



## Tuotteistamisen, tapahtuma- ja palvelumuotoilun oppimiskokonaisuus

### Aiheeseen liittyviä kursseja ja workshoppeja

- Palvelu- ja tapahtumamuotoilu, -suunnittelu ja kehittäminen
- Palvelusuunnittelun laatu
- Palvelun tuotteistaminen
- Käyttäjätyytyväisyys ja -turvallisuus
- PROJ - Projektin resursointi, ohjaus ja johtaminen
- Projektin tuotteistaminen
- Turvallisuusanalyysit
- Turvallisuuden KTO

Pääosa kursseista voidaan toteuttaa 1-3 päiväsena (7-21 tuntia).

Kursseihin voidaan sisällyttää toteuttavia ja konsultoivia workshop-päiviä.



Tuotteistettuja palveluja on vaivattomampi tuottaa kuin perinteisiä tilanteisiin reagoivia palveluita. Aikaa vapautuu uusien asioiden oppimiseen, mikä puolestaan käynnistää palvelutuotteiden uudistamisen asiakastarpeiden muuttuessa. Etukäteen suunniteltu palvelutilanne tekee laadunhallinnasta yksinkertaisempaa. Palveluiden tuotteistaminen ei karsi palvelun ominaisuuksia vaan suuntaa ne tehokkaammin asiakasta palveleviksi tuotekokonaisuuksiksi. Tuotteistaminen auttaa myös arvioimaan osaamisen todellista merkitystä asiakkaalle ja tekee vuorovaikutuksesta läpinäkyvää. Osaa mitä asiakas kehottaa sinua osaamaan ja mistä hän on valmis maksamaan. Palvelun muotoilu ja tuotteistaminen perustuu päätökseen ratkaista asiakastarpeet sekä etukäteen että räätälöiden. Voit tuotteistaa palvelun, sen tuotantomenetelmän sekä ratkaisun tuottamisen projektit tai prosessit.

Palvelun muotoilu ja tuotteistaminen konkretisoi palvelun tuottamista ja suunnittelua. Näin se merkitsee paljon enemmän kuin kaupallinen tuotteistaminen.

### Tavoite ja hyödyt

Koulutuksen jälkeen tuotesuunnittelutaitosi kehittyvät. Näet tuotesuunnittelun keskeisenä kilpailutekijänä ja osaat suunnitella palveluitasi helpommin saavutettaviksi, käytettäviksi ja tiedät millainen viesti välittyy asiakkaille. Tutustut käyttäjälähtöiseen tuotesuunnitteluun ja huomaat että tuotteet ristiriidat ja epäkohdat ovat uusia mahdollisuuksia suunnitella entistä parempia palvelutuotteita.

### Toteutus

Luentojen, esimerkkien, harjoitusten ja yhteisten keskustelujen avulla käsitellään erilaisia kehityshaasteita. Koulutuspäivän/päivien aikana varataan aikaa esille nousevien kysymysten pohdintaan ja keskusteluihin. Lisäksi koulutuksen yhteyteen voidaan järjestää yksilöllinen ja/tai ryhmäworkshop.

### Kenelle

Koulutus soveltuu Sinulle, joka haluat kehittää palveluitasi entistäkin paremmaksi.

### Sisältö

#### 1. Palvelun suunnittelu ja muotoilu - tuotteistamista vai räätälöintiä? (40%)

Räätälöityjen palveluiden ja tapahtumien suunnittelussa toimitusajat, hinnoittelu ja sisältö tuottaa usein asiakkaalle riskintunteita. Hankkeiden suunnittelupäätökset ovat usein liian

suuria toteutuspanoksiin suhteutettuina. Tapahtuman ja projektin tuotteistaminen; palveluominaisuuksien määrittely ja faktoritekijät

#### 2. Palvelun tuotelupaukset (30%)

Mitä tuotelupauksia voimme antaa ja mitä annamme? Suunnittelun laatutekijät, palvelun laatuominaisuudet, suorituskyky ja asiakaslähtöinen laatu sekä käyttäjätyytyväisyys ja -turvallisuus

#### 3. Palvelutuotteen markkinoinnilliset ominaisuudet (30%)

Palvelu välittää aina viestin - hallitusti tai hallitsematta. Asiakkaan riskintunteen vähentämisen tarvitaan viestiä ja kolme tilaisuutta ennen aikaa ja jälkeen.

#### 4. Ratkaisuehdotusten rakentaminen ja tulosten arviointi (workshop)



Kehitysworkshopissa harjoitellaan, ja toteutetaan opittuja asioita olemassa olevan kehittämissaasteen parissa. Pajassa suuntaat huomiosi omaan kehitysteemaasi ja saat asiantuntijan arvion ja sparrausta suunnittelutyön parantamiseksi.

[www.opinkappaleet.fi/workshop](http://www.opinkappaleet.fi/workshop)