

Asiakaslähtöisen oppimiskulttuurin muotoilu

Asiakaskokemus kilpailuetuna korostuu niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla. Ylivertaisen asiakaskokemuksen synnyttäminen edellyttää organisaatioilta ketterää toimintatapaa, joka perustuu oppimisen sitomiseen entistä olennaisemmaksi osaksi päivittäistä työtä. Valmennus tarjoaa muotoiluajattelun välineitä ja konkreettisia työkaluja sekä asiakaskokemuksen kehittämiseen että organisaation oman oppimiskulttuurin muotoiluun asiakaslähtöisemmäksi.



Ajankohta: 15.11.2022

Paikka: Helsingin yliopiston keskustakampus

Hinta: 2000 + alv. 24%

Ota yhteyttä:

Marianne Terkki-Mallat

+358 50 415 0520

marianne.terkki-mallat@hyplus.fi

Valmennus on osa Helsingin yliopiston Kestävyys organisaation voimavaraksi -koulutuskokonaisuutta.

HYÖTY JA OPPIMISTAVOITTEET

Valmennuksen avulla ymmärrät liiketoiminnan strategisten tavoitteiden ja jatkuvan oppimisen yhteyden.

Valmennuksesta saat:

- työvälineitä ja taitoja viedä asiakaslähtöistä muotoiluajattelua eteenpäin omassa organisaatiossasi
- tietoa ja näkökulmia asiakaslähtöisen oppimisstrategian muotoiluun ja toteutukseen
- ajatuksia oppimista tukevan teknologisen ja sosiaalisen infrastruktuurin rakentamiseen

- vinkkejä analytiikan ja AI:n hyödyntämiseen organisaation oppimisen tukena.

KENELLE

Valmennus on suunnattu kaikille, jotka vastaavat toiminnan suunnittelusta ja kehittämisestä omissa organisaatioissaan. Valmennus sopii esimerkiksi:

- johtajille ja esihenkilöille julkisella sektorilla ja yrityksissä
- HR-asiiantuntijoille
- Learning and Development -asiiantuntijoille

KESKEINEN SISÄLTÖ

1. Asiakaskokemus strategiana

- Mitä on ylivertainen asiakaskokemus?
- Miten asiakaslähtöisyys näkyy organisaatiossa?
- Kuka on asiakas?
- Asiakaskokemus strategisena kyvykkyytenä

Välitehtävä: oman organisaation asiakaskokemuksen tai palvelupolkujen kartoittaminen

2. Oppimiskulttuurin elementit

- Oppimiskulttuuri systeemisena toimintana
- Työn mieli ja merkityksellisyys
- Osaamisen hallinnoinnista ylivertaiseen oppimiskokemukseen
- LEAN-filosofia ja osaamisvirtojen optimointi
- Teknologia oppimisen alustana (LMS, LXP, HR-analytiikka, AI, VR)

Välitehtävä: oman organisaation osallistaminen oppimiskulttuurin kehittämiseen

3. Muotoilun työkalut oppimisen kehittämisessä

- Yksilön oppimisesta yhteisölliseen kyvykkyyteen
- Miten tutkia tunnekokemusta? Empatia työvälineenä
- Ketterät kokeilut oppimisen välineenä

Välitehtävä: projektisuunnitelma asiakaskeskeisen oppimiskulttuurin muotoiluun

TOTEUTUS JA TYÖSKENTELY

Valmennus sisältää kolme valmennuspäivää (15.11., 24.11. ja 7.12.2022), ennako- ja välitehtäviä sekä valmennuksen läpi kulkevan kehittämiskokeilun. Valmennuspäivät järjestetään Helsingin yliopiston keskustakampuksella tai koronatilanteen vaatiessa etätoteutuksena.

