

**FEUGA**

FUNDACIÓN EMPRESA - UNIVERSIDAD GALLEGA

SERVICE DESIGN

METODOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS PARA LA INNOVACIÓN EN SERVICIOS

19 de junio de 2018 (8hs)
De 09:30 a 14:30 y de 16:00 a 19:00 hs

Sede Feuga . Rúa de Lope Gómez de Marzoa, s/n. Campus Vida
Santiago de Compostela

Hasta hace relativamente poco, la innovación y el diseño estaban centrados únicamente en el producto. Hoy en día, en una economía dirigida por la tecnología de la información y lo inmaterial, el servicio es en muchos casos el producto en sí.

Innovar en servicios se está convirtiendo de este modo en una habilidad fundamental para todo tipo de empresas, que deberán aprender a crear experiencias nuevas, diferenciadas y únicas para garantizar la satisfacción y fidelidad de sus clientes.

El valor del Service Design radica en el desarrollo de

soluciones innovadoras anteriormente inexistentes o en la mejora de servicios ya existentes en términos de conveniencia y eficacia. Esta metodología de innovación ampliamente consolidada y de éxito, ayuda a crear experiencias únicas para los usuarios al centrarse en lo que necesitan y desean.

Los asistentes a este curso experimentarán el verdadero potencial del Service Design, familiarizándose con el diseño estratégico y las herramientas y métodos fundamentales que les permitirán innovar de manera definitiva en sus propuestas de valor.

PROGRAMA

BLOQUE 1: INTRODUCCIÓN DISEÑO DE SERVICIOS

- Introducción. ¿Qué es un servicio?
- La economía de los servicios
- Producto Vs Servicio
- El servicio como producto
- Innovando productos a través de los servicios

BLOQUE 2: ELEMENTOS PARA DISEÑAR UN SERVICIO

- Introducción
- El usuario. Herramienta Persona Mapas de empatía

- El contexto. Stakeholders maps
- El viaje del Cliente. Customer Journey map

BLOQUE 3: REDEFINIENDO UN SERVICIO.

- Detección de los puntos de dolor
- Ideación en los puntos de contacto
- Redefinición de los puntos de contacto

BLOQUE 4: DISEÑO DEL SERVICIO EN DETALLE

- Herramienta Service Blue Print
- Definición puntos de contacto. Mockups

OBJETIVOS

- Introducir a los alumnos en el desarrollo de la disciplina del "diseño de servicios" y en los métodos de investigación cualitativa.
- Proporcionar metodologías y herramientas para la innovación en servicios.
- Aportar a los participantes instrumentos concretos para la comprensión del viaje del usuario de un servicio y la optimización del mismo.
- Capacitar al alumnado en la creación de experiencias y generación de valor añadido aplicadas al servicio.
- Reflexionar conjuntamente sobre el futuro del sector servicios y la importancia de la innovación en este campo.

DIRIGIDO A

Profesionales involucrados en el desarrollo de nuevos productos y servicios. En particular: Directores de I+D, responsables de innovación,

directores de desarrollo de negocio, directores comerciales y de marketing, product managers, diseñadores industriales, etc.

METODOLOGÍA

Basada en un método de trabajo asistido, interactivo y eminentemente práctico, combinará breves exposiciones teóricas, con ejemplos concretos clarificadores y la realización de trabajos

grupales a través de los que los asistentes podrán desarrollar y llevar a la práctica lo aprendido.

PONENTE

RAFAEL ZARAGOZÁ
Cofundador y Director Creativo Thinkers Co.

Formado como diseñador industrial, su verdadera pasión es el conocimiento de la persona y la hibridación de conceptos, así como la ejecución y el prototipado rápido para un testeo real con el usuario con objeto de alcanzar una innovación real.

Sus especialidades son: Visual Thinking, Design Thinking, Service design, Business design, Experience design, Emprendurismo, Lean Startup y

Human Focus Centered methodologies.

Es socio fundador y director creativo de Thinkersco y docente y profesor asociado de diferentes centros de formación.

Anteriormente ha sido Diseñador - Prospective Thinker en Ofita e Industrial Designer en La Mamba Studio.

Ha recibido diferentes premios y nominaciones en la categoría de diseño.

