

# Teenusedisaini ja turismiturunduse seminar-koolitus Põhja-Eesti turismiettevõtetele ja organisatsioonidele

09. mail 2017. a. Tallinna Teeninduskoolis (Majaka 2, 11412 Tallinn)

## SA Põhja-Eesti Turism kutsub praktilisele seminar-koolitusele

**Koolitaja:** Ülle Puustusmaa - BDA Consulting OÜ partner ja vanemkonsultant, turismi- ja teenusedisaini ekspert, koolitaja.

**Koolituse eesmärk** on suunata osalejad analüüsima oma ettevõtte teenuse erinevaid aspekte ja pakkuda vahendeid, mille abil disainida terviklikku, kasutajasõbralikku ja kliendikeskset teenust. Anname nõu, kuidas ületada küllastajate ootusi, kuidas pakkuda teenuseid nii, et külustuselamus jääks kauaks meelde ning tekitaks mõjuvat järelkaja, luues ettevõttest nii oma töötajate kui ka laiema üldsuse jaoks positiivse kuvandi.

### Koolituse sisu:

- Kasulikud ja praktilised näpunäited, kuidas konkurentidest eristuda;
- Kuidas saab pakutavaid teenuseid visualiseerida ja näidata, et ettevõtte on külalishalke ja kliendikeskne;
- Kuidas suurendada korduvküllastajate osakaalu;
- Kuidas siduda üksikud detailid tervikuks ning disainida kogu klienditeekonda ja ümbritsevat keskkonda arvestav terviklik teenus?
- Kliendisuhete põhitõed.

Lisaks arutletakse koolitusel, kuidas paremini mõista oma küllastajaid, nende ootuseid ja vajadusi. Räägime sellest, kuidas kujundada väärtuspakkumist ning teenuse väljaarendamise ja teenuse osutamise protsesse sihtgrupi vajadustele vastavaks ning kuidas mõelda läbi sihtgrupipõhine turunduskommunikatsioon.

**Kasutatavad õppemeetodid:** koolitusel kasutatakse erinevaid aktiivõppemeetodeid: diskussiooni, praktilisi ülesandeid ja teenusedisaini tööriistade toel läbi viidavaid harjutusi, mis toetavad käsitletavate temade mõistmist ja võimaldavad osalejatel oma ettevõttes/organisatsioonis neid hiljem teenusedisainis ning turunduses rakendada.

Koolituse taustaks on teenusedisaini ehk kliendikogemuse disaini meetoodika, mille oluliseks põhimõtteks on teenuste ja toodete arendamisel lähtumine inimeste reaalsetest vajadustest ja motivatsioonist.



**Päevakava:**

11.00 – 13.00	Seminar-koolitus
13.00 – 13.30	Energiapaus
13.30 – 15:15	Seminar-koolitus

**Koolituse hind:** Tänu SA Põhja-Eesti Turism toetusele on koolituse hind 47 eurot, mis sisaldab ka energiapausi.

**NB!** Alates fuajeest/garderoobist leiad suunavad viidad õige ruumi leidmiseks.

Parkimise info: <http://www.teeninduskool.ee/index.php/kontakt>

Kiirusta, sest kohtade arv on piiratud! Saad kaasa suurepäraseid ideid, mida oma töös kohe rakendada!

**[Registreeri siin](#)**

