centrum PUCP ESCUELA PARA LOS BUENOS NEGOCIOS

Executive Education SAN ISIDRO

CURSO EDEX

Service Design usando la Metodología LEGO® SERIOUS PLAY®

Descripción

Tener una perspectiva global ante estas situaciones ayudarán a identificar la fricción y las áreas de oportunidad, mientras se alinean equipos y partes interesadas para ejecutar. La metodología LEGO® SERIOUS PLAY® da paso a todo el proceso creativo y el diseño per se. A medida que observamos las experiencias vividas, y a medida que las recogemos en nuestras cajas de ideas. Un diseñador de servicios necesita tener la práctica de cuando está en el medio del proceso creativo, eliminar piezas de las experiencias observadas para construir servicios mejores y más innovadores.

Dirigido a

Directores de empresas, gerentes,empresarios, y profesionales en general y cuyas funciones o responsabilidades estén directamente relacionadas el análisis y toma de decisión de la experiencia del cliente y la entrega el servicio.

Objetivo de aprendizaje

El participante conocerá las principales herramientas del SERVICE DESIGN THINKING bajo la metodología LEGO® SERIOUS PLAY®, utilizadas para la generación y fluidez de conocimiento, evaluación de proyectos y su aplicación bajo un enfoque de negocio dentro de un entorno de innovación y modelación de nuevos negocios. El objetivo de este curso es que al finalizarlo puedas realizar tu propio proyecto final, el cual consistirá en mejorar o reinventar un servicio a través de una idea de prototipo en Service Design.

Contenido

SESIONES	DÍA	MES	TEMA
1 y 2	Martes 27	Abril	**Fundamentos del Service Design** • Concepto de Servicio. • Servicio vs Producto: El eterno Carrusel. • Que es el Diseño de Servicio. • Beneficios: Relevancia y alcance para transformar experiencias y pautas para un Service Design exitoso.
3 y 4	Martes 04	Mayo	**Research Workshop** • Taller de entrevistas. • Definición de Arquetipos y Usuarios.
5 y 6 7 y 8	Martes 11 Martes 18	Mayo Mayo	**Mapa de Experiencia del Usuario (Journey Maps)** • Esta herramienta permitirá mapear cada una de las etapas, interacciones, canales y elementos por los que pasa el cliente dentro de los momentos del servicio. • Definición de todas las fases y visualización de la experiencia completa que viven los usuarios a lo largo del servicio, así como emociones y oportunidades de mejora.
9 y 10 11 y 12	Martes 25 Martes 01	Mayo Junio	**Teoría de Escenarios (Frontstage- Backstage)** • Frontstage: Productos, actores, touchpoints. • Backstage: Procesos, actores, sistemas, infraestructura. **Service Blueprint (ing)** • Diseñando el proceso que atenderá las necesidades del usuario, considerando las actividades visibles y no visibles para el usuario.

CENTRUM PUCP podrá efectuar cambios en la malla, secuencia de los cursos o profesores, de acuerdoa su política de mejora continua. Cualquier eventual cambio en la programación les será comunicado oportunamente.

Contenido

SESIONES	DÍA	MES	TEMA
13 y 14	Martes 08	Junio	**Prototipado y Case Building** • Service Sprint. • Incremento de la Mejora. • Storytelling. • Retroalimentación de los Casos y Prototipos de Servicios.
15 y 16	Martes 15	Junio	**Proyecto Final** • Presentaciones de los proyectos finales (Ideas y Procesos) ante un jurado invitado.

CENTRUM PUCP podrá efectuar cambios en la malla, secuencia de los cursos o profesores, de acuerdoa su política de mejora continua. Cualquier eventual cambio en la programación les será comunicado oportunamente.

Joaquín Barreto

MBA por Maastricht School of Management en Holanda, Master en Dirección Estratégica por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Y es Bachiller de Administración de Empresas por Ashford University en Ohio, Estados Unidos. Cuenta con un Diplomado en Logística y Operaciones por ESAN y es CERTIFIED FACILITATOR IN THE LEGO® SERIOUS PLAY® METHODOLOGY.

Ha sido consultor funcional en proyectos de pesquisa de servicios para el Servicio Brasilero de Pequeñas y Medianas en Empresa (SEBRAE) con el apoyo del BID (Banco Interamericano de Desarrollo) en Sao Paulo, Brasil. Se ha desempeñado en las posiciones de Operations Head de Bredenmaster Perú, trabajando en proyectos B2B de desarrollo del canal moderno y Trade Marketing de la oficina de Lima, Perú. También ha trabajado como Administrador de Proyectos de Servicios para IBM España, Portugal e Italia, en Madrid, España.

Inicio
27 de Abril

Frecuencia
Semanal
Todos los Martes
19:00 - 22:30

Modalidad
Remota
(Clases en tiempo real)

Horario
Sesión 1:
19:00 - 20:30
Break:
20:30 a 21:00
Sesión 2:
21:00 - 22:30

MATRICÚLATE AQUÍ