

**KASVUUN – Kestävää kasvua
maaseudulle -hanke**

Pienryhmätapaaminen 1:

Palvelumuotoiluprosessin aloittaminen

ke 090524, klo 9-11

Mitä teemme tänään?

- **klo 09.00** Aloitus
- Aamun aihe: **Palvelumuotoilu ja palvelumuotoilu kehittämisen tukena.**
Käymme läpi mm. seuraavia teemoja:
 - Kertausta webinaarista
 - Ikigain purkaminen
 - Palvelumuotoilun tuplatimanttia ja palvelumuotoiluprosessia
 - Liikkeelle lähtöä kehittämisessä
 - Muotoilun tulosten mittaamista
 - Kokeillaan käytännössä
 - Seuraavan pienryhmätapaamisen tehtävä
- **klo 10.30** Yhteenvetoa, keskustelua
- **klo 11.00** Pienryhmä tapaamisen lopetus



#tuotteistaminen #palvelupolkuja #palvelumuotoilu #empatia #asiakaskokemus #asiakaslähtöisyys

Kertausta webinaarista

#palvelupolkuja
www.palvelupolkuja.fi

”Asiakaslähtöisyys lisää luottamusta ja rakentaa yhteyttä. Palvelua käyttävä asiakas huomaa aitouden ja sen, että näemme hieman enemmän vaivaa kuin muut ja autamme häntä saavuttamaan tavoitteet, täyttämään tarpeet”

#palvelupolkuja
www.palvelupolkuja.fi

Asiakaskokemus 'pähkinän kuoressa'

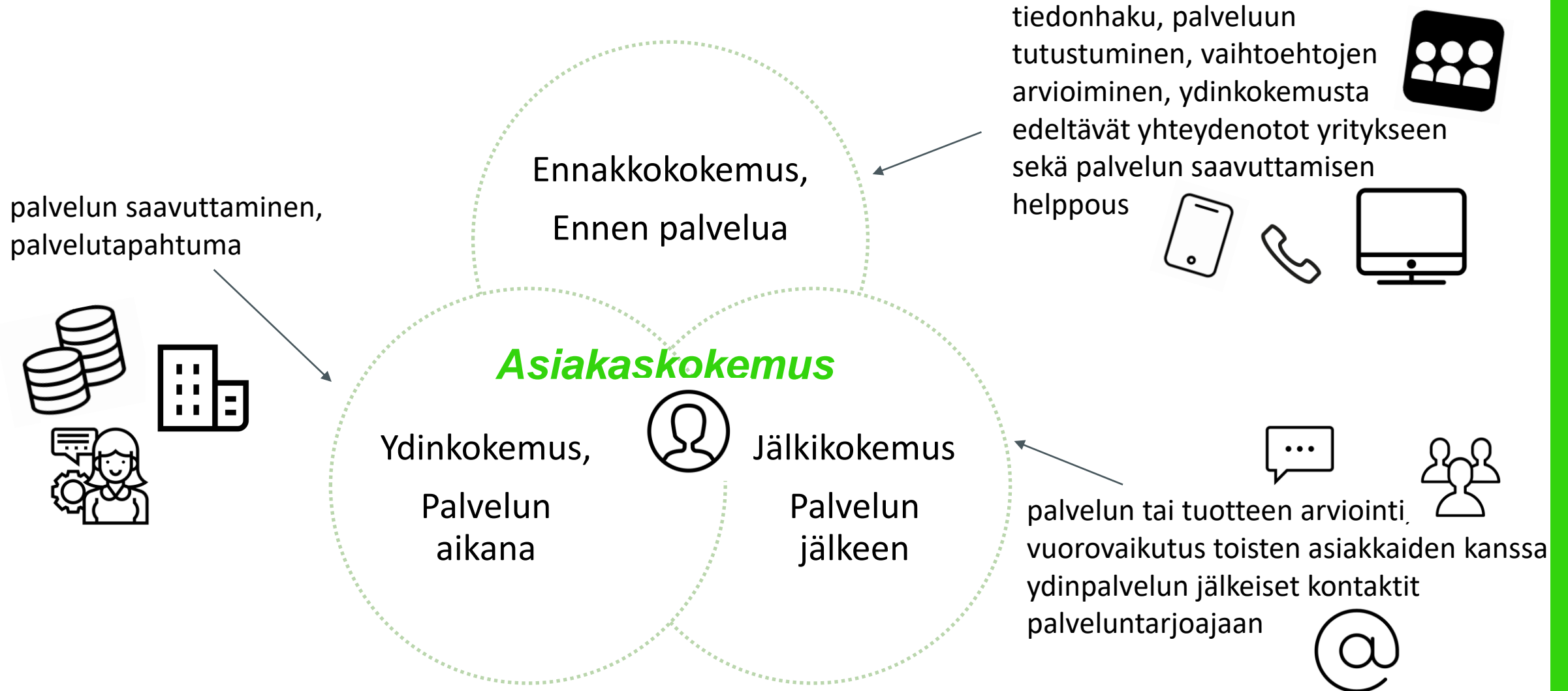
- Kattaa kaikki asiakkaan kontaktit yritykseen ja niiden herättämät reaktiot ja tunteet
- Muodostuu osittain jo ennen asiakassuhteen alkamista, heti tarpeen tunnistamisen jälkeen
- Asiakaskokemus on subjektiivinen
- Asiakaskokemus on kilpailuetu
- Teknologia ja digitalisaatio muokkaa asiakaskokemuksen rakennetta

Asiakaskokemuksen tasoja

- Toiminta
- Tunne
- Merkitys



Asiakaskokemuksen rakenne (+palvelumuotoilu)



Millainen on hyvä asiakaskokemus?



Tuotteistaminen
= konkretisointi,
paketointi



Sisäinen



- Palveluntarjoaja
- Sidosryhmät
- Työntekijät

- Vastuhenkilö
- Ohjeistukset
- Yhteinen ymmärrys
- Kouluttaminen
- Seurantajärjestelmä
- Prosessin tehostuminen
- Kokonaisvaltaisuus

***Asiakas tarvitsee ratkaisun ongelmaan
ei pelkkää palvelua/tuotetta***

Ulkoinen

- Asiakkaat



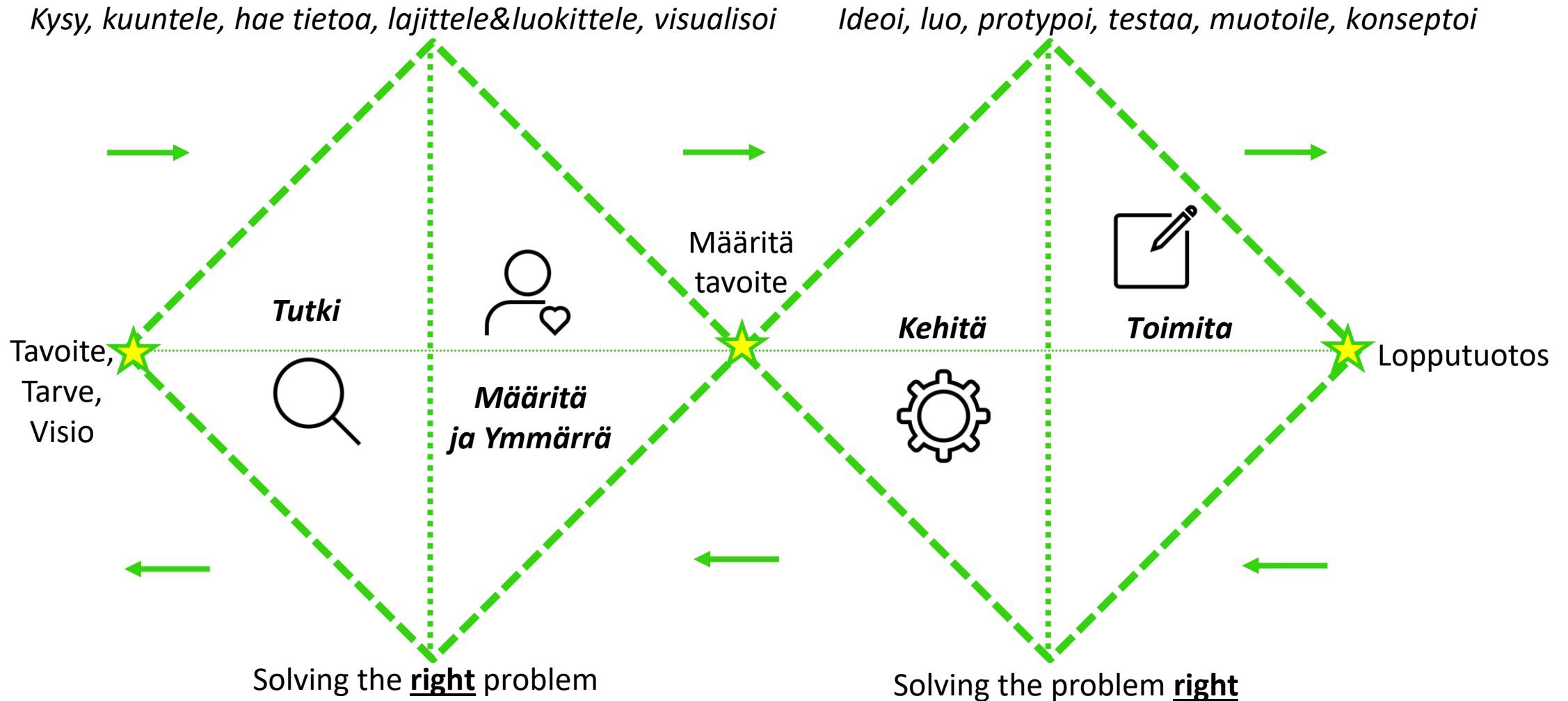
- Tuotenimi
- Visualisointi
- Tarinat, elämykset
- Luotettavuusmielikuva
- Referenssit
- Todellisten asiakashyötyjen konkretisointi
- Vaihtoehtoratkaisujen esille tuominen
- Käytettävyys
- Saavutettavuus

***”Jos kaksi kahvilaa myy samanlaista ja –
hintaista kahvia, palvelumuotoilu
vaikuttaa siihen, kumpaan kahvilaan
asiakkaat mieluummin menevät”
- Marc Stickdorn***

#palvelupolkuja
www.palvelupolkuja.fi

Palvelumuotoilu prosessina

Tuplatimantti' (4*D)

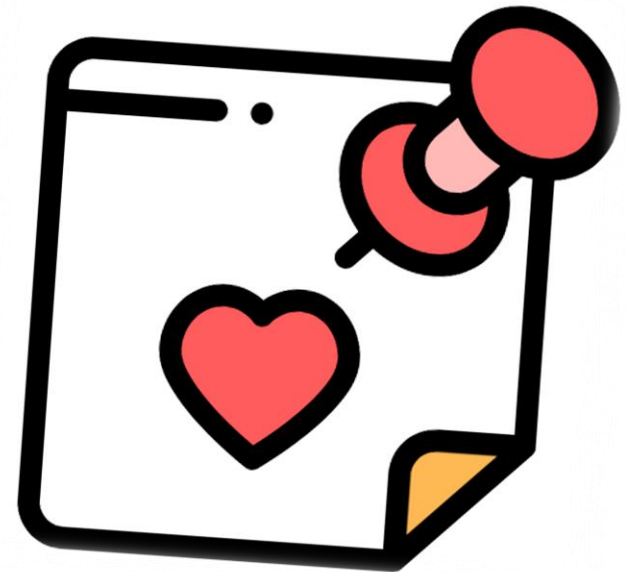


Miten lähteä liikkeelle asiakaslähtöisessä kehittämisessä?