SERVICE DESIGN

METODOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS PARA LA INNOVACIÓN EN SERVICIOS

Nombre y apellidos: DNI:
Empresa / Institución:
CIF: Cargo:
Sector / Actividad:
Dirección:
Localidad:
Provincia: C.P.:
Teléfono: Fax:
Correo electrónico:

Autorizo expresamente el envío de información ☐ La Fundación Empresa – Universidad Gallega es la responsable del tratamiento de los datos personales proporcionados bajo su consentimiento y le informa que estos datos serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (GDPR) y demás normas que puedan resultar de aplicación, con una finalidad de remitir comunicaciones electrónicas de contenido formativo. Los datos serán conservados durante el tiempo necesario para atender dicha finalidad no siendo cedidos a terceros, en el momento en que dejen de ser necesarios para tal fin se suprimirán adoptando para ello las medidas de seguridad que garanticen la seudonimización o destrucción total de los mismos. El usuario garantiza que los datos aportados son verdaderos, exactos, completos y actualizados, siendo responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de tal obligación. El usuario podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, limitación en el tratamiento, oposición y portabilidad de los datos para lo que deberá dirigir una comunicación por escrito a la empresa (feuga@feuga.es / Rúa Lope Gómez de Marzoa s/n Campus Vida 15705 Santiago de Compostela), adjuntando copia del documento acreditativo de su identidad, y concretando el derecho o derechos que desea ejercer



AVANCE DE ACTIVIDADES JUNIO

RETAIL COACHING. HABILIDADES DE COACHING
PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE (8H)

GESTIÓN UNIFICADA Y PROFESIONAL DE RRSS
CON HOOTSUITE (8H)

CONTROLLER LOGÍSTICO (12H)

SERVICE DESIGN: METODOLOGÍAS Y HERRA-
MIENTAS PARA LA INNOVACIÓN EN SERVICIOS
(8H)

QUÉ Y CÓMO SE EVALÚA EN HORIZON 2020 (13)

ANÁLISIS, GESTIÓN Y CONTROL DE COMPRAS
CON EXCEL (14H)

IMPORTE

Matrícula

395 € | Incluye la documentación, cafés y certificado. Disponibilidad de aparcamiento gratuito.

Descuentos

Socios y CEDE FEUGA 10% en todos los cursos.

Demás interesados 10% Tercera inscripción y sucesivas para el mismo curso de la misma empresa | 5% Inscripciones anticipadas (hasta 15 días antes de la fecha de inicio). Los descuentos no son acumulables.

MATRÍCULA

Inscripción

Pueden inscribirse a los cursos en www.feuga.es (sección Cursos de formación, jornadas y eventos) o enviando el boletín de inscripción cumplimentado a la dirección de correo electrónico feugaformacion@feuga.es o al número de fax +34 981 524 454

Formalización de la matrícula

Para formalizar la inscripción será necesario realizar el pago del curso antes de la fecha límite de inscripción. Aquellas empresas que no puedan cumplir con este requisito deberán contactar con el área de formación para estudiar su casuística particular.

La confirmación de la actividad se realizará una vez finalizado el plazo de inscripción. En el caso de que se produzcan bajas con posterioridad a dicha confirmación, el importe de matrícula quedará en depósito para futuros cursos. De producirse con anterioridad, se procederá a su devolución. Lo mismo ocurrirá cuando FEUGA se vea obligada a cancelar o posponer un curso.

En caso de indisponibilidad de la persona inscrita, la empresa podrá sustituirla en cualquier momento, previo aviso al área de formación de FEUGA.

Fecha límite de inscripción

12 de junio de 2018

Consúltenos si esta formación puede ser bonificada con los fondos de la Fundación Tripartita por alguno de los siguientes medios: 981. 534. 180 Ext. 120 / feugaformacion@feuga.es

FORMA DE PAGO

Cheque o transferencia bancaria a favor de FEUGA

Entidad: BANCO SABADELL GALLEGO | **Nº de cuenta:** ES10 0081 5363 2500 0109 7315 / BSAB ESBB

Importante enviar copia del justificante de pago antes de la fecha de inicio del curso

Por fax +34 981 524 454 | Por correo electrónico feugaformacion@feuga.es

www.feuga.es
Búscanos en...



SEDE FEUGA

Rúa Lope Gómez de Marzoa s/n
Campus Vida | 15705 Santiago de Compostela
T. +34 981 534 180 | F. +34 981 524 454

OFICINAS FEUGA

Área comercial, local A-9
Campus Universitario | 36310 Vigo
T. +34 986 469 110 | F. +34 986 469 158

Almirante Lángara, s/n
Campus Riazor | 15011 A Coruña
T. +34 981 250 903 | F. +34 981 250 632

