

# Kilpailukykyä erinomaisilla palveluilla – kuinka ne saavutetaan? (12t)

Palvelumuotoilu on kokonaisvaltaista tuotteen ja palvelun laadun suunnittelua, empatiaa ja osallistamista., jossa palvelu katsotaan asiakkaan eli käyttäjän silmin. Koulutuksessa palvelumuotoilusta puhutaan käytännössä testattujen ratkaisujen kautta ja annetaan vinkkejä palvelumuotoilun menetelmiin.

**Olisiko palvelumuotoilusta apua sinun organisaatiosi haasteiden ratkaisemiseen?**

**AIKA** 22.1., 5.2. ja 18.2.2019 klo 12-16

**PAIKKA** Seinäjoki, Kampustalo, Kalevankatu 35, luokka C1053

**KOHDERYMÄ** Avoin kaikille asiasta kiinnostuneille, erityisesti työyhteisön ja palveluiden kehittämisestä kiinnostuneille

**KOULUTTAJA** FT, kouluttaja Marjo Kamila [www.marjokamila.fi](http://www.marjokamila.fi)

**HINTA** 250 € + 60 € (alv 24 %) yhteensä 310 € sisältäen luentomateriaalin sähköisenä sekä kahvin.

**LISÄTIETOJA** Anna M. Rauha p. 040 868 0205 ja [anna.rauha@seamk.fi](mailto:anna.rauha@seamk.fi)

**ILMOITTAUTUMINEN KOULUTUKSEEN VIIMEISTÄÄN 8.1.2019**

<https://www.lyyti.in/kiky>

#### Peruutusehdot

Osallistumisen peruuntuessa viimeisen ilmoittautumispäivän jälkeen perimme 50 % koulutuksen hinnasta. Mikäli varattu koulutuspaikka perutaan koulutuspäivänä tai osallistuja ei saavu koulutukseen, perimme koko koulutushinnan. Esteen sattuessa osallistujan voi vaihtaa. Mikäli esteenä on sairaus, josta toimitetaan terveydenhoitajan tai lääkärintodistus viikon sisällä koulutuspäivästä, veloitetaan 20 % koulutuksen hinnasta.

**Lisätietoja osoitteesta:**

**[seamk.fi/taydennyskoulutus](http://seamk.fi/taydennyskoulutus)**

 [twitter.com/seamk](https://twitter.com/seamk)

 [facebook.com/seamk](https://facebook.com/seamk)

 [SeAMK\\_official](https://www.instagram.com/SeAMK_official)

**SeAMK** 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

**[www.seamk.fi](http://www.seamk.fi)**

# KOULUTUSPÄIVIEN SISÄLTÖ

22.1.2019

- Parempaa palvelua asiakasymmärryksen ja empatian avulla

5.2.2019

- Mitä palvelumuotoilu on ja mihin sitä voi hyödyntää?
- Keskeiset työkalut ja menetelmät

18.2.2019

- Palvelumuotoilu käytännön työssä

Koulutuksessa tehdään harjoituksia palvelumuotoilun menetelmillä. Harjoitukset sovelletaan oman organisaation kehittämiseen ja/tai uusien palvelujen luomiseen.



*FT Marjo Kamila työskentelee vapaana kouluttajana ja tutkijana Seinäjoen yliopistokeskuksen tutkijahotellissa.*

*Suosittuna kouluttajana Kamila luennoi, kouluttaa ja konsultoi palvelumuotoiluun, visuaaliseen yritysviestintään, asiakaskokemukseen ja esiintymistaitoon liittyvissä koulutuksissa ja workshopeissa.*

*Kamila toimii myös vierailevana opettajana Lapin avoimen yliopiston Design Management ja palvelumuotoilu - opintokokonaisuudessa ympäri maata.*