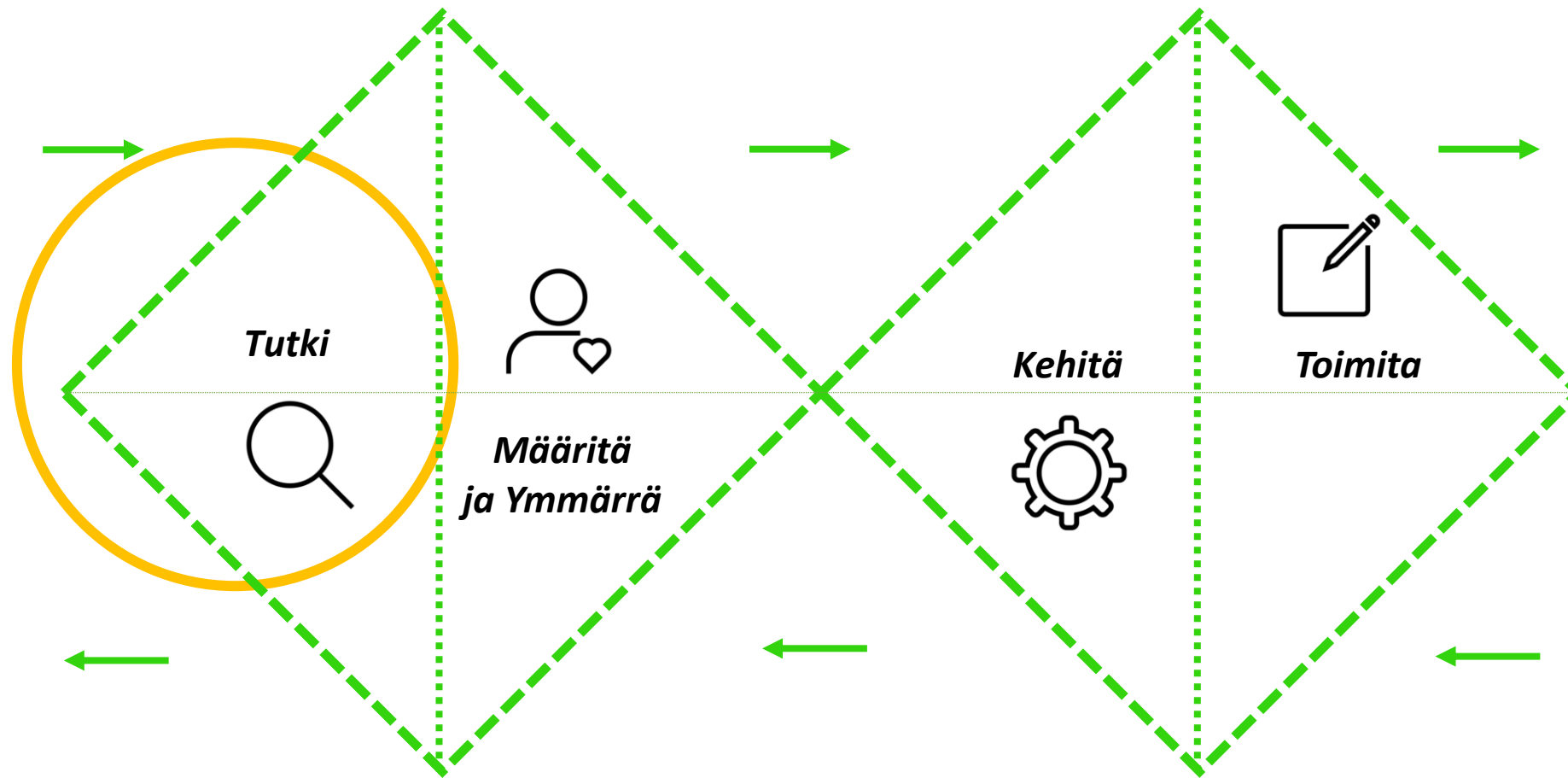
#palvelupolkuja
www.palvelupolkuja.fi

Ennen kuin aloitat...

- *Ajattele eri tavalla*
 - Haasta omat ajatuksesi ja tavat toimia
 - Tarkastele tilannetta muiden näkökulmasta
 - Hahmota kokonaisuus
- *Muista optimistisyys, positiivisuus, leikkimielisyys*
- *Kokeile rohkeasti erilaisia työkaluja*
 - Näe kokeilut oppimiskokemuksina
 - Visualisoi, konkretisoi, mallina
- *Kannusta, innosta, tue*



Palvelumuotoilu prosessina, vaihe vaiheelta



Tavoitteiden asettaminen

Miksi olemme
toteuttamassa
tätä
kehittämistä?



Smart –testi

- Ovatko tavoitteeni täsmällisiä?
- Ovatko tavoitteeni mitattavissa?
- Ovatko tavoitteeni saavutettavissa?
- Ovatko tavoitteeni realistisia?
- Ovatko tavoitteeni oikein ajoitettuja?

**Kuka?
Kenelle?
Miten?
Missä?**

Hyöty meille?

Hyöty sidosryhmille?

Kuka on asiakkaamme?

Hyöty asiakkaalle?

Ketä me olemme?

**Mitä
tykkäämme
tehdä?**

Mitkä ovat
asiakkaidemme arvot?

Mitä teemme nyt?
Miten toimimme?
Miten voisimme toimia?
Miten viestimme?
Mitä tarvitaan lisää?

**Missä
olemme
hyviä?**

***Meidän
palvelu, tuote***

Miten asiakkaamme toimivat?

**Miten voimme
auttaa
asiakastamme?**

Mitä asiakkaamme
tarvitsee nyt,
tulevaisuudessa?

**Mitä tarjoamme?
Mikä on palvelumme
idea?**

Mihin pyrimme?
Missä haluamme olla viiden vuoden
päästä?

Ketä tarvitaan mukaan?

Ikigai

- **kokemuksia, ajatuksia,
kommentteja**

#palvelupolkuja

www.palvelupolkuja.fi



Ennen kehittämisen aloittamista kannattaa kartoittaa oma tilanne, osaaminen ja organisaation kehittämisen tarve

Yksi hyvä työkalu tähän on Ikigai -menetelmä

Voit täyttää Ikigain esimerkiksi jo olemassa olevan tuotteen/palvelun näkökulmasta tai kartoittaa osaamistasi sen avulla

Ikigain ei tarvitse olla valmis ennen ensimmäistä pienryhmätapaamista, vaan sitä voidaan täydentää prosessin aikana

Kaikkiin teemoihin/kysymyksiin ei tarvitse olla vastauksia ja voit myös nostaa esille sinulle tärkeitä teemoja

Ikigai

= sana tulee Japanista ja on englanniksi *a reason for being*

...tarkoittaa oman tekemisen merkityksellisyyttä ja elämänsä, olemassaolon tarkoitusta...

...esimerkiksi miksi menen aamulla töihin, mitä osaan, mitä voin tarjota, mitä haluaisin osata, mistä tykkään...



**Kuka?
Kenelle?
Miten?
Missä?**

Hyöty meille?

Hyöty sidosryhmille?

Kuka on asiakkaamme?

Hyöty asiakkaalle?

Ketä me olemme?

**Mitä
tykkäämme
tehdä?**

Mitkä ovat
asiakkaidemme arvot?

Mitä teemme nyt?
Miten toimimme?
Miten voisimme toimia?
Miten viestimme?
Mitä tarvitaan lisää?

**Missä
olemme
hyviä?**

**Meidän
palvelu, tuote**

Miten asiakkaamme toimivat?

**Miten voimme
auttaa
asiakastamme?**

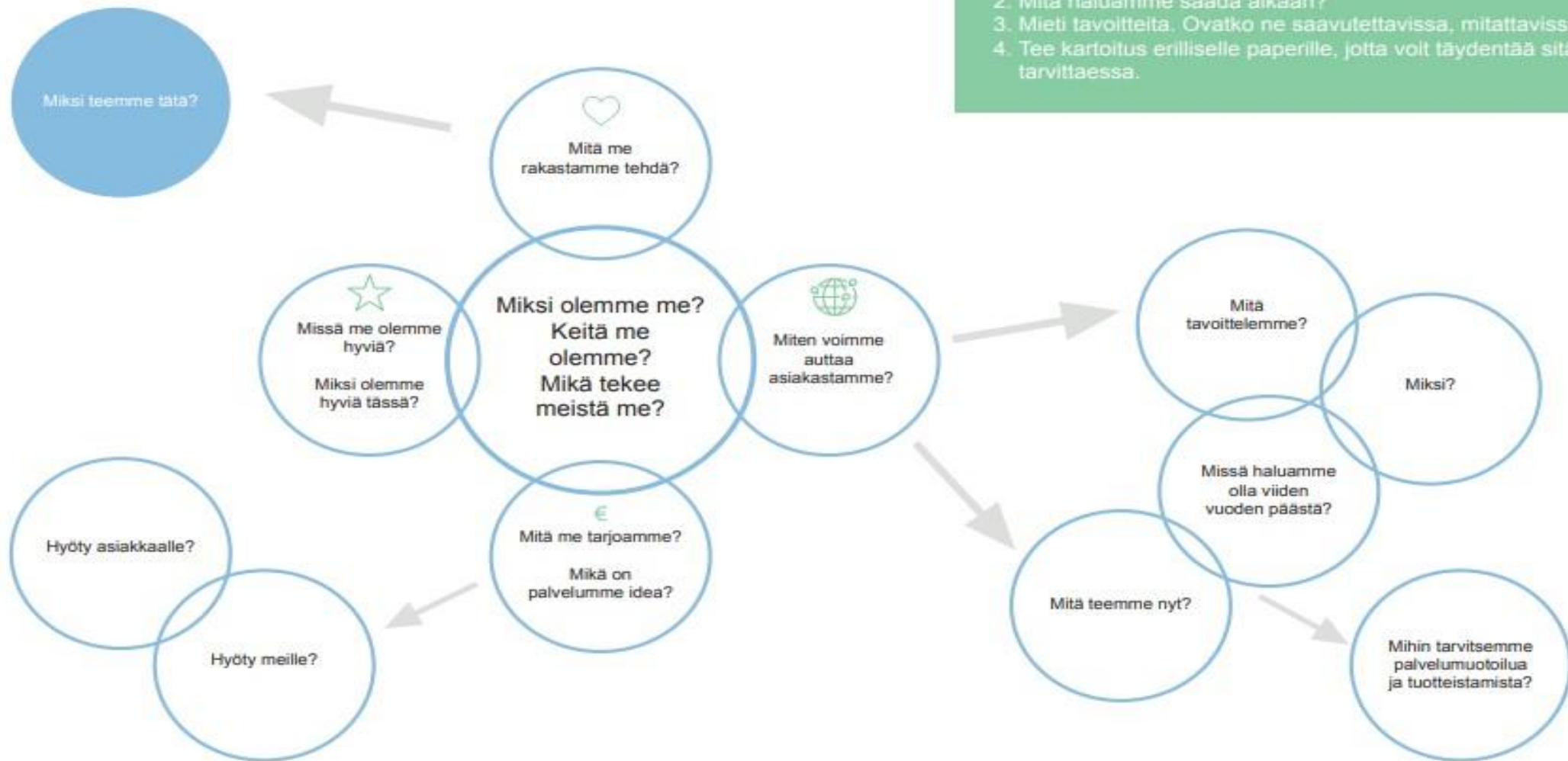
Mitä asiakkaamme
tarvitsee nyt,
tulevaisuudessa?

