

# Vet du vad din kund vill ha, eller gissar du?

-10 steg till en starkare kundupplevelse

Inom tjänstedesign jobbar man med att medvetet utforma alla tänkbara kontaktpunkter mellan kund och tjänsteleverantör. Förutom den faktiska tjänsten kan kontaktpunkter utgöras av till exempel kundservice, hemsida och butiksmiljö. Summan av upplevelserna kunden får genom de olika kontaktpunkterna utgör kundupplevelsen. Även om tjänsten upplevdes som bra behöver det nödvändigtvis inte betyda att kunden är nöjd med leverantören.

Att jobba medvetet med tjänstedesign är helt enkelt ett sätt att säkerställa att du får nöjda och återkommande kunder.

## Hur jobbar du för att optimera dina kunders upplevelser?

Kom och inspireras på tjänstedesignseminarium. Vi kör samma seminarium på flera orter.

Borlänge, Teknikdalen	25/1	kl: 9.30-12.30
Mora, Mora Parken	25/1	kl: 16.00-19.00
Sandviken, Sandbacka Park	2/2	kl: 13.30-16.30
Ljusdal		datum ej spikat.

Anmälan via [www.gavledaladesignlab.se](http://www.gavledaladesignlab.se) senast 20/1 för Mora och Borlänge, 27/1 för Sandviken. Seminariet är kostnadsfritt. Vid utebliven medverkan debiteras 800kr.

Föreläsare: Transformator är ett konsultföretag inom tjänstedesign och designstrategier. Med utgångspunkt i industridesign hjälper de tjänsteföretag att bli mer attraktiva mot kund och på så vis mer lönsamma.

**GÄVLEDALA  
DESIGNLAB**  
Stiftelsen Teknikdalen



En investering för framtiden



# Program

GävleDala Designlab hälsar välkomna

Transformator berättar mer om tjänstedesign och tar upp saker som:

- Handgripliga metoder för tjänsteinnovation och kundrelevans
- Praktiska exempel av servicedesign i organisationer
- 10 konkreta steg för hur du skapar tjänster med fantastisk kundupplevelse

Paneldiskussion

Fika

Transformator leder en workshop där fiktiva och verkliga övningar blandas

Frågor och avslut