Valmennuksessa noudatetaan käänteisen opetuksen menetelmää. Osallistujat tutustuvat kouluttajien laatimaan ennakkomateriaaliin ensin itsenäisesti, minkä jälkeen aiheen käsittelyä jatketaan valmennuspäivissä. Ennakkomateriaali koostuu valmentajien valikoimista teksteistä, videoista ja case-esimerkeistä.

Valmennuksessa työstetään yhdessä kehitystehtävää valmentajien johdolla. Kehitystehtävässä analysoidaan organisaatiosi nykyisiä oppimiskäytänteitä ja ideoit toimintanne/liiketoimintanne tavoitteisiin sopivaa oppimisjärjestelmää ja suunnittelet tämän järjestelmän toimeenpanoa. Yhteistä työskentelyä voidaan jatkaa myös valmennuspäivien välillä verkkopohjaisilla keskustelu- ja wiki-alustoilla.

Valmennuksessa hyödynnetään verkko-oppimisalustaa ja sosiaalisen median välineitä ryhmän tarpeiden mukaan.

VALMENTAJAT

Valmennusprosessin vetäjä ja valmentaja **Kirsi Elina Kallio** (FL) on kokenut liiketoiminnan ja oppimisen kehittäjä, palvelumuotoilija sekä business coach. Hän on tutkimustyössään keskittynyt tarkastelemaan oppimista yhdessä asiakkaan kanssa uusissa liiketoiminnan muodoissa. Hän on kouluttanut eri korkeakouluissa työelämän oppimiseen, viestintään ja HR-alaan kytkeytyviä opintojaksoja. Kallio on auttanut lukuisia yrityksiä ja julkishallinnon organisaatioita kehittämään toimintaansa muun muassa pääkaupunkiseudun kunnissa, valtionhallinnon virastoissa sekä pörssiyrityksissä.



Valmennuksessa vierailee **Akseli Huhtanen** (VTM), joka on oppimismuotoilija ja oppimisen käytännön kehittäjä. Hän on työssään FITech-verkostoyliopiston oppimismuotoilijana kehittänyt oppijälähtöisen muotoilun työtapoja. Yhtenä Dare to Learn -oppimistapahtuman perustajista Huhtanen on seurannut oppimisen tulevaisuuden trendejä organisaatioissa vuosien ajan. Työssä oppimisen, oppimismuotoilun ja verkko-oppimisen aiheista Huhtanen on kouluttanut ja konsultoinut muun muassa Orionilla, Alma Talentilla, Sitralla, Rastor-instituutilla, Kauppakamarilla, eri korkeakouluissa sekä monissa muissa organisaatioissa.



HINTA

Valmennuksen hinta on 2 000 euroa + alv 24 % (yhteensä 2 480 euroa). Hinta sisältää verkkoluennot, opiskelupäivien opetuksen ja ohjauksen, opiskelumateriaalin ja verkkoympäristön käytön opiskelun aikana.

ILMOITTAUTUMINEN

Ilmoittaudu mukaan tällä sivulla olevan ilmoittaudu-painikkeen kautta 7.1.2022 mennessä.

Varaamme oikeuden koulutusohjelmaa koskeviin muutoksiin ja hinnan tarkistamiseen arvonlisäveron muuttuessa.

RÄÄTÄLÖIDYT TOTEUTUKSET ORGANISAATIOILLE

Teemme aihealueesta myös yritysten ja julkishallinnon asiakkaille räätälöityjä, eri pituisia toteutuksia. Jos haluat tilata toteutuksen omalle organisaatiollesi, ota yhteyttä:

Marianne Terkki-Mallat

Asiakkuuspäällikkö

Johtaminen ja ohjaus

050 415 0520

marianne.terkki-mallat@hyplus.fi

Marianne Terkki-Mallat (KM) on systeminen business coach, työnohjaaja, aikuiskouluttaja ja kehittämisasiantuntija, joka toimii johtamisen teema-alueen esihenkilönä HY+:ssa. Hän on ollut mukana monien erilaisten koulutusten, monimuotokoulutusten ja valmennusten suunnittelussa ja toteutuksessa.