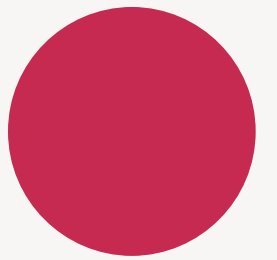


ДИЗАЙН - МЫШЛЕНИЕ

ПРЕОДОЛЕЙ КОРОБОЧНЫЙ
ПОДХОД К РЕШЕНИЮ ЗАДАЧ



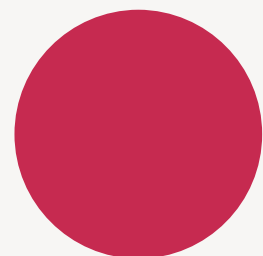
**Ольга Линник - ведущий эксперт Центра
подготовки руководителей и команд
цифровой трансформации ВШГУ РАНХиГС**



22 года в разработке интернет-продуктов и клиентском опыте. Руководила созданием цифровых продуктов в компаниях «Студия Лебедева», АО «ТНТ-Телесеть», «ТД «Столото», «ВебТВ» (zoomby.ru), «СТС Медиа»

Создала и четыре года руководила Мастерской дизайн-мышления в розничном блоке ПАО «Сбербанк»

Сотрудничает с КУ Сбербанка, Ростелеком контактные центры, Банк Открытие, сеть «Магнит»



1 МОДУЛЬ ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

ИННОВАЦИИ. КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ. ЗНАКОМСТВО С ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕМ (ДМ)

- ИННОВАЦИИ, КАК ОТВЕТ НА ПОТРЕБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА
- ПРОДУКТ = ЦЕННОСТЬ. ВНУТРЕННИЕ И ВНЕШНИЕ КЛИЕНТЫ
- СЕРВИС = ЗАБОТА. ФОРМУЛА ЗАБОТЫ. ЗАЧЕМ ЗАБОТИТЬСЯ О КЛИЕНТАХ?
- ПОЧЕМУ ЛЮДИ ДЕЛАЮТ НЕ ТО, ЧТО МЫ ОЖИДАЕМ? ПОНЯТИЯ «КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ» И «КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ»
- ВВЕДЕНИЕ В ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ: ИСТОРИЯ, ПРИМЕРЫ, ПРИНЦИПЫ, ЭТАПЫ. ДЛЯ КАКИХ ЗАДАЧ ПОДХОДИТ (И НЕ ПОДХОДИТ) ДМ

ЭМПАТИЯ. ПОГРУЖЕНИЕ В ПЕРЕЖИВАНИЯ И ОПЫТ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ

- ИНСТРУМЕНТЫ ЭМПАТИИ
- ПРАВИЛА ПРОВЕДЕНИЯ ИНТЕРВЬЮ, ТИПОВЫЕ ОШИБКИ, РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РОЛЕЙ
- ЭКСТРЕМАЛЬНЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ
- МЕТОД «5 ПОЧЕМУ?» И ВОПРОСЫ «КЛЮЧИ»
- КАРТА ЭМПАТИИ

В ПРОГРАММЕ И СОСТАВЕ ТРЕНЕРОВ ВОЗМОЖНЫ ИЗМЕНЕНИЯ
СЛЕДИ ЗА ОБНОВЛЕНИЯМИ НА САЙТЕ

2 МОДУЛЬ ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

ФОКУСИРОВКА. «РАСПАКОВКА» ИНТЕРВЬЮ, ПЕРСОНЫ, ПОТРЕБНОСТИ И БАРЬЕРЫ

- «ПЕРСОНЫ»
- ПОТРЕБНОСТИ И БАРЬЕРЫ

ФОКУСИРОВКА. ПУТЬ КЛИЕНТА. КЛЮЧЕВОЙ ВОПРОС

- ИНСТРУМЕНТ СJM
- РАЗРЫВЫ СЦЕНАРИЕВ
- ИНСТРУМЕНТ «ТОЧКА ЗРЕНИЯ»

В ПРОГРАММЕ И СОСТАВЕ ТРЕНЕРОВ ВОЗМОЖНЫ ИЗМЕНЕНИЯ
СЛЕДИ ЗА ОБНОВЛЕНИЯМИ НА САЙТЕ

3 МОДУЛЬ ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

ГЕНЕРАЦИЯ И ВЫБОР ОПТИМАЛЬНОЙ ИДЕИ ДЛЯ ПРОТОТИПИРОВАНИЯ

- ИНСТРУМЕНТЫ ГЕНЕРАЦИИ ИДЕЙ,
ПРАВИЛА МОЗГОВОГО ШТУРМА,
WORLD SAFE, MEWEUS
- КРИТЕРИИ ВЫБОРА ИДЕЙ

СОЗДАНИЕ БЫСТРОГО ПРОТОТИПА ДЛЯ ПРОВЕРКИ ВЫБРАННОЙ ИДЕИ

- ПРОТОТИПЫ: КАКИЕ БЫВАЮТ
- ИНСТРУМЕНТЫ ПРОТОТИПИРОВАНИЯ
- С ЧЕГО НАЧАТЬ?

В ПРОГРАММЕ И СОСТАВЕ ТРЕНЕРОВ ВОЗМОЖНЫ ИЗМЕНЕНИЯ
СЛЕДИ ЗА ОБНОВЛЕНИЯМИ НА САЙТЕ

4 МОДУЛЬ ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

ТЕСТИРОВАНИЕ. ПРОВЕРЯЕМ РАБОТОСПОСОБНОСТЬ ИДЕИ НА ПРАКТИКЕ

- МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ, ТИПОВЫЕ ОШИБКИ
- РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РОЛЕЙ
- МАТРИЦА ТЕСТИРОВАНИЯ
- ЭВОЛЮЦИЯ ИЗМЕНЕНИЙ. HADI ЦИКЛ
- ЦЕННОСТНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

В ПРОГРАММЕ И СОСТАВЕ ТРЕНЕРОВ ВОЗМОЖНЫ ИЗМЕНЕНИЯ
СЛЕДИ ЗА ОБНОВЛЕНИЯМИ НА САЙТЕ

ВЫВОДЫ ПО ТЕМЕ И ДАЛЬНЕЙШИЕ ШАГИ

- ПОЧЕМУ ПРОВАЛИВАЮТСЯ ИННОВАЦИИ
- ИСТОРИИ УСПЕХА