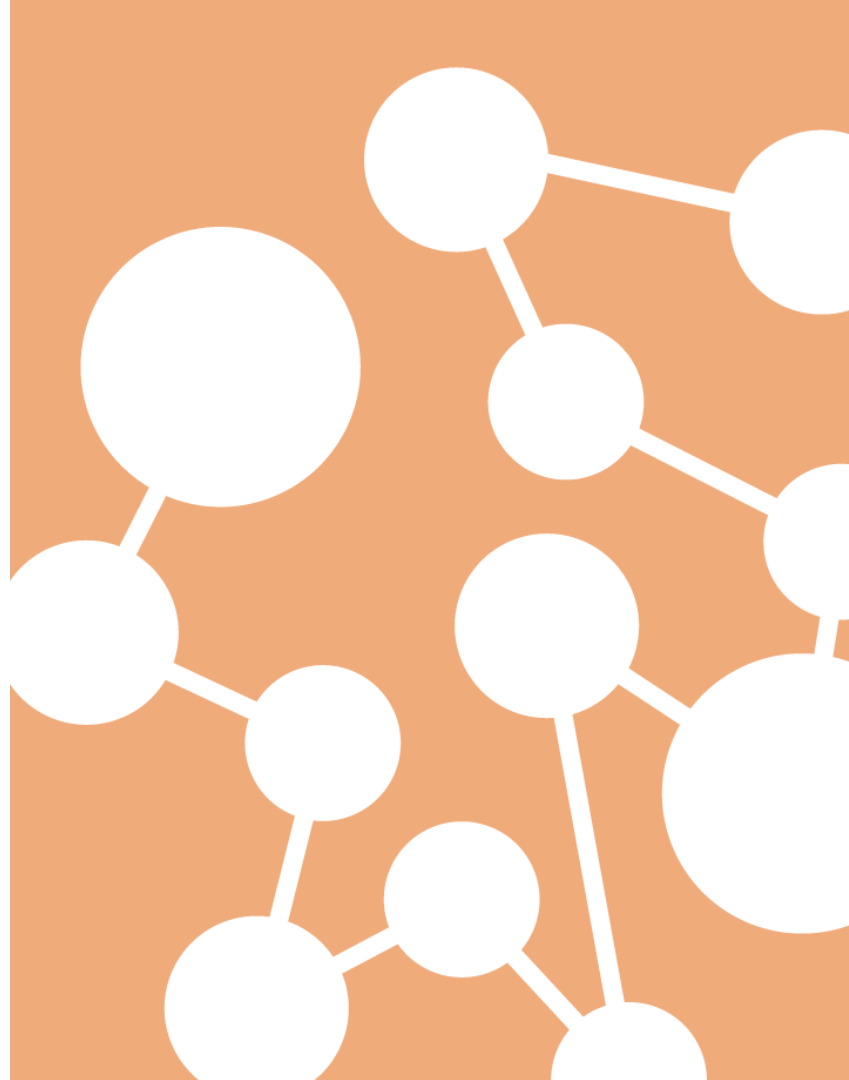
- Kun asiakas käyttää aidosti toimivaa palvelua, niin asiakas saa asiansa hoidettua helposti ja sujuvasti
- Kun asiakas saa odotukset ylittävää palvelua, hän tulee hyvälle mielelle
- Jos asiakas kokee palvelun käytön hankalaksi, hän turhautuu
- Asiakaskokemus voi syntyä yhdestä palvelukerrasta ja ulottua vuosikymmenien pituiseen palvelusuhteeseen



TAUKO

Palvelumuotoilu

- Taustalla muotoiluajattelu
- Palvelumuotoilussa asiakas on tärkein
- Halu palvella ja kehittää mahdollisimman hyviä palveluita asiakkailleen on oleellisempaa kuin käytetyt menetelmät tai kehitysprosessi
- Kehittäminen perustuu tietoon, testaamiseen, yhteiskehittämiseen ja empatiaan



Perinteinen kehittäminen

- Organisaatiolähtöistä
- Kehittäminen lähtee johdon ja tiimin ideoista
- Prosessi palvelee yrityksen liiketoimintaa
- Yksittäiset kehittämisprojektit
- Kehittäminen lopputulos edellä
- Kehittäminen omalla tiimillä
- Puhutaan organisaation kielellä ja sanastolla