**Mitä tarjoamme?
Mikä on palvelumme
idea?**

Mihin pyrimme?
Missä haluamme olla viiden vuoden
päästä?

Ketä tarvitaan mukaan?

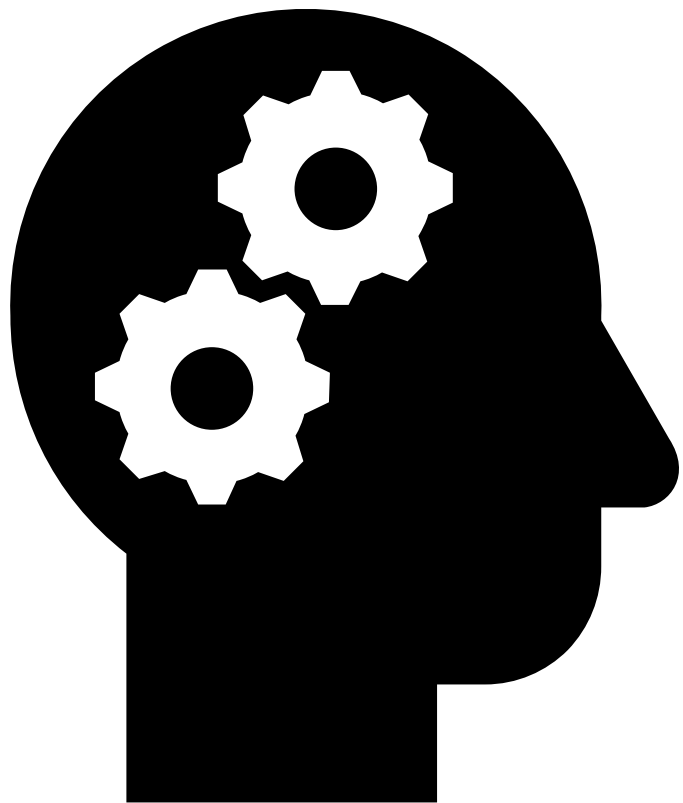
Palvelumuotoilun aloittaminen



Ennen palvelumuotoilun aloittamista kannattaa kartoittaa palvelun tilanne ja organisaation kehittämisen tarve.

Kun aloitat kartoittamisen...

1. Määrittele, miksi olemme olemassa, mitä me teemme?
2. Mitä haluamme saada aikaan?
3. Mieti tavoitteita. Ovatko ne saavutettavissa, mitattavissa?
4. Tee kartoitus erilliselle paperille, jotta voit täydentää sitä tarvittaessa.



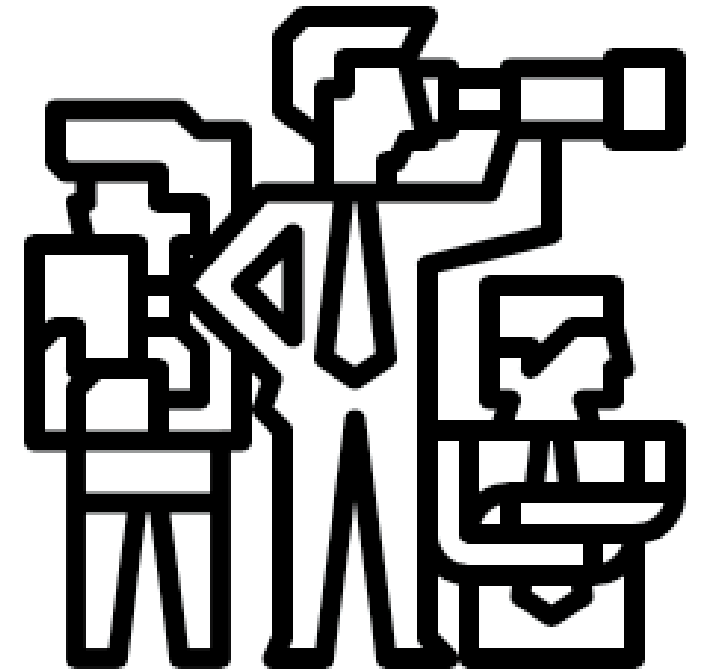
**Kommentteja,
ideoita,
ajatuksia?**

Palvelumuotoiluprosessi asiakaslähtöisen kehittämisen tukena

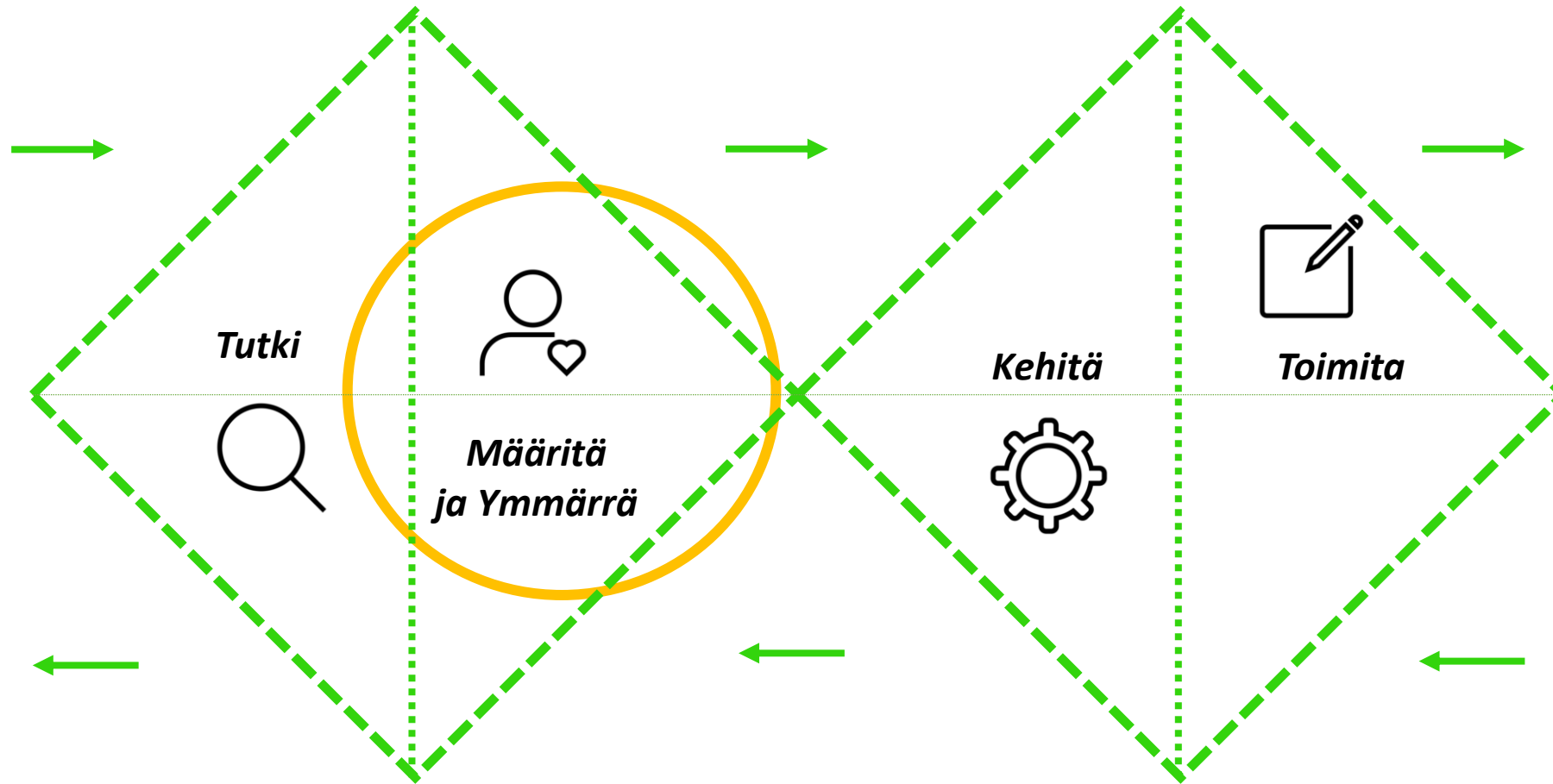
#palvelupolkuja
www.palvelupolkuja.fi

Muotoilun menetelmistä

- Kun kerätään ymmärrystä ja tietoa, voidaan apuna käyttää erilaisia työkaluja ja menetelmiä
- Menetelmät voidaan jakaa toisiaan tukeviin Say –Do – Make –menetelmiin:
 - **Say ('kertoo')**: kyselyt, haastattelut,...
 - **Do ('toimii')**: havainnointi, ...
 - **Make (tekee, konkretisoi')**: luovat, osallistavat menetelmät...

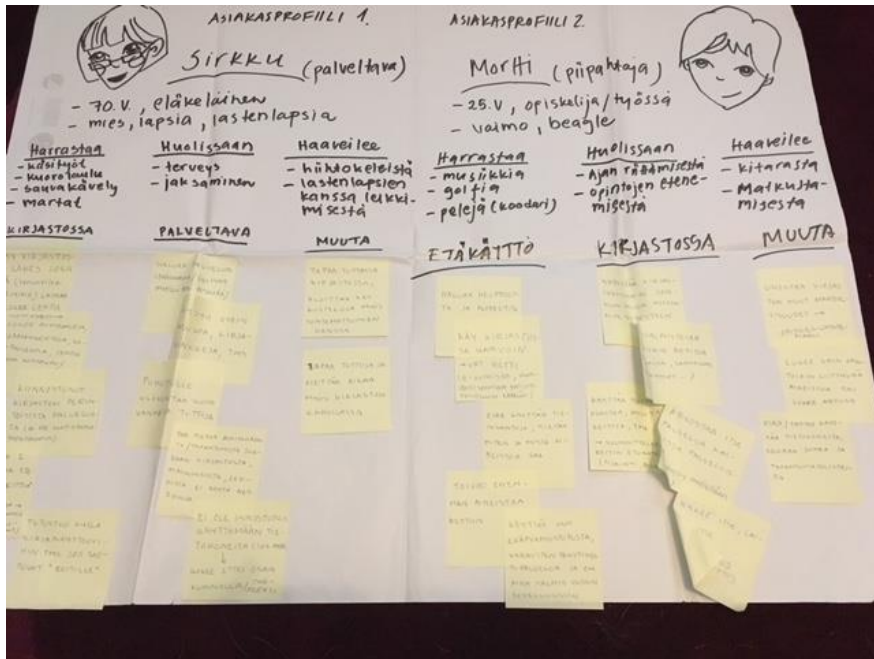


Palvelumuotoilu prosessina



Määritä ja ymmärrä: käyttäjäpersoonana

Käyttäjäpersoonat: Järjestelijä

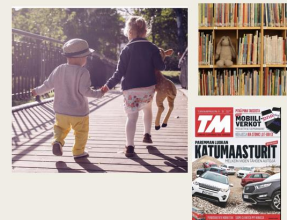


- Huolehtija, järjestelijä, organisoija
- "Ajatuksesta konkretiaan"
 - Käsittelee ajatusta kaksosista konkretian kautta
 - Ns. vauva-arjen organisoija
 - miettii mm. mahdutaanko autoon, tarvitaanko minibussi, miten asunto toimii, testien paras itkuhälytyn...
- Turha hätäily jäänyt pois;
 - Analyttinen, suunnitelmallinen
 - 'TM-mies'
 - Ei stressaa, hössää
 - Valmistautuu opiskelemalla
- Tykkää luennoista, täsmätiedosta, tuotevertailuista
- On paikalla tarpeesta, ei hae vertaistukea, vaan täsmätietoa (arki, hankinnat, turvallisuus)
- Ei ole kiinnostunut jäsenyydestä
 - Voisi osallistua isä&lapsi-tapahtumiin
- Harrastaa lukemista, lenkkeilyä ja pienpanimo-oluita



