

## DESIGN THINKING I SERVICE DESIGN

### O SZKOLENIU:

Design Thinking to metoda, która wspiera i systematyzuje pracę zespołów nad kreatywnymi pomysłami. Koncentrując się na użytkowniku, posiadając możliwość testowania hipotez oraz pracując w interdyscyplinarnych zespołach, powstaje proces wspierający budowanie rozwiązań, z których użytkownicy będą korzystali. Metoda Design Thinking opiera się na pięciu głównych krokach, które wspierają konkretne narzędzia do zbierania informacji. Badania marketingowe oraz ich analiza, są główną specjalizacją prowadzącego szkolenie z design thinking i podczas warsztatów uczestnicy będą mogli poznać nowe narzędzia do gromadzenia użytecznych danych.

Dzisiejsze rynki charakteryzują się dużą konkurencyjnością, bez względu na branżę. Łatwość komunikacji z klientem oraz duża ilość ofert sprawiają, że firmy coraz bardziej starają się zainteresować klienta oryginalnością swoich produktów i usług. Jednak, żeby stać się pionierem, organizacja musi wiedzieć jak zarządzać procesem tworzenia innowacji.

Grupa docelowa szkolenia "Design Thinking i Service Design"

Szkolenie "Design Thinking i Service Design" skierowane jest do osób chcących korzystać z metody Design Thinking w budowaniu atrakcyjnych rozwiązań dla klientów. Szczególnie rekomendujemy je dla:

przyszłych moderatorów Design Thinking,

project managerów,

product ownerów,

liderów zmian,

UX/UI designerów,

marketingowców,

osób, które chcą zaadaptować swój biznes do nowych warunków,

oraz osób, które chcą się nauczyć praktycznego wykorzystywania potencjału poznanej metody w budowaniu atrakcyjnych rozwiązań dla klientów.

### CELE SZKOLENIA:

Szkolenie "Design Thinking i Service Design" przygotowuje Cię do profesjonalnego wykorzystania metodyki design thinking w pracy zawodowej. Biorąc aktywny udział w warsztacie:

dowiesz się, czym jest design thinking i service design i jak zastosować go w codziennej pracy i zarządzaniu zespołem, zrozumiesz, jak DT i SD mogą wpłynąć na rozwiązywanie zadań, optymalizację usług i zwiększenie efektywności działań,

dowiesz się, jak wykorzystywać indywidualne i zespołowe narzędzia Design Thinking i Service Design,

nauczysz się myślenia wizualnego - wskażemy proste techniki, które odmienią Twoje podejście do zarządzania projektem.

ABY WZIAĆ UDZIAŁ W SZKOLENIU WYPEŁNIONE,  
PODPISANE I OPIECZĘTOWANE ZGŁOSZENIE  
PRZEŚLIJ SKANEM NA ADRES bok@bonavigator.pl



Szkolenie Design Thinking i Service Design - 3 wygodne sposoby udziału

Wybierz najbardziej odpowiednią dla siebie lub twojego zespołu / firmy formę udziału w szkoleniu z design thinking:

Szkolenie zamknięte dla zespołu Twojej firmy. Rozwiązanie rekomendowane dla grup 4/5 do 12 osób. Termin, miejsce szkolenia są uzgadnianie z klientem. Korzyścią jest to, że szkolenie jest prowadzone wg. dedykowanego programu uwzględniające potrzeby szkoleniowe i specyfikę funkcjonowania przedsiębiorstwa klienta.

Szkolenie "1 na 1". Przeznaczone indywidualnie dla 1 osoby. Termin, miejsce szkolenia są uzgadnianie z klientem. Program szkolenia jest dostosowywany do zgłoszonych potrzeb.

Szkolenie online. Dedykowany webinar dla Ciebie indywidualnie lub Twojej firmy / zespołu.

Szkolenie "Design Thinking i Service Design" może być prowadzone w języku angielskim.