Palvelumuotoilu

- Asiakaslähtöistä
- Kehittäminen lähtee asiakkaan tarpeista
- Prosessi palvelee asiakasta
- Jatkuva, toistuva kehittäminen
- Kehittäminen tarve edellä
- Kehittäminen yhdessä asiakkaan kanssa
- Puhutaan asiakkaan kielellä ja sanastolla

MUOTOILUPROSESSI

- ▶ TUTKI
- ▶ SELVITÄ
- ▶ YMMÄRRÄ

LÖYDÄ

- ▶ TÄRKEÄN TIEDON
VALIKOINTI
- ▶ IDEOI & KONSEPTOI

LUO

TESTAA

- ▶ KOKEILE RATKAISUA
ASIAKKAIDEN KANSSA

TOTEUTA

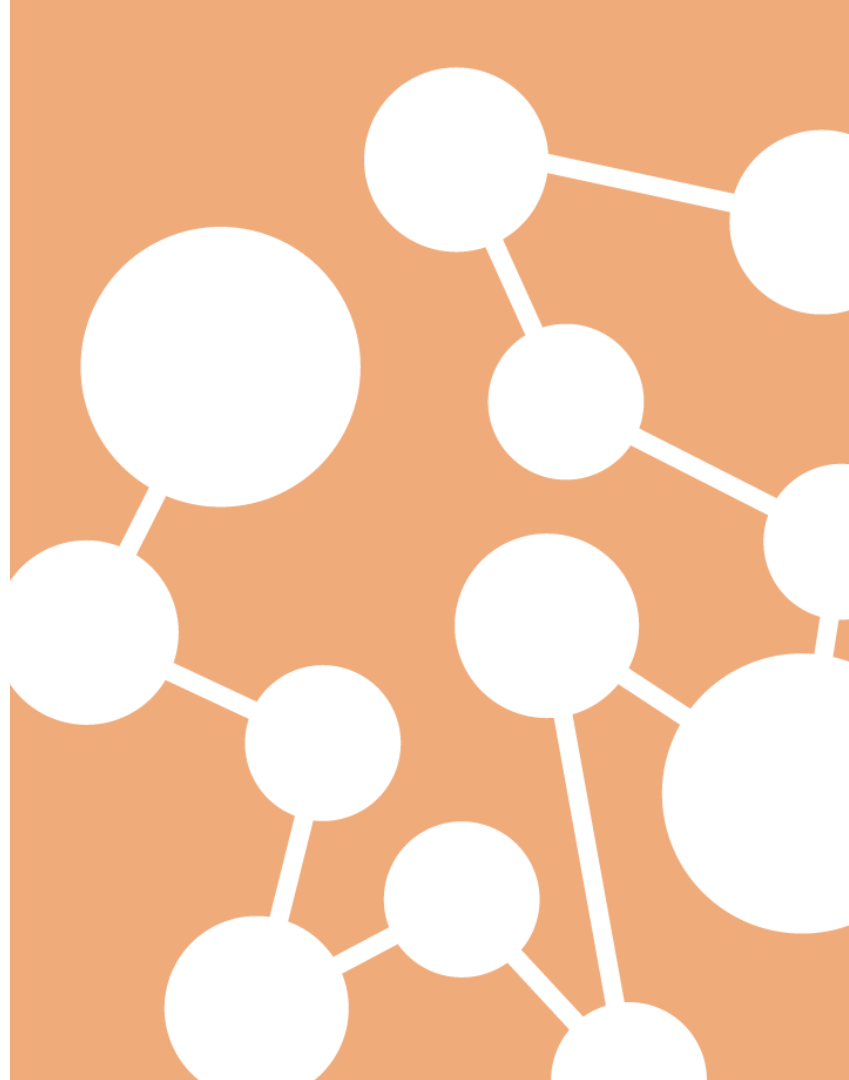
- ▶ PARHAAN RATKAISUN
VALITSEMINEN
- ▶ PROTOTYYPPI / MVP
- ▶ MYYNTI

ASIAKASYMMÄRRYS

Pohdi, kuinka olet itse osallistunut muiden yritysten palveluiden kehittämiseen tai miten olet kerännyt ymmärrystä omista asiakkaistasi