Perheellinen

- Mikko Virtanen
- Ikä: 40
- Ammatti: Sähkösuunnittelusinööri Ylivieskalaisessa Viekan Sähköpalvelussa
- Lapset: Poika 3, tyttö 4
- Aviosäätö: Naimisissa
- Lainaustapa: Asiakaspalvelu



Mikko käy kirjastossa kaksi kertaa kuukaudessa lastensa kanssa ja lainaa lasten kirjoja. Mikkoa kiinnostaisi kovasti käydä lehtilukusalissakin lukemassa Tekniikan maailmaa, koska insinöörinä erilaiset tekniikkaan liittyvät asiat kiinnostavat. Lapset vievät toistaiseksi kuitenkin kaiken huomion kirjastokäynnillä. Tapahtuma on Mikosta aina mukavaa. Lapset tykkäävät kirjastosta ja kirjoista. Se on Mikon ja lasten yhteistä aikaa ja mukavaa tekemistä.

Mikko lainaa kirjat tiskiltä. Se on helpompaa rauhattomien lasten kanssa. Lapset käyttäytyvät paremmin henkilökunnan ollessa läsnä.

Esimerkki käyttäjäpersoonasta

Käyttäjät: Järjestelijä



- Huolehtija, järjestelijä, organisoija
- "Ajatuksesta konkretiaan"
 - Käsittelee ajatusta kaksosista konkretian kautta
 - Ns. vauva-arjen organisoija
 - miettii mm. mahdutaanko autoon, tarvitaanko minibussi, miten asunto toimii, testien paras itkuhälytin...
- Turha hätäily jäänyt pois;
 - Analyttinen, suunnitelmallinen
 - 'TM -mies'
 - Ei stressaa, hössää
 - Valmistautuu opiskelemalla
- Tykkää luennoista, täsmätiedosta, tuotevertailuista
- On paikalla tarpeesta, ei hae vertaistukea, vaan täsmätietoa (arki, hankinnat, turvallisuus)
- Ei ole kiinnostunut jäsenyydestä
 - Voisi osallistua isä&lapsi -tapahtumiin
- Harrastaa lukemista, lenkkeilyä ja pienpanimo-oluita

Esimerkki käyttäjäpersoonasta

Perheellinen

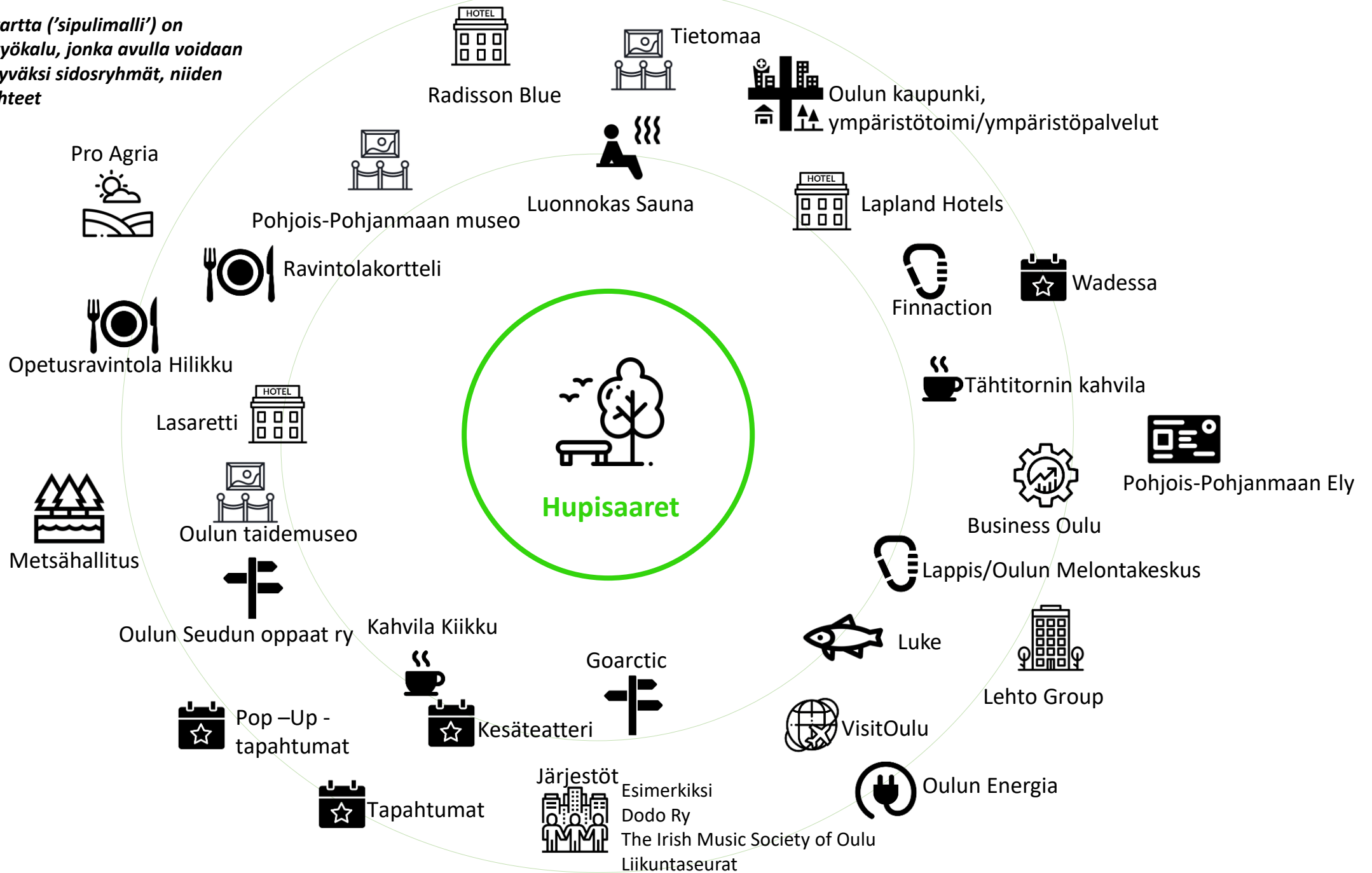
- Mikko Virtanen
- Ikä: 40
- Ammatti: Sähkösuunnitteluinsinööri Ylivieskalaisessa Vieskan Sähköpalvelussa
- Lapset: Poika 3, tyttö 4
- Aviosääty: Naimisissa
- Lainaustapa: Asiakaspalvelu

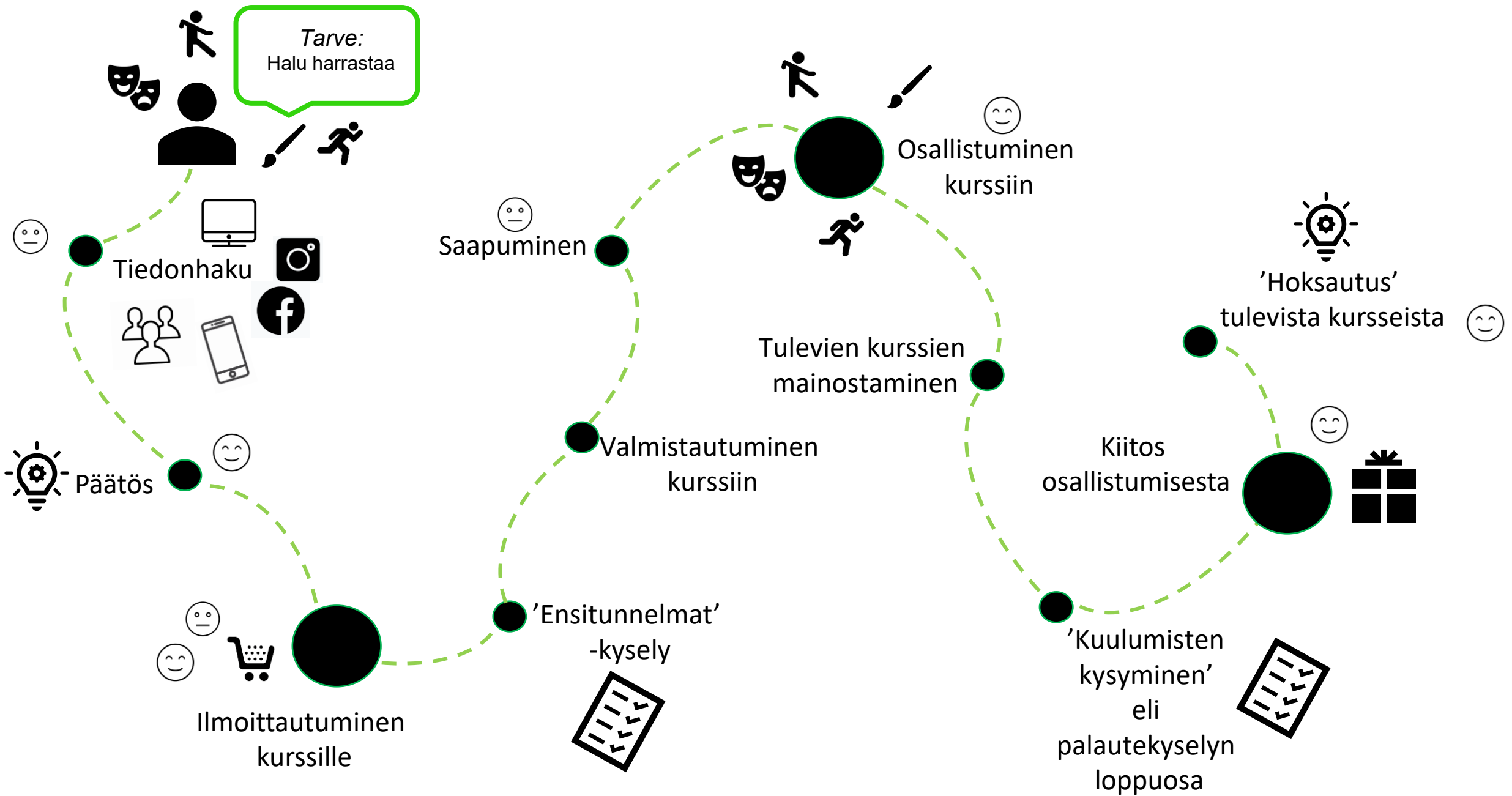


Mikko käy kirjastossa kaksi kertaa kuukaudessa lastensa kanssa ja lainaa lasten kirjoja. Mikkoa kiinnostaisi kovasti käydä lehtilukusalissakin lukemassa Tekniikan maailmaa, koska insinöörinä erilaiset tekniikkaan liittyvät asiat kiinnostavat. Lapset vievät toistaiseksi kuitenkin kaiken huomion kirjastokäynnillä. Tapahtuma on Mikosta aina mukavaa. Lapset tykkäävät kirjastosta ja kirjoista. Se on Mikon ja lasten yhteistä aikaa ja mukavaa tekemistä.

