IFBD
Institute for Business Development

2027

Optimaliseer de klantbeleving met Design Thinking

Service Design

Ontwerptechnieken voor diensten waarmee u echt het verschil maakt voor uw klant



INCLUSIEF VOOR ELKE DEELNEMER

Writers Academy

Unieke & inspirerende workshops gebaseerd op de meest populaire managementboeken!



Onder de deskundige leiding van:

Jürgen Tanghe
Design Strategist
WUNDERMAN THOMPSON

>>> **IFBD.BE** /
writers academy

Waarom deze Writers Academy?

DE UITDAGING VAN DIENSTVERLENING: EXPERIENCE

De strijd om de gunst van de klant woedt harder dan ooit eerder. Concurrenten komen uit onverwachte hoek. De digitale revolutie stelt nieuwe eisen, zeker aan service bedrijven. Organisaties met een (ogenschijnlijk) 'minderwaardig aanbod' kapen uw klanten weg. Het vinden van competitieve voordelen wordt steeds moeilijker waardoor de budgetten aan marketingcommunicatie steeds groter worden. En uw klant wordt steeds veeleisender, mondiger en kritischer. Maar durft u uw dienstverlening in vraag te stellen? Meer zelfs, durft u deze te herontwerpen in functie van uw klant?

IMPACT VAN DESIGN THINKING OP SERVICE BEDRIJVEN

Design thinking is een manier van innoveren waarbij de klant als gebruiker centraal staat. Het is een andere manier om naar klantenvraagstukken te kijken en tot relevante, originele en creatieve oplossingen te komen. Elk 'design thinking'-project bevat een aantal herkenbare ingrediënten: kennis van het klantengedrag, prototyperen, experimenten opzetten en eruit leren en duurzaam innoveren. Of het nu gaat om het ontwikkelen van een betere customer journey, het strucureel verbeteren van uw klantenservice, het toevoegen van een degitale component aan uw dienstverlening of het aanspreken van een nieuwe doelgroep voor uw diensten: design thinking maakt het verschil.

DESIGN WILL KILL MARKETING

Markus Engman, voormalig Head of Design van Ikea, ziet design thinking als een volwaardig alternatief voor marketing. En niet geheel onterecht, want het verbeteren van uw dienst(-verlening) is de meest impactvolle manier om de emotionele band met uw klant te verbeteren. Het is immers met de gebruikerservaring dat u het hart van uw klant voor lange tijd wint, niet met de aankoopervaring. Als organisaties meer durven te investeren in design, blijkt snel dat een substantieel deel van hun marketinginvesteringen overbodig worden.

IEDEREEN IS DESIGNER … OOK U

Ook u werkt als een designer, ook al heeft u allicht een totaal andere jobbeschrijving of functietitel. Want u moet elke dag opnieuw uw dienstverlening en haar processen in kaart brengen én in vraag durven te stellen. Design thinking is dan ook dé manier van creatief probleemoplossen en innovatief verbeteren. Het is een noodzakelijke competentie van de nieuwe manager die garant staat voor een kwaliteit van services en een optimale klantenbeleving.

BOUWSTENEN VAN SERVICE DESIGN THINKING

Service Design Thinking is gebaseerd op de volgende principes:

- Service Design Thinking is extreem klantgericht met een grondig en empathisch inzicht in de verschillende service actoren.
- Service Design Thinking gaat op zoek naar een betekenisvolle toekomst, vanuit een radicaal positieve samenwerking.
- Service Design Thinking gaat uit van een nieuw, origineel perspectief op elk klantenvraagstuk.
- Service Design is gebaseerd op experimenteren om zo te leren en te ontwikkelen.
- Service Design innoveert en durft te provoceren.
- Vormgeven is het doel: concretiseren van ideeën met visuele taal en prototypes.

Design Thinking helpt u oplossingen sneller te vinden en uit te voeren. Het is een methodiek waarbij u een prototype maakt, experimenteert met het tussenliggende resultaat en van daaruit verder groeit. Deze workshop bezorgt u een instrumenten-toolkit voor het oplossen van complexe innovatievraagstukken van uw diensten.

Uw design-strateeg



Jürgen Tanghe is designstrateeg bij Wunderman Thompson en heeft jarenlange ervaring met het behalen van bedrijfssucces door ontwerpmethodes toe te passen. Hij was een van de pioniers in Service Design en is een van de toonaangevende experts op het gebied van design thinking in België. Naast zijn activiteit als designstrateeg is Jürgen ook een graag geziene docent aan de Antwerp Management School en de aan de TU Delft (faculty industrial design engineering).

De Writers Academy

Unieke & inspirerende workshops over leiderschap, management en communicatie.

"**Onweerstaanbaar by design**" maakt deel uit van de Writers Academy.

Het IFBD selecteert voor u de beste management-boeken, maar ook de beste schrijver-trainers.
Na deze writers academy gaat u uitgedaagd, gemotiveerd en geïnspireerd terug aan de slag met nieuwe inzichten, nieuwe energie en nieuwe haalbare doelstellingen.



Programma



BLOK 1: DE UITDAGINGEN VAN HEDENDAAGSE DIENSTEN EN DIENSTVERLENERS EN HOE (SERVICE) DESIGN KAN HELPEN

- Diensten verkopen in een wereld van teveel…
- Creëren van een onweerstaanbare dienst door Service Design Thinking.

BLOK 2: CUSTOMER JOURNEYS

- Sequenties van interacties.
- User journey & buyer journey.

BLOK 3: OP VERKENNING IN HET LEVEN VAN UW KLANT

- Kwalitatief onderzoek.
- Impact verbreden.
- Doorbreek conventionele manieren van denken en werken.

BLOK 4: ONTWIKKEL UW EIGEN SERVICE DESIGN PROJECT

- Denk in uitkomsten ('Wat wil uw klant gedaan krijgen?).
- 3 essentiële Service Design Strategieën:
  - Everything as a Service.
  - Circulariteit & regeneratie.
  - Ecosystemen & platformen.

BLOK 5: EMOTIES EN DOELERVARINGEN

BLOK 6: MAAK UW BELOFTES WAAR : IN PRODUCTIE BRENGEN VAN