

## Palvelu

Aineeton tai aineellinen hyödyke, jota kulutetaan, koetaan tai sen avulla tyydytetään tarve.

## Palvelupolku

Kuvaus palvelukokonaisuudesta.

## Palvelutuokio

Palvelupolku jakautuu pienempiin vaiheisiin ja vaiheet ovat nimeltään palvelutuokioita.

## Kohtaamis-/kontaktipiste

Palvelutuokio koostuu monista kohtaamis-/kontaktipisteistä, joiden avulla asiakas on kontaktissa palveluun niin digitaalisessa kuin fyysisessä maailmassa.

## Palvelukokemus

Syntyy asiakkaan ja asiakaspalvelijan vuorovaikutuksesta. Kokemukseen vaikuttaa tarpeet, odotukset, motivaatio ja arvot.

## Palvelumuotoilu

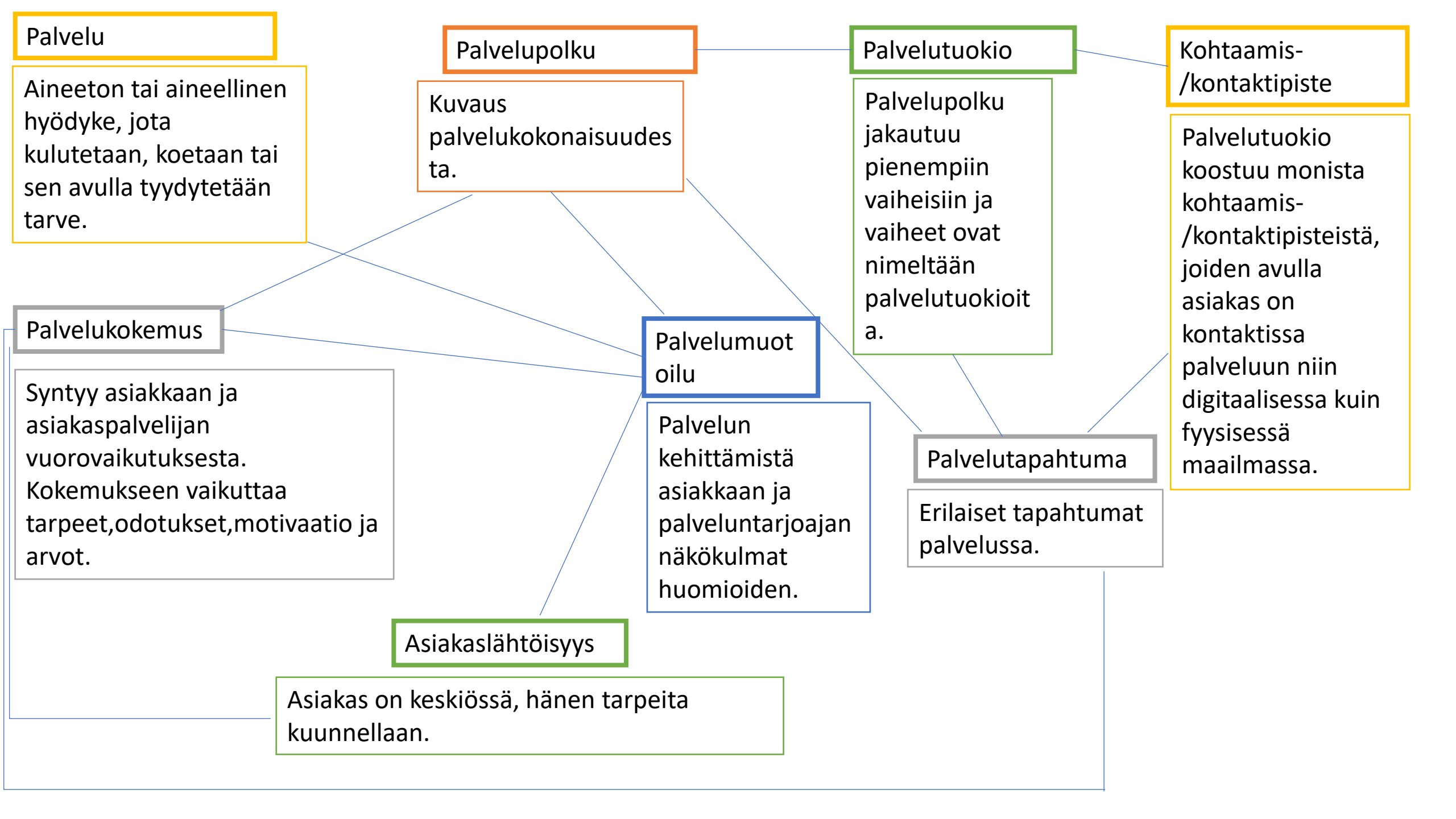
Palvelun kehittämistä asiakkaan ja palveluntarjoajan näkökulmat huomioiden.