Mikko lainaa kirjat tiskiltä. Se on helpompaa rauhattomien lasten kanssa. Lapset käyttäytyvät paremmin henkilökunnan ollessa läsnä.

Sidosryhmäkartta ('sipulimalli') on visuaalinen työkalu, jonka avulla voidaan tehdä näkyväksi sidosryhmät, niiden tärkeys ja suhteet





Ennen kurssia

Kurssin aikana

Kurssin jälkeen

Tarve: päivähoitopaikka



Palvelupolku

Tietoa vakan palveluista nettisivujen kautta

Hakemuksen tekeminen verkossa

Lisätietojen kysyminen, hakemuksen täydentäminen

Tieto päiväkotipaikasta ja paikan vastaanottaminen

Tutustuminen päivähoitopaikkaan ja hoidon aloitus

'Arki' Hoitovaraukset, jne

Muutosten ilmoittaminen

Viestinnän seuraaminen

Vuorovaikutuksen raja

Näkyvät toiminnot

Näkyvyyden raja

Neuvonta

Lisätietojen kysyminen

Ilmoitus päivähoitopaikasta

Yhteydenotto perheeseen paikan myöntämisen jälkeen

Yhteydenpito

Maksu-päätökset

Opastus, oikaisu

Tiedottaminen eri tavoin

Ryhmäyttäminen, jne

Näkymättömät toiminnot

Sisäinen vuorovaikutus

Tiedottaminen

Hakemuksen vastaanottaminen

Verkkosivujen päivittäminen

Hakemuksen käsittely, jononhallinta

Sijoituspäätöksen tekeminen

Tietojen tarkistus ja täydentäminen

Vasut

Tulorekisteri

Laskutus

Muutosilmoitusten seuraaminen

Alusta

It-osasto

Verkkosivut

Palkat, HR

Populus

Laskutus aineisto Economi caan

Yhteistyökumppanit

Daisy

Suomi.fi

Arkistointi

Allergiat ja erityisruokavaliot keittiölle

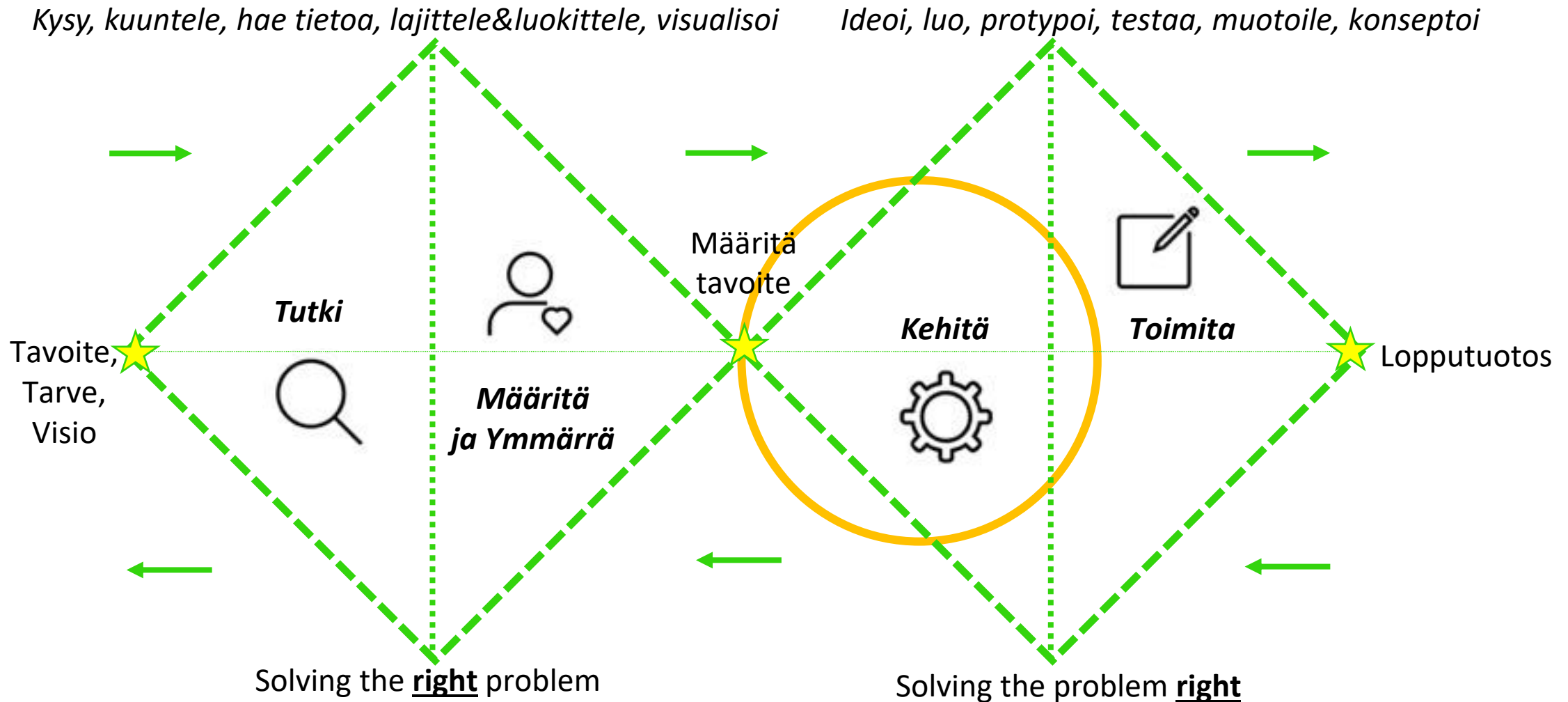
Daisy

Daisy, verkkosivut, jne

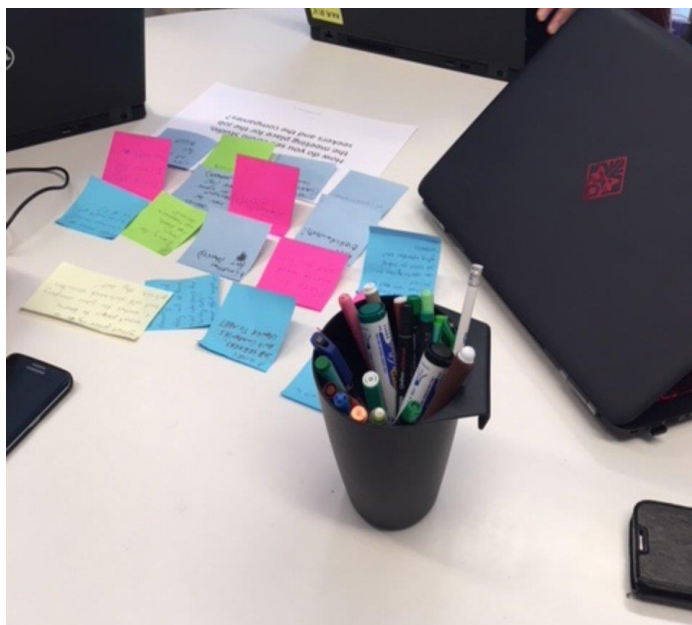
Tukitoiminnot sidosryhmät

Palvelumuotoilu prosessina

Tuplatimantti' (4*D)

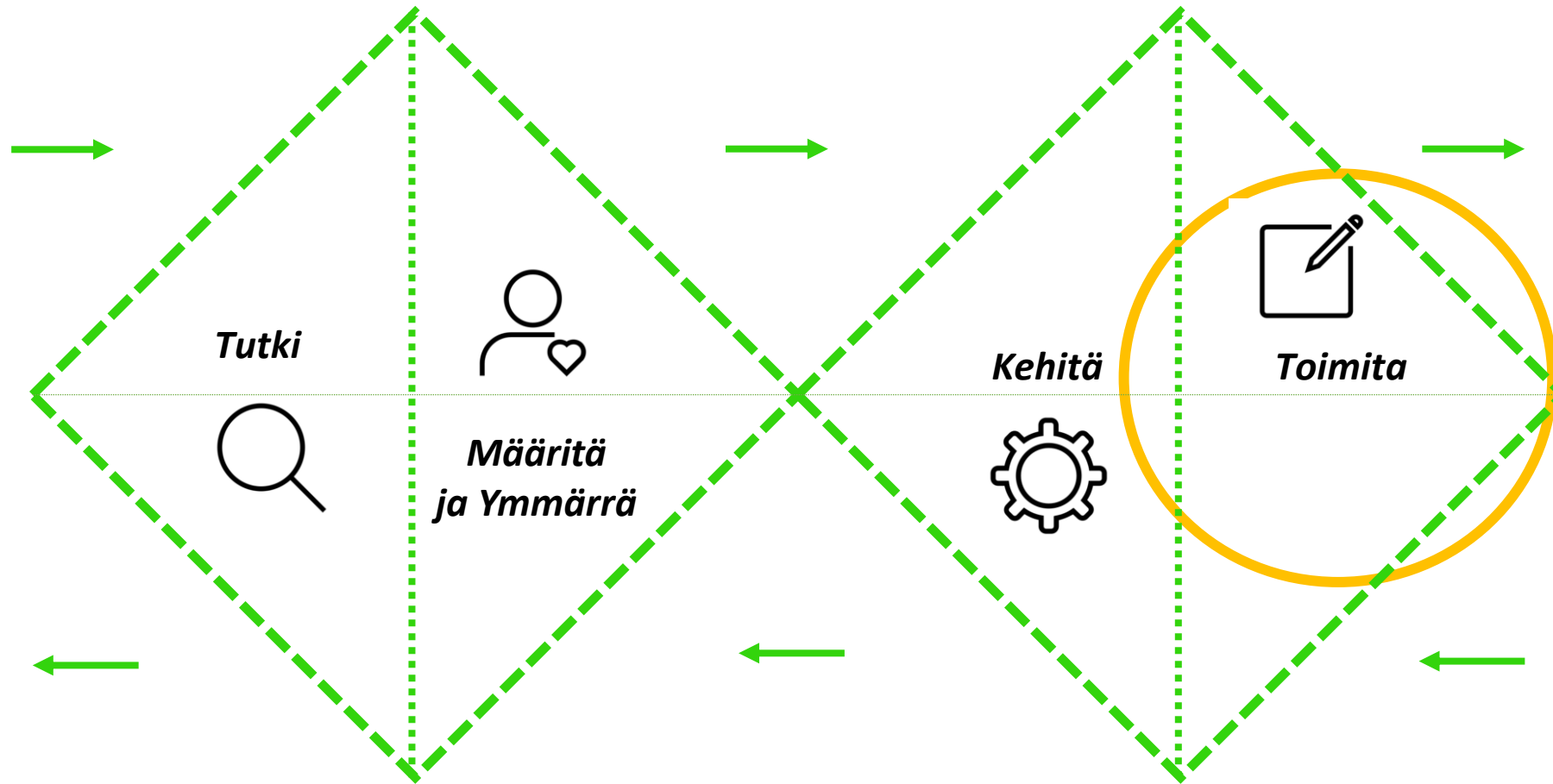


Ideoinnin raamit ja luova innovointi



- Luova ideointi/innovointi on prosessi, jossa innovoidaan, valikoidaan, työstetään, jatkokehitetään ja kokeillaan ideoita
- Luovuus innovoinnissa auttaa ajattelemaan eri tavalla ja löytämään uusia ideoita
- Ideointia edesauttaa sopiva(t)...
 - tila, tunnelma
 - materiaalit
 - työkalut
 - jaksaminen (tauot, hyvän mielen ravinto...)
 - aikataulut, fasilitointi
 - yhteinen agenda (miksi olemme täällä tänään)
 - rohkaiseminen luovuuteen
 - ergonomia (oma ja osallistujien)

Palvelumuotoilu vaihe vaiheelta



Esimerkkinä: Monikkoperhevalmennus –julistheet purettuna osiin



Tunnistettavat
värit, fontit,
teemat, kuvat

Vertaistukea,
sparrausta,
positiivisuutta

Täsmätietoa,
ohjataan
lisätiedon
pariin

Monikkoperhevalmennus

MONIN VERROIN ILOA JA IHMETYSTÄ

TIETOA - TUKEA - TOIMINTAA

ONKO PERHEESEESI TULOSSA KAKSOSET TAI KOLMOSET?

