

Kuvatulkkaus: Palvelumuotoiluvalmennuksen Demo Day -päivä. Kiikarissa kasvu – uusilla tavoilla euroja kassaan.

Kuvan vasemmalla ylhäällä. Karkki: kokonaisarkkitehtuuria ammatilliseen koulutukseen. Haaste oppijan polun kuvaaminen. Kuva kuvastaa oppijaa polulla ja heidän eri tarpeitaan. Tarpeet, oppijan polku, hyvän elämän edellytykset.

Seuraava kuva vasemmalla keskellä käsittelee nuorten aikuisten ryhmän kehittämistä. Kuvassa klubitalo, henkilö, puhelin, jossa huutomerkki, FB ja höyryävä kahvikuppi. Tiedotus ja tilavaraus.

Kuva vasemmalla alhaalla käsittelee asiakkaan Helpdeskiä. Haastattelu, hyvinvointi, oppiminen, alustat. Kuvassa lentokone, asiakas lentolaukun kanssa helpdesk asiakaspalvelutiskillä. Kuvassa myös kaksi virkailijaa kuvastavaa hahmoa, toisella höyryävä kahvikuppi kädessä ja katsoo samalla kelloa. Toisella puhekupla, jossa lamppu. Yhteistyötoukojen tärkeys.

Kuvassa keskellä ylhäällä teknologia-alan lähettiläät. Kuvassa naisyhenkilö, joka yläpuolella ajatuskuplassa kuva henkilöstä, jonka paidassa AMK, pitää esitystä neljälle henkilölle aiheesta Mikälaista teknologia-alalla on? Kuvassa myös tietokone, pilvi salamoilla, josta nuoli tekstiin: Haastattelu, jokaiselle asiakkaalle erilaiset toteutukset. Brainstormaus. Kuvassa myös korva, josta nuoli tekstiin. Opite: Kuuntelun tärkeys.

Kuva keskellä alhaalla: Backbyn kartanoa esittävä kuva. Haasteet: 1 uudet ja vanhat asiakkaat. 2 Kuva useista hahmoista, jotka edustavat monimuotoista asiakaskuntaa. Kuvat hääparista, hiihtäjästä ja pukuhenkilöstä. 3 Asiakkaat eksyksissä kartanolla. Kuvassa henkilö kartta kädessä metsässä. 4 Asiakkaan tarpeet. Kuvassa henkilö tietokoneen äärellä. Ideointi, jossa kolme henkilöä pöydän äärellä ideoimassa ratkaisuvaihtoehtoja: kirje, QR-koodi, tabletti. Tieto asiakkaille.

Kuvassa oikealla ylhäällä. Valo Hotel, kuva huoneesta yöllä sänky ja päivällä työpöytä ja tuoli. Suo lounge ja bar. Asiakkaiden toiveiden keruu. Kuvassa henkilö keräämässä tietoa asiakkailta ja tiedon pohjalta tehty kolme erilaista asiakaspersonakuvausta. Suo L ja B kuvassa asiakas tilaa QR-koodilla menun ja kello osoittaa, että hetken päästä tilaus saapuu.

Oikealla kuva keskellä. Tehokas tiedonjako tiimissä. Haasteet: nuoli ongelmia tiedon jaossa. Ratkaisu: nuoli kysely. Kuvassa henkilöt, joiden välillä niin sanottu rikkinäinen puhelin. Selvitä ongelma nuoli älä oleta nuoli yhdessä ideointi. Kuvassa myös tietokone.

Seuraava kuva: Ravintolan palvelun kehittäminen. Asiakaskyselyt. Kuvassa henkilö, joka kirjoittaa, nuoli oikealle, jossa asiakasymmärrys ja kuvaukset kolmesta asiakaspersonasta. Nuoli alas ideointiin, sydän ja tunnejälki, kuvassa kukkakimppu.

Käytetyimmät strategiat, haastattelu ja tiedonkeruu, brainstormaus ja yhteistyö, kuuntelu ja havainnointi, kokeilu ja kehittäminen. Kuvassa korva, suu ja silmä.