

# Kunderejsen

Lær at kortlægge, designe og implementere rejsen

Kunderejsen kan også kaldes brugerrejsen, borgerrejsen, patientrejsen, medlemsrejsen eller noget sjette. Hvad personen kaldes er for så vidt ligegyldigt. Det centrale er, at der er tale om et menneske, som, for at få en ydelse, et produkt eller en oplevelse, bliver sendt på en rejse.

Og uanset om en organisation er bevidst om det eller ej, sendes organisationens kunder på rejsen hver eneste dag. Er rejsen ikke designet, "designer den nok sig selv". Med en betydelig risiko for, at turen hverken bliver appetitlig for kunden, til at kontrollere for organisationen eller i overensstemmelse med dét, som organisationen vil stå for.

På dette kursus kommer du til at arbejde med at kortlægge, designe og implementere kunderejsen.

## Udbytte

Når du har gennemført kurset vil du

- være i stand til at kortlægge og forstå kunde- og brugerrejser
- kunne arbejde med kontaktpunkter (touchpoints)
- være inspireret til hvordan man kan designe kunderejser, der er attraktive, effektive og anderledes.
- kunne arbejde med implementering og forandring i forhold til kunderejsen.
- være opmærksom på de udfordringer og faldgruber, der er omkring arbejdet med kunderejsen.

## Målgruppe

Kurset er målrettet dig som arbejder med

- kunde-, bruger- og borgerrejser.
- service- og forretningsudvikling
- organisationens serviceydelser og serviceoplevelser

Kurset henvender sig både til deltagere fra den private og offentlige sektor.

## Indhold

Hvorfor overhovedet beskæftige sig med kunderejsen?

Hvorfor "rejse" og hvordan defineres en rejse og et kontaktpunkt?

Stakeholders og målgrupper - og deres involvering

Valg og kortlægning af rejse.

Den følelsesmæssige rejse

Introduktion af en række "designgreb" - f.eks. forenkling, peak end, hjerteslag og servicebevis

Implementering og evaluering af rejsen

Sådan kommer man igang

De typiske fejl og udfordringer

## Litteratur

"**Kunderejsen**" er omdrejningspunktet for dette kursus. Bogen er skrevet af underviseren på kurset, Søren Bechmann.

Bogen fremsendes, når du har tilmeldt dig kurset.

## Underviser

Underviser på kurset er **Søren Bechmann**, konsulent, forfatter og og partner i Service Design Institute. Han er forfatter til fem bøger om service og servicedesign og har bl.a. skrevet "Kunderejsen".

## Form og varighed

Kurset afvikles over to sammenhængende dage.

## Tid og sted

Kurset afvikles i både København og Aarhus. Se tidspunkter på [www.servicedesigninstitute.com](http://www.servicedesigninstitute.com)

## Pris

**Kr. 9.750,-** inkl. frokost, te/kaffe og materialer. Ekskl. moms.

Kurset gennemføres i henhold til Sundhedstilsættens anbefalinger. Ved evt. aflysning tilbagebetales det fulde beløb.