Tieto monikkoraskaudesta voi yllättää, mutta et ole asian kanssa yksin, sillä vuosittain kaksosia syntyy noin 800 perheeseen ja kolmosia 10-15 perheeseen. Tervetuloa monikkomaailmaan!

KUN EI TIEDÄ, MITÄ PITÄISI TIETÄÄ?

Montako tuttipulloa tarvitsemme? Miten arki?
Yhdistyksemme tarjoaa perheille monikkoperhevalmennusta, jossa tietoa, niin raskaudesta kuin arjesta monikkoperheessä

Kysy lisää!
Alueellasi toimiva yhdistys:
Pohjois-Suomen Monikkoperheet ry

Slogan, logo

Ry

Lisätietoa, aikataulu

Paikallisyhdistys (nimi, logo, yhteystiedot)

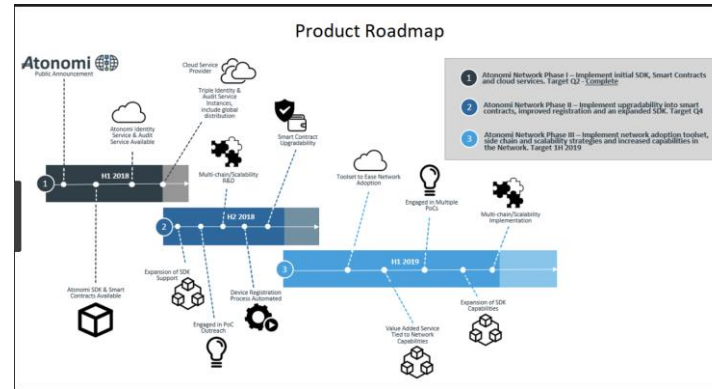
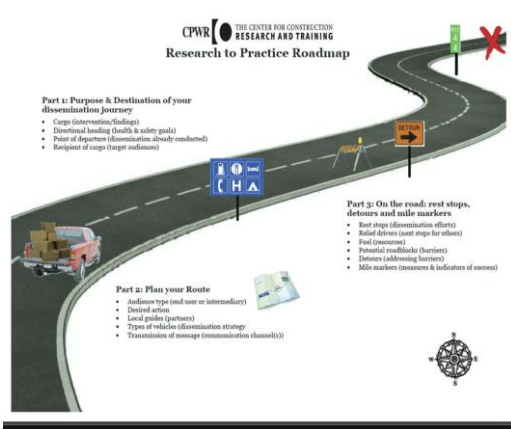
www.suomenmonikkoperheet.fi

Jalkauttaminen

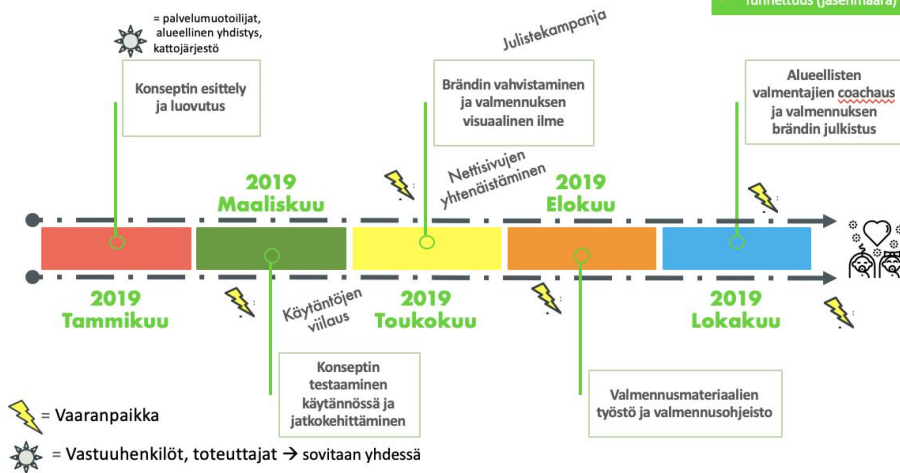
- Eli miten hyvät ideat saadaan oikeasti käytäntöön? Mitä olisi hyvä ottaa huomioon? Miksi ideat jäävät usein idean tasolle?
- Tarvitaan ainakin selkeä suunnitelma, jossa on...
 - Aikataulu
 - Resurssit
 - Roolitus, ulkopuolinen apu
 - Konkretia
 - Selkeää tekemistä
 - Osallistamista
 - Hyöty
 - Missio
 - ...
- Suunnitelmassa kannattaa hyödyntää visualisointia, värejä



Jalkauttaminen visualisoituna



Roadmap



Mitä seuraavaksi?

- **Wow –eleiden (palvelupolku) mukaan ottaminen palveluun**
 - Mitä voidaan hyödyntää helposti ja nopeasti palvelueleiden kehittämisessä?
 - Korit kirjoja varten
 - Kestokasseja lainaajille
 - Selkeät toiminnot ja aikaa tiedonhakijoille
- **Asiakaspalvelun uudelleen organisointi**
 - *Lainausautomaatin siirtäminen:* Siirretään lähemmäs palvelutiskiä
 - *Palautuslaatikko:* Palautukset palautuslaatikkoon (palautusautomaatti tulevaisuudessa)
 - *Yhden palvelupisteen ajatus:* Organisoidaan palvelutiski uudelleen (Lainaus, Palautus ja Kysy (erikoispalvelut ja apua itsepalveluun))
- **Kytityksen päivitys**
 - Hyödynnetään graafista ohjeistoa ja päivitetään kyltit asiakaspalvelun osalta
 - Ideaa voidaan hyödyntää myös hyllyjen päidyssä ja muussa viestinnässä
- **Työnkuvan päivitys organisaatiossa** (ns. yhden palvelupisteen –toiminta)

