



# enterprise europe

**Technologické centrum AV ČR v rámci projektu Enterprise Europe Network si Vás dovoluje pozvat na workshop**

## **Design služeb – jak na něj ve vaší firmě?**

- Jak víte, že poskytujete skvělé produkty a služby?
- Čím měříte spokojenost zákazníků?
- Kde všude se uživatelé setkávají s Vaší značkou?
- Kdy jste naposledy dělali etnografický či UX výzkum?

Na tyto a další otázky Vám odpoví chystaný event s agenturou The Point Design. Je pro Vás připraven úvodní seminář a série individuálních konzultací, které Vám pomohou zlepšit služby a zvýšit zákaznickou spokojenost.

Akce se koná dne 30. 1. 2012 od 10: 00 v TIC ČKD Praha v ulici Lisabonská 4, Praha 9.

Účast je bezplatná. Na seminář je možné se zaregistrovat zde:

[geform.tc.cz/design\\_seminar](http://geform.tc.cz/design_seminar), na individuální konzultace se prosím registrujte zde:

[geform.tc.cz/design\\_konzultace](http://geform.tc.cz/design_konzultace).





## Program

### **10:00 – 12:00 – Představení sítě Enterprise Europe Network, Seminář o designu služeb**

V první fázi semináře se krátce seznámíte s nabídkou služeb sítě Enterprise Europe Network a následně s teoretickými základy designu služeb jako součásti inovačního managementu a metodologií RDM agentury The Point Design. Dále se podrobně seznámíte s metodami jako je optimalizace kontaktních míst, mapování zákaznickovy cesty, etnografickým výzkumem atd. Součástí semináře bude také řada případových studií z poslední doby.

#### **Co si odnesete?**

Hlavní přidanou hodnotou semináře je zejména důraz na konkrétní postupy, nástroje a metody, které Vám pomohou vylepšit stávající praxi. Seminář bude veden s co nejvyšším podílem interakce, aby si účastníci mohli metody osvojit a měli dostatek prostoru na otázky.

### **12:30 – 14:30 – Individuální konzultace**

Během individuální konzultace budete mít šanci prodiskutovat více do hloubky témata designu služeb, která jsou aktuální přímo pro vaši firmu. Konzultace bude pojata jako prvotní bližší seznámení, během kterého společně vyřešíme základní otázky, které vás trápí. V případě, že konzultaci budete považovat za přínosnou, domluvíme se na další spolupráci.

#### **Co si odnesete?**

Hlavní přidanou hodnotou konzultací je individuální přístup. Během konzultace se vám budou věnovat oba konzultanti a dojde tak k prodiskutování vašeho problému z různých úhlů pohledu. Aby vám konzultace dala co nejvíce, doporučujeme vyplnit vstupní dotazník. Konzultaci jako takovou pak již budeme moci věnovat přímo věcné diskuzi.

## Přednášející

### Adam Hazdra, MSc.



Několikaletá zkušenost s řízením a inovacemi služeb v českých ale i mezinárodních firmách a veřejných institucích. Dříve produktový manažer v mediální firmě Newton Media. Podílel se na vývoji nové řady elektronických služeb v globální výzkumné a konzultační společnosti International Data Corporation (IDC). Pod hlavičkou Jihomoravského inovačního centra (JIC) poskytuje strategické poradenství technologickým startupům. Spolupracoval s CERMAT, Masarykovou univerzitou, VŠE a dalšími. Je nositelem inženýrského titulu v oboru řízení inovací z britské Manchester Business School, kde se zabýval inovacemi v odvětví high-tech služeb. Aktuálně s Katkou pracuje na založení a rozvoji poradenské agentury The Point Design.

### Ing. Kateřina Kánská



Několikaletá zkušenost s řízením projektů. Koordinovala řadu marketingových projektů na ČVUT. Byla mentorem v programu Ženy a věda Sociologického ústavu AV ČR. Vedla studentské týmy pro projekty firem Nestlé, Ogilvy, Plzeňský Prazdroj, Market Vision a 3M. Nyní působí jako project manager na Institutu pro technologický a inovační management při VŠE. Koordinovala konferenci Innovation Day 2011, aktuálně vede projekt přípravy knihy o inovačním a technologickém managementu. Získala titul v biomedicíně inženýrství na ČVUT, nyní dokončuje druhé magisterské studium na VŠE zamerané na marketing. Aktuálně s Adamem pracuje na založení a rozvoji poradenské agentury The Point Design.