## PROGRAM SZKOLENIA:

### 1. DESIGN THINKING I SERVICE DESIGN - WPROWADZENIE

Jak to się wszystko zaczęło, historia powstania i rozwoju design thinking

Definicje design thinking i przykłady zastosowania - przykłady firm, które inwestują w mapowanie doświadczeń klientów

Dla kogo jest design thinking

Kluczowe wartości i zasady podejścia design thinking

Design thinking vs service design - czym różnią się te podejścia od siebie? Kiedy je stosować?

### 2. PROCES PROJEKTOWY NA PRZYKŁADZIE - INTERAKTYWNE ZADANIA

Proces double diamond

Zrozumienie sensu myślenia konwergencyjnego i dywergencyjnego

### 3. EMPATYZACJA - METODY BADAWCZE I RESEARCH INTERNETOWY

Przejście przez ścieżkę klienta - mapowanie doświadczeń użytkownika - Customer Journey (porównanie dostępnych narzędzi do mapowania ścieżek klienta online i offline)

Poznanie takich narzędzi, jak: User Stories, mapy empatii, service blueprint

Poznanie potrzeb, frustracji, bolączek i pragnień finalnego odbiorcy naszego produktu / usługi

### 4. DEFINIOWANIE PROBLEMU

Priorytetyzacja danych i wyciąganie wniosków z badań

Skupianie się na najważniejszych wyzwaniach projektowych

ABY WZIAĆ UDZIAŁ W SZKOLENIU WYPEŁNIONE,  
PODPISANE I OPIECZĘTOWANE ZGŁOSZENIE  
PRZEŚLIJ SKANEM NA ADRES bok@bonavigator.pl



Ideacja / generowanie pomysłów

Co oznacza bycie kreatywnym i jak pobudzać kreatywność

Tworzenie rozwiązań zgodnych z wybranymi wyzwaniami projektowymi

Wybór rozwiązań, które będą poddane testom

## 5. PROTOTYPOWANIE

Myślenie wizualne

Scenariusze korzystania z produktu / usługi

Tworzenie prototypów produktów / usług w celu ulepszenia, doprecyzowania i rozwinięcia pierwotnych pomysłów oraz sprawdzenia ich działania

## 6. TESTOWANIE

Przeprowadzenie testów prototypów z użytkownikami finalnego rozwiązania

Iteracja

## 7. PODSUMOWANIE I SESJA "PYTAŃ I ODPOWIEDZI"

Szkolenie Design Thinking i Service Design poprowadzi

### TRENER:

Michał Pawlik

Trener praktyk digital marketingu. Ekspert branży marketingowej ponad z 14-letnim doświadczeniem zawodowym zdobytym w portalu Nasza Klasa, firmach Added Value Italy, Mind Progress Group, Kantar Media, Antal Poland. Obecnie właściciel agencji marketingowej MOOQ.

Współpracował w zakresie badań i strategii marketingowych z największymi polskimi i zagranicznymi markami. Jako główny analityk portalu Nasza Klasa odpowiadał za zdobywanie i gromadzenie informacji o użytkownikach portalu oraz analizy marketingowe.

Związany był z firmą Added Value, największą agencją strategiczną na świecie. Pracował także z polskimi agencjami, podczas pracy w jednej z nich uzyskał nagrodę magazynu Media&Marketing za najlepiej oceniany dział strategii w Polsce wśród agencji nie-sieciowych.

Przeprowadził kampanie marketingowe i reklamowe dla takich marek jak Viessmann, Opera Software, Bank Gospodarstwa Krajowego, Mini - BMW, Algida, Polsat, NBA, UBER, Ministerstwo Obrony Narodowej.

Autor i współautor publikacji, m.in. raportów strategicznych IAB. Prelegent na wielu konferencjach branżowych oraz prowadzący szkolenia z zakresu wiedzy marketingowej. Jeden z niewielu polskich ekspertów w dziedzinie marketing intelligence. Wykładowca akademicki. Trener współpracujący B&O NAVIGATOR.