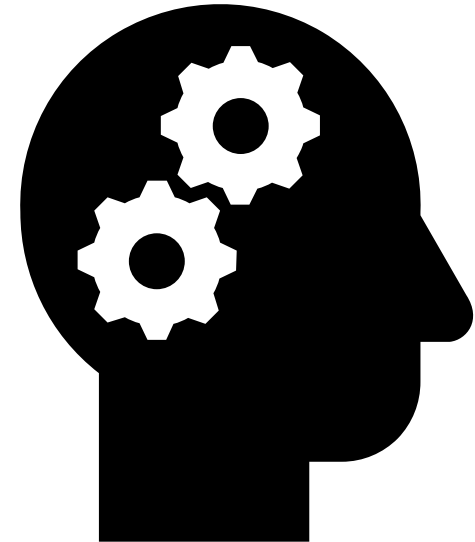


Kehittämisen mittaaminen

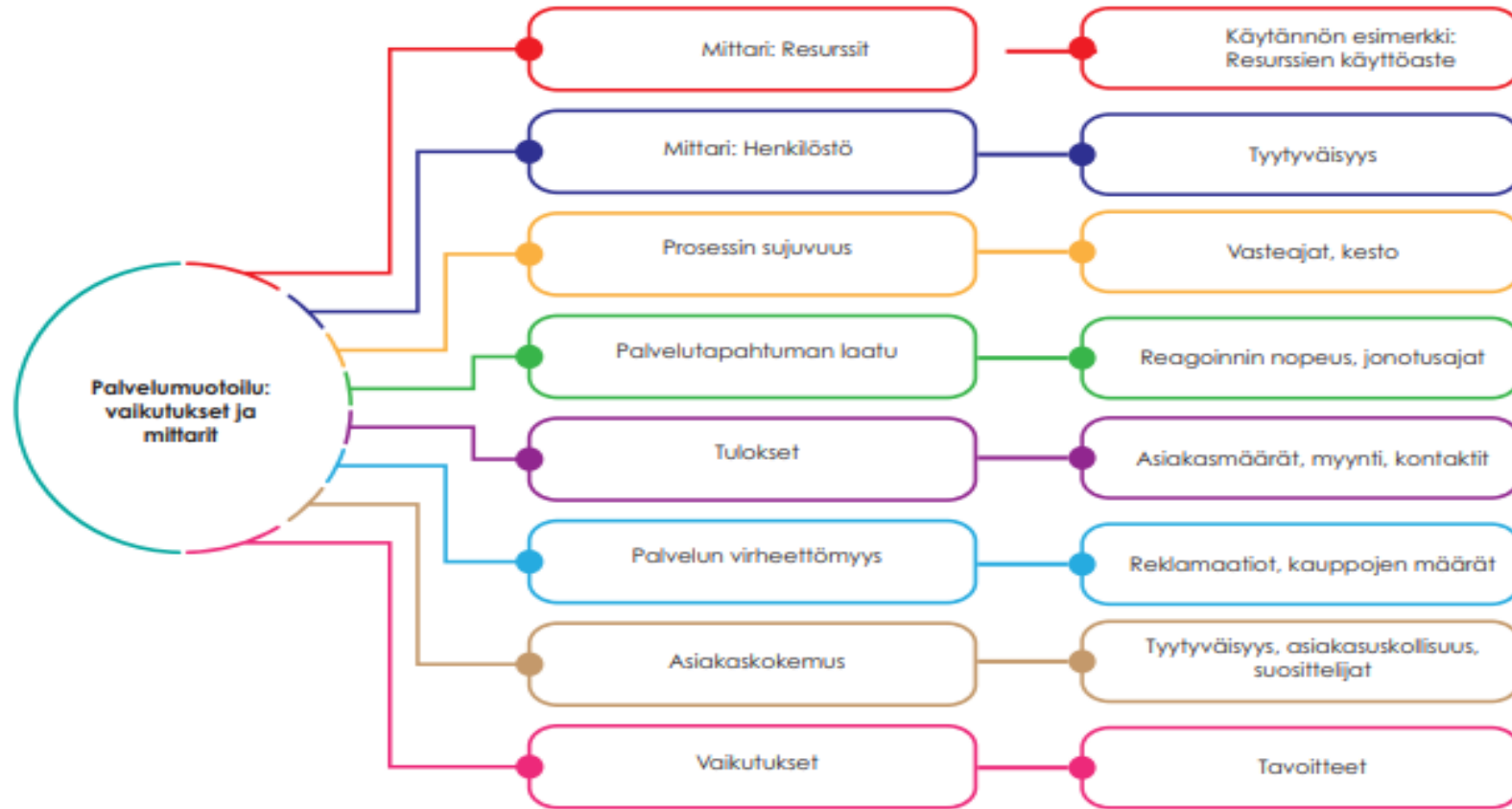
#palvelupolkuja
www.palvelupolkuja.fi

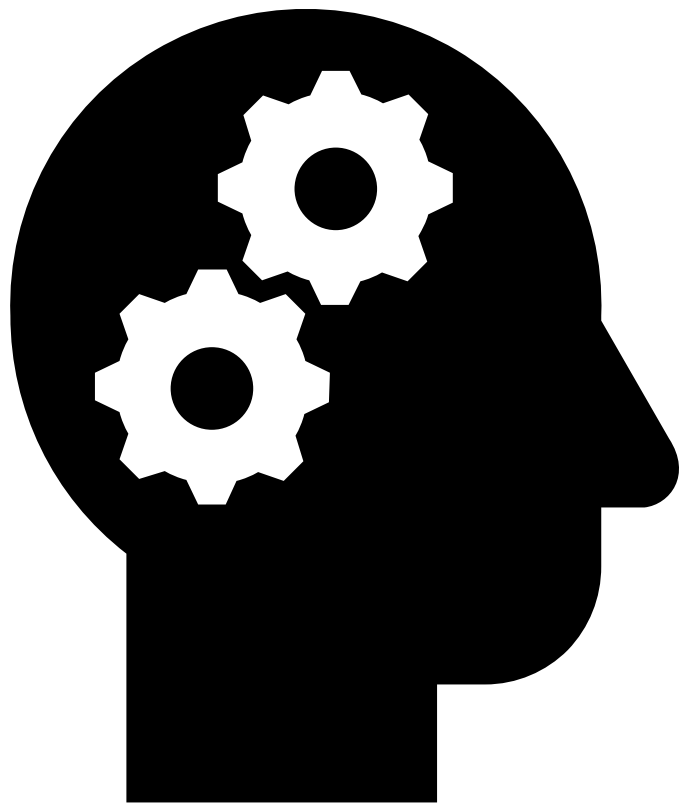
Muotoilun hyötyjä

- Muotoilun käytettyjen investointien tuotot on nähtävissä esimerkiksi:
 - **Suoravaikutus**
 - Välitön näkyvyys yrityksen kassavirtaan
 - Kasvanut myynti, kasvaneet hinnat
 - Pienemmät tuotantokustannukset
 - Kustannus-tuotto-suhteen paraneminen
 - Tasaisempi tulovirta
 - **Epäsuoravaikutus**
 - Yrityksen aineeton (muotoilu)pääoma
 - Lisäansainta muista investoinneista (tuoteidentiteetit, markkinointi, prosessit jne.)
 - Aineetonta pääomaa hyödyntävä toiminta tuottaa yhä kasvavan osan tuotteiden jalostusarvosta



Miten mitata palvelumuotoilua ja sen vaikutuksia?





**Kommentteja,
ideoita,
ajatuksia?**

Kokeillaan käytännössä

#palvelupolkuja
www.palvelupolkuja.fi

Esimerkki käyttäjäpersoonasta

Käyttäjäpersoonat: Järjestelijä



- Huolehtija, järjestelijä, organisoija
- ”Ajatuksesta konkretiaan”
 - Käsittelee ajatusta kaksosista konkretian kautta
 - Ns. vauva-arjen organisoija
 - miettii mm. mahdutaanko autoon, tarvitaanko minibussi, miten asunto toimii, testien paras itkuhälytin...
- Turha hätäily jäänyt pois;
 - Analyttinen, suunnitelmallinen
 - ’TM –mies’
 - Ei stressaa, hössää
 - Valmistautuu opiskelemalla
- Tykkää luennoista, täsmätiedosta, tuotevertailuista
- On paikalla tarpeesta, ei hae vertaistukea, vaan täsmätietoa (arki, hankinnat, turvallisuus)
- Ei ole kiinnostunut jäsenyydestä
 - Voisi osallistua isä&lapsi –tapahtumiin
- Harrastaa lukemista, lenkkeilyä ja pienpanimo-oluita



Tehdään 'raakakopio' käyttäjäpersoonasta

Mieti, millainen palvelusi käyttäjä (asiakas)
on?

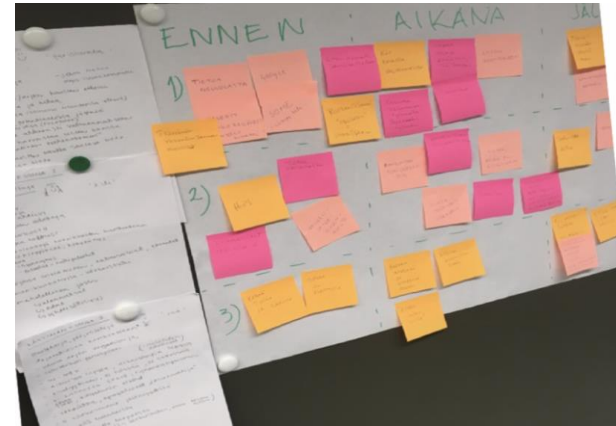
Mikä on tärkeintä asiakaskokemuksessa?

Anna persoonalle..,
nimi, identiteetti
tarpeet, toiveet, odotukset, haaveet
motto
ammatti, perhesuhteet, kansalaisuus, jne

Nimeä käyttäjäpersoonaa motivaation,
toiminnan kautta

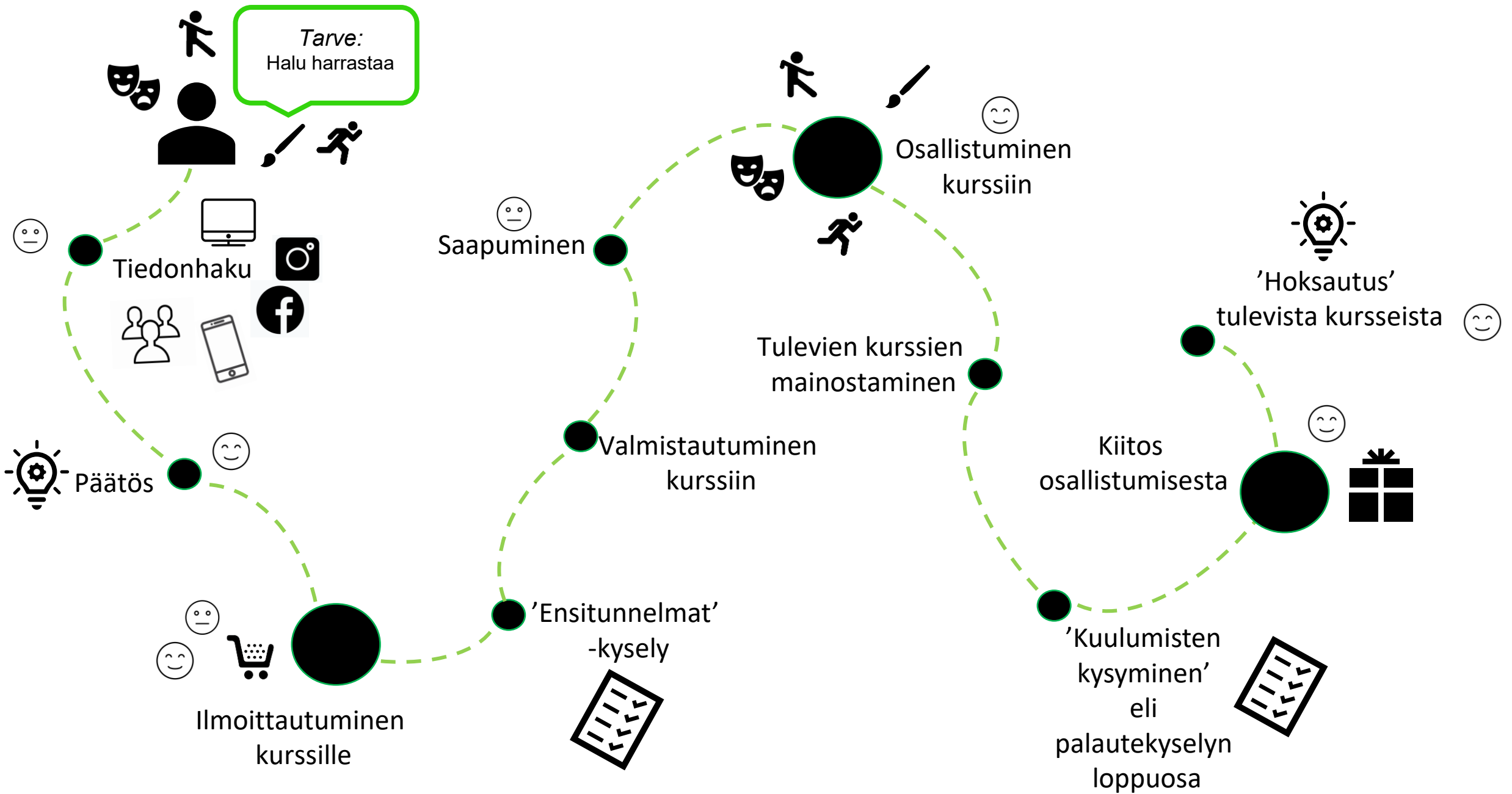
Palvelupolku

Palvelupolku auttaa ymmärtämään eri näkökulmista, millaista on jonkun tietyn palvelun käyttäminen tai tuottaminen



Palvelupolku voi perustua joko, havainnoimalla selvitettyyn, aitoon asiakkaan kokemaan polkuun tai voit itse eläytymällä persoonaksi "mysteryshopata" polun läpi





Ennen kurssia

Kurssin aikana

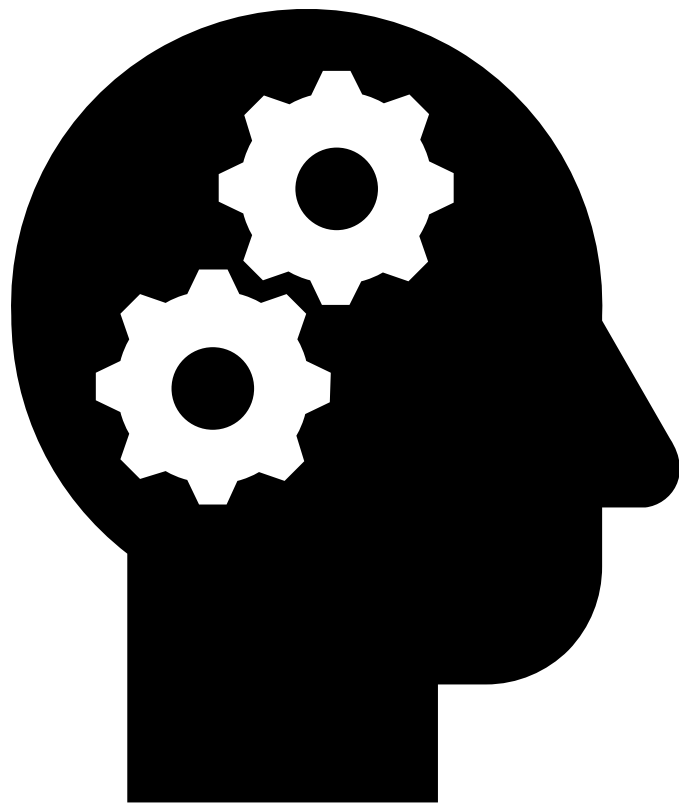
Kurssin jälkeen



Ennen kurssia

Ennen kurssia

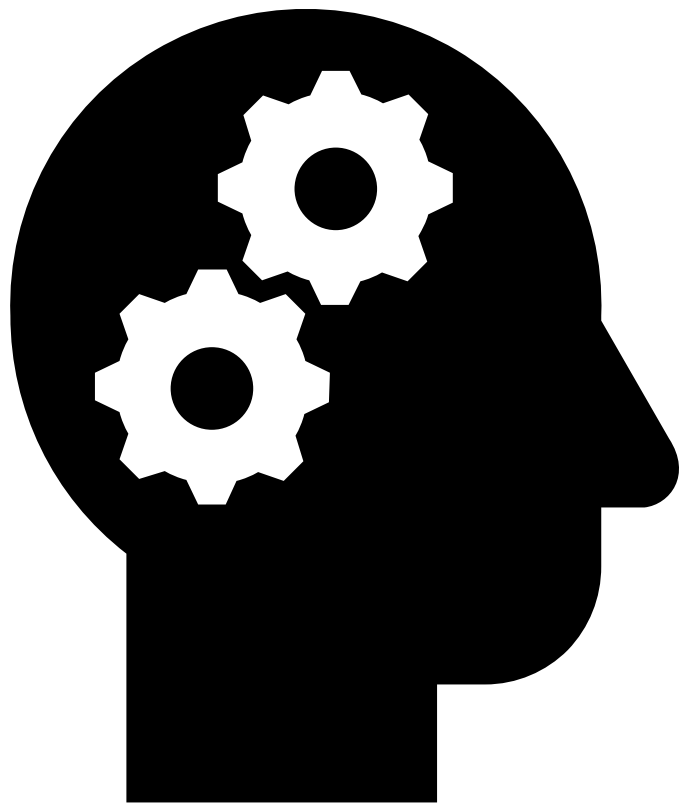
- Tarve harrastaa jotain. Etsii tietoa googlen kautta
- Hakusanana toimii tarve
- Palveluntarjoajaa tärkeämpää on löytää tarvetta vastaava kurssi, joka sopii aikatauluihin
- Käy tutkimassa toimijoiden verkkosivuja, somea
- Vuolle palveluntarjoajana vieraampi
 - kaipaa asiakkaitten kokemuksia, visuaalista materiaalia siitä, miltä kursseilla näyttää, taustatietoa Vuolteesta
- Hinnoittelu mietityttää – yhdistää hinnan laatuun
- Päätyy valitsemaan Vuolteen kurssin ja siirtyy tekemään tarkemmin hakuja – tarjonnan määrä runsas. Toivoo erilaisia haun rajaus mahdollisuuksia
- Löytää oikean kurssin – tarvitsee tietoa opettajan osaamisessa, tutustuu tarkemmin asiakaskokemuksiin – näkee, kurssikuvauksesta kurssin koon ja montako paikkaa on vapaana
- Kurssin soveltuvuus omaan taitotasoon mietityttää
- Valitsee sopivan kurssin siirtyä ilmoittautumaan –hyödyntää kulttuurisetelit
- Ilmoittautumisen yhteydessä tulee kuittaus 'näytölle' + kuittaus sähköpostiin



Luonnostellaan asiakkaalle palvelupolkua

Tee käyttäjäpersoonallesi palvelupolku

- Palvelupolku voi olla myös unelmien palvelupolku



**Kommentteja,
ideoita,
ajatuksia?**

Seuraavan pienryhmätapaamisen tehtävä

Empatiakartta

#palvelupolkuja

www.palvelupolkuja.fi



Tehdään empatiakartta

Hyödynnä tekemääsi
käyttäjäpersoonaa apuna

Empatiakartta

= saadaan tietoa ja ymmärrystä siitä,
mitä käyttäjä tuntee,
ajattelee, näkee, kuulee,
mutta myös tekee ja sanoo



Empatiakartta

Kehitettävä kokonaisuus: Monikkoperhevalmennus

Empatiakartta jäsentää kerättyä asiakastietoa visuaalisen kartan avulla.

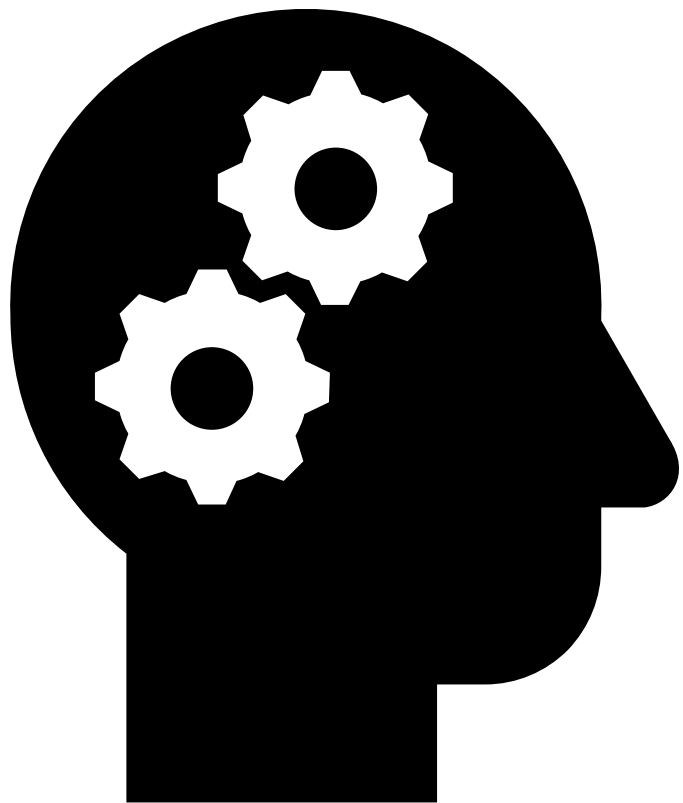


Empatiakartta

Kehitettävä kokonaisuus: Monikkoperhevalmennus

Empatiakartta jäsentää kerättyä asiakastietoa visuaalisen kartan avulla.





**Kommentteja,
ideoita,
ajatuksia?**

Yhteenvetoa, keskustelua

#palvelupolkuja
www.palvelupolkuja.fi

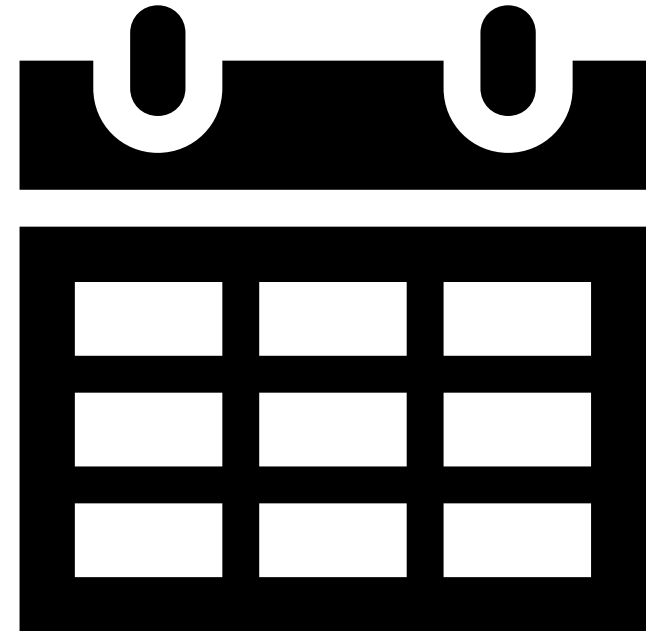


**Toiveita, tarpeita,
kommentteja, ajatuksia?**

Miten jatketaan?

Pienryhmätapaamiset syksyllä lähitapaamisina:

- Teema: Asiakasymmärrys
 - ti 27.8. Pirkanmaa
 - ke 28.8. Keski-Suomi
- Teema: Uusien palvelujen ja tuotteiden ideointi
 - ke 25.9. Pirkanmaa
 - to 26.9. Keski-Suomi
- Teema: Ideasta konkretiaan
 - ti 22.10. Pirkanmaa
 - ke 23.10. Keski-Suomi



***Tapaamispaikat
tarkentuvat
myöhemmin***

Kiitos!

Palvelumuotoilutoimisto Palvelupolkuja Oy

Raisa Maijala

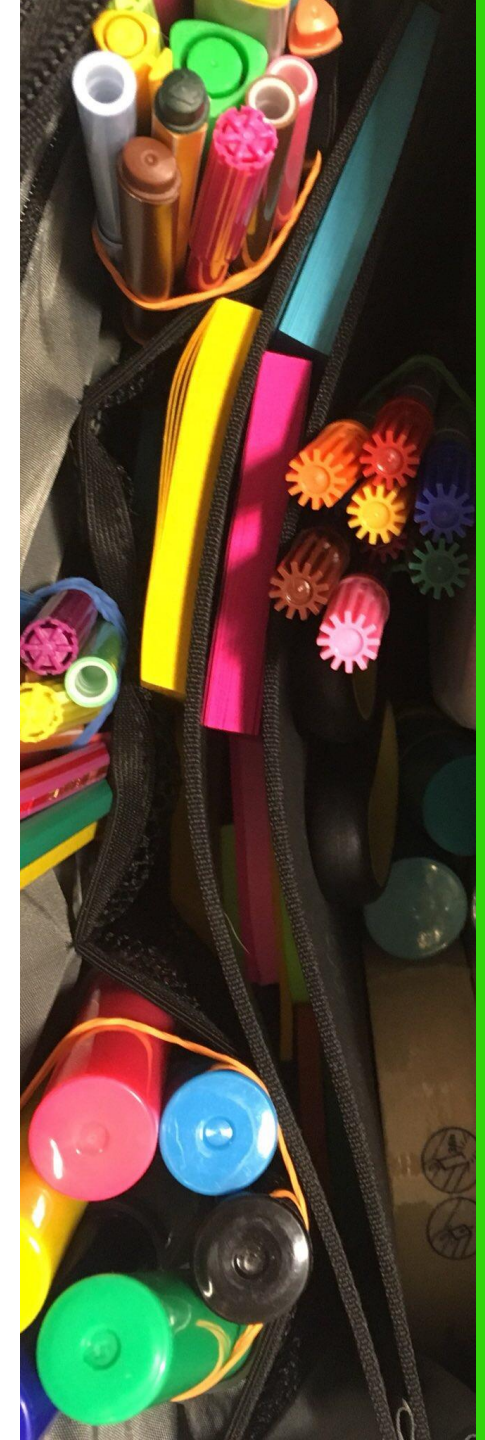
raisa.maijala@palvelupolkuja.fi

P. 0403287615

www.palvelupolkuja.fi

@palvelupolkuja

<https://www.linkedin.com/company/palvelupolkuja-oy/>



www.palvelupolkuja.fi

Puhu asiakasta!

#palvelupolkuja

www.palvelupolkuja.fi