



3 WORKSHOP PER APPLICARE LE TECNICHE DEL SERVICE DESIGN ALLA TUA IMPRESA

SEDE: Confartigianato Schio, via Campagnola 21/A – 36015 SCHIO

18 ottobre - dalle 15:00 alle 18:00

ESPERIENZE DI SERVIZIO CHE LASCIANO IL SEGNO

Metodi e strumenti per costruire esperienze di servizio memorabili

Conosceremo i metodi e gli strumenti per mappare l'esperienza di servizio offerta ai clienti e li applicheremo con delle esercitazioni pratiche.

Relatore: Serena Leonardi

25 ottobre - dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00

L'esperienza di servizio agli occhi del cliente

Partiremo dalla prospettiva dei clienti tipo della vostra azienda per costruire un loro profilo e individuare i loro bisogni. Successivamente mapperemo la loro esperienza con i servizi offerti dalle vostre aziende ed evidenzieremo le principali criticità.

Relatore: Serena Leonardi e Martina Rossi

26 ottobre - dalle 9:00 alle 13:00

Costruire un servizio significativo per i tuoi clienti

Prendendo ispirazione da casi di successo, scopriremo come trasformare le criticità in opportunità di innovazione e individueremo delle possibilità di miglioramento per l'esperienza che offrite ai vostri clienti. Costruiremo un primo piano d'azione per verificare ed approfondire le soluzioni individuate.

Relatore: Serena Leonardi e Martina Rossi

CONSULENTI PERSONALIZZATI

Le imprese che avranno seguito il percorso potranno beneficiare di un servizio di affiancamento offerto da professionisti convenzionati con Confartigianato Vicenza,

che supporteranno nella verifica e nell'ulteriore approfondimento delle soluzioni individuate.

Serena Leonardi

Fondatrice di Amploom, collabora regolarmente con enti di formazione come T2i - Trasferimento tecnologico e innovazione, centri di innovazione come H-Farm e università come il Politecnico di Milano e Ca' Foscari. Precedentemente ha lavorato in Germania presso l'headquarter di Volkswagen, dove si è occupata dell'adozione delle metodologie del Service Design per supportare processi di trasformazione aziendale.

Martina Rossi

Collaboratrice di Amploom, svolge attività di consulenza per aziende di servizi. È ricercatrice e dottoranda presso il POLIMI DESIS Lab, unità di ricerca del Dipartimento di Design del Politecnico di Milano. Precedentemente ha lavorato in Vodafone Italia dove si è occupata di customer experience, con la missione di progettare esperienze differenzianti per i servizi di telecomunicazione.

Amploom

Amploom nasce per portare nelle organizzazioni approcci e metodi di innovazione che vengono da panorami di eccellenza nazionali e internazionali.

Diamo forma a percorsi di innovazione per aiutare le aziende ad ampliare il loro potenziale di innovazione attraverso metodologie di design, volte a progettare esperienze di servizio significative da offrire ai clienti. Utilizziamo strumenti visuali e collaborativi del Service Design e del Design Thinking che permettono di facilitare lo scambio di idee e informazioni, supportando processi di co-progettazione in azienda.

PERCORSO COMPLETO – MAX 9 IMPRESE (2 persone per impresa)

€ 400 + IVA

€ 200 + IVA per i soci di Confartigianato Vicenza

Iscrizioni e info: 0444/168334-300 oppure innovarti@confartigianatovicenza.it