Ikäihmiset asiakkaina

- Uudet liiketoiminnan mahdollisuudet ja uudet palvelu- ja tuoteideat
- Ikäihmisten määrä kasvaa ja palvelutarpeet monipuolistuvat
- Ikäihmiset ovat paremmassa kunnossa
- Osa ikäihmisistä on jo tottunut digipalveluiden käyttämiseen
- Asiakaskohderyhmän jaettelu: go go, slow go ja no go

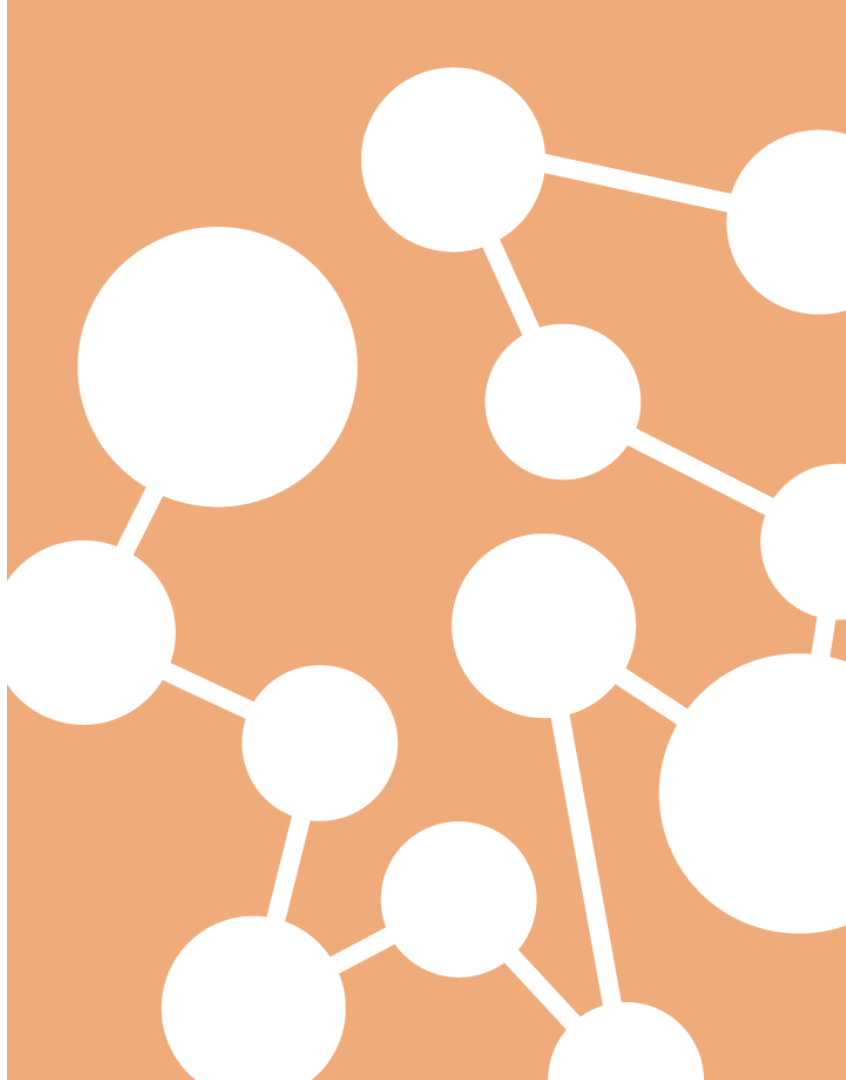


TEHTÄVÄ: ASIAKASPERSOONA

Etsi tietoa ikääntyneiden asiakasryhmästä ja päätä kuka on potentiaalisin asiakas, josta laadit tarkemman asiakaspersonan

Asiakaspersoona

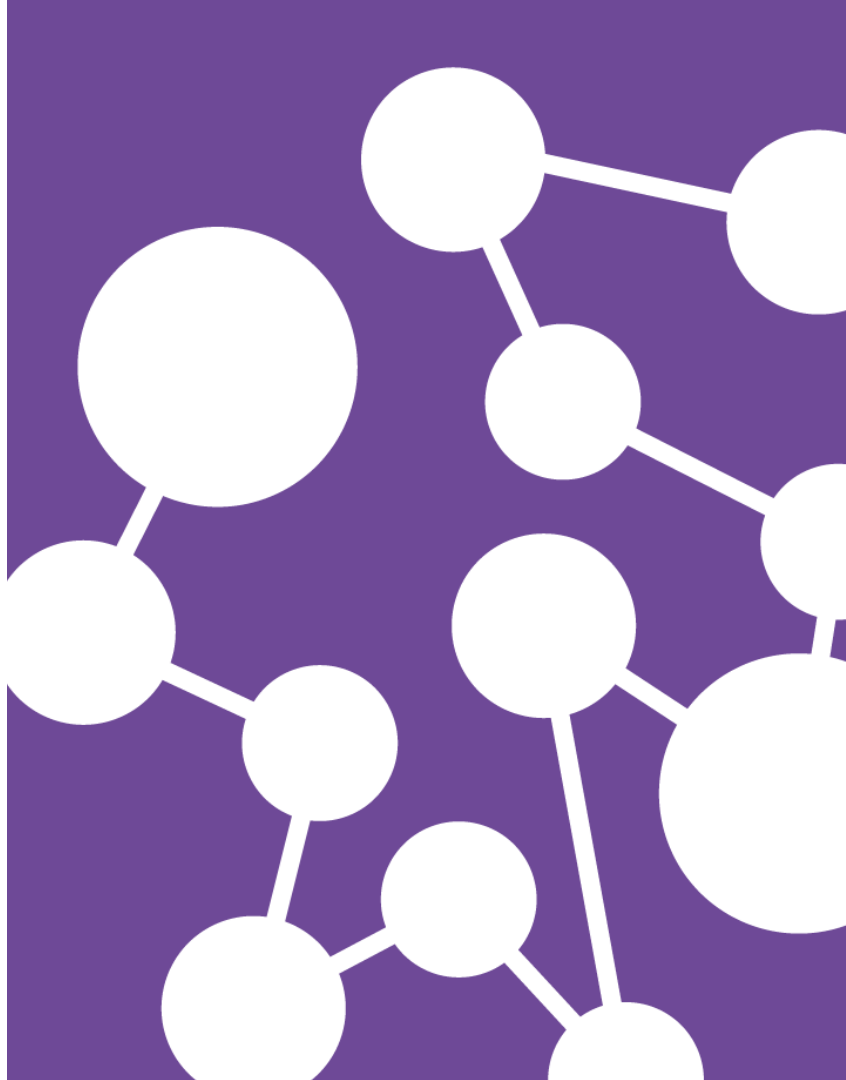
- Nimi ja ikä
- Aktiivisuustaso: go go, slow go, no go
- Elämäntilanne
- Mielenkiinnot ja harrastukset
- Mitä kautta pitää yhteyttä läheisiin ja ystäviin?
- Mikä on asiakkaan tarve ja valmius palvelun käyttämiseen?
- Mistä asiakas löytää palvelun?



Palvelumuotoilu ja tuotteistaminen -työpajat

Kokonaissisältö:

- Ti 13.9. klo 8.30-11.30 | Palvelumuotoilu ja asiakaskokemus
- Ti 20.9. klo 8.30-11.30 | Tuotteistaminen ja sen hyödyt
- Ti 27.9. klo 8.30-11.30 | Yrityksen palvelun tuotteistaminen
- *Viikko 40 | Tuotteistetun palvelun itsenäinen minitestaustaus asiakaskohderyhmällä*
- Ti 11.10. klo 8.30-11.30 | Palvelun jatkokehittäminen ja yhteistyön mahdollisuudet






STABLO BOSS[®]
ORIGINAL

Schwan
STABLO BOSS[®]

Manufactured in USA

155

HATHUNTERS

hathunters.fi



info@hatunmetsastajat.com



Sonja | 050 527 6784
lita | 040 559 1063



[hathunters-oy](https://hathunters-oy.fi)



[@hathunters.fi](https://www.facebook.com/hathunters.fi)



[hat.hunters](https://www.instagram.com/hat.hunters)



HATHUNTERS