Corso -

Progettare servizi remunerativi

I principi della progettazione dei servizi: concetti chiave, gli strumenti e i metodi utilizzati nel service design per creare servizi efficaci e incentrati sul cliente.

Obiettivi

- Comprendere l'importanza della centralità del cliente e i meccanismi di co-creazione di valore nella progettazione dei servizi Progettare un nuovo servizio tramite lo stato dell'arte delle metodologie;
- Identificare gli strumenti e i metodi chiave utilizzati nella progettazione dei servizi;
- Partecipare a progetti di sviluppo di nuovi servizi e collaborare efficacemente nel team.

Programma

Introduzione al service design: che cos'è il service design e perché è importante? Quali sono i principi del service design? Perché è importante la centralità del cliente nella progettazione dei servizi?

- Strumenti e metodi nella progettazione dei servizi: il Service Blueprint, il PCN e il Customer Journey Map: il servizio come processo interattivo, la divisione tra front e backline, la tecnologia come elemento distruptive (servizi high touch e high tech)
- La gestione dei progetti di sviluppo di nuovi servizi: il service design thinking, pre-totipazione e pro-totipazione, validazione dei nuovi servizi, co-creazione e collaborazione con clienti ed ecosistema nella progettazione dei servizi
- Applicazione dei principi del service design alle situazioni del mondo reale: casi di studio di service design di successo
- Esercizio di gruppo: applicazione dei principi del service design a uno scenario reale
- Analisi delle lesson-learned e sviluppo piano d'azione/take-aways per l'applicazione in azienda di quanto appreso

Ulteriori informazioni

La quota di partecipazione è comprensiva di materiale didattico in formato digitale, attestato di partecipazione e pranzo di lavoro.
Si intendono aziende associate quelle aderenti alle associazioni: ACIMAC, ACIMALL, AMAPLAST, FEDERTEC E UCIMA.

Destinatari

Personale delle funzioni , Service/Aftersales, R&D, Ingegneria, Marketing, Vendite, Ufficio Tecnici.

Durata

8 ore

Quota di adesione:

650,00 € + IVA a persona per le aziende associate

750,00 € + IVA a persona per le aziende non associate

Date e Sedi di svolgimento

Edizione da programmare.