



Kutsu Palveluliiketoiminnan Tutkimustyöpajaan

Miten hyödyntää Palvelutarina- menetelmää palvelujen kehitystyökaluna?

**Palvelutarina paljastaa asiakkaan logiikan ja kertoo
palveluntarjoajalle mihin kohdistaa palvelujen
kehittämisen**

Aika ja paikka: Tiistai 30.8.2011, klo 13.00 – 16.00

HANKEN SVENSKA HANDELSHÖGSKOLAN, Arkadiankatu 22, Helsinki

Palvelutarina-menetelmä pyrkii hahmottamaan ja paljastamaan miten asiakas kokee palveluntarjoajan tarjoamaa omista lähtökohdistaan ja osana omia aktiviteettejaan. Menetelmä eroaa siten merkittävästi nykyisin käytettävistä menetelmistä, esimerkiksi asiakastytyväisyysmittauksista, jotka keskittyvät tutkimaan miten asiakkaat arvioivat palvelua niin kuin palveluntarjoaja sen näkee. Ero on merkittävä, koska asiakkaan maailmassa palvelu ei ole irrallinen kokonaisuus, vaan liittyy muihin asioihin ja aktiviteetteihin. Asiakkaalla on omat tavoitteensa ja toimintatapansa, oma logiikkansa toimia. Tavoitteena on luoda paremmat edellytykset palveluliiketoiminnan kehittämiseksi ottamalla tällä tavalla lähtökohdaksi asiakkaiden kokema kokonaisvaltainen palvelukokemus. Kehittäminen voi suuntautua sekä nykyisten palvelujen muokkaamiseen ja säätämiseen, mutta myös palveluinnovaatioiden kehittämiseen.

Työpaja on SEDIMENT-tutkimusprojektin ilmainen loppuseminaari ja avoin kaikille palveluliiketoiminnan kehittämisestä kiinnostuneille. Paikkoja on rajoitetusti.

Ilmoittaudu seminaariin mahdollisimman pian osoitteessa:

<http://www.webropolsurveys.com//S/612DCEF5B9B5BAFD.par>

SEDIMENT – Service Experience Design –inspired Measurement

SEDIMENT-tutkimusprojekti on Hanken Svenska handelshögskolanin, Suomen Myyntikonttori Oy:n ja yhteistyöyritysten palveluajatteluun (service logic) perustuva Tekesin rahoittama kaksivuotinen tutkimushanke. Lisäksi yhteistyökumppanina toimii Karlstadin Yliopiston poikkitieteellinen CTF-tutkimuslaitos (Centrum för tjänsteforskning). Tutkimushankkeeseen osallistuvat yritykset ovat Asokodit, Iittala Group, Kodin Terra, Rastor, Säästöpankkiryhmä, Terveystalo Healthcare ja Yliopiston Apteekki. Tutkimusprojektin vastuullisena johtajana toimii professori Tore Strandvik ja projektipäällikkönä väitöskirjaa valmisteleva Henrich Nyman.