## Palvelutapahtuma

Erilaiset tapahtumat palvelussa.

## Asiakaslähtöisyys

Asiakas on keskiössä, hänen tarpeita kuunnellaan.



## Hakusanat:

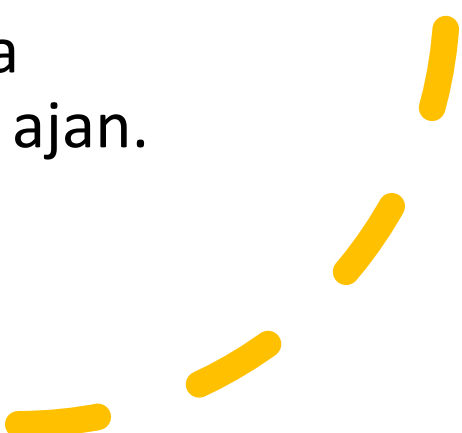
- Palvelu
- Kontaktipiste
- Palvelutapahtuma
- Palvelutapahtuma palvelumuotoilu
- Palvelukokemus
- Palvelukokemus määritelmä

- Palvelu kohtaamispiste
- Asiakaslähtöisyys
- Asiakaslähtöisyys palvelumuotoilu
- Palvelumuotoilu
- Palvelupolku
- Palvelutuokio

Hakukoneena käytin  
Googlea

A large orange circle is positioned on the left side of the slide, partially overlapping the text area.

# Mitä palvelumuotoilu oikein onkaan?

- Englanniksi Service design.
  - Monitieteellinen ala.
  - Pyritään kokonaisvaltaiseen asiakaslähtöiseen palvelujen kehittämiseen ja innovointiin, unohtamatta palvelun tarjoajan näkökulmaa.
  - Hyödynnetään muotoiluajattelua.
  - Käytetään visuaalisia työtapoja työskentelyssä.
  - Palvelumuotoilun prosessi koostuu eri vaiheista.
  - Viimeaikoina pompannut pinnalle ja ymmärryksen mukaan kasvaa koko ajan.
- 
- A series of yellow dashed lines are located in the bottom right corner of the slide, forming a curved, upward-pointing shape.

# Lähteet

- Palvelumuotoilu. Haettu 12.5.2022, osoitteesta: <https://fi.wikipedia.org/wiki/Palvelumuotoilu>
- Palvelu. Haettu 12.5.2022, osoitteesta: <https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/palvelu>
- Palvelumuotoilu. Tuulaniemi, J. 2011. E-kirja.
- Palvelumuotoilu. Haettu 13.5.2022, osoitteesta: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/palvelumuotoilu/>
- Palvelumuotoilu työkaluna erinomaisen asiakaskokemuksen rakentamisessa. Sytyke. Haettu 13.5.2022, osoitteesta: <https://www.sytyke.org/palvelumuotoilu/palvelumuotoilu-tyokaluna-erinomaisen-asiakaskokemuksen-rakentamisessa/>
- Sotenavi. Laadukas palvelu ja tyytyväinen asiakas. Haettu 13.5.22, osoitteesta <https://sotenavigaattori.fi/laadukas-palvelu-ja-tyytyvainen-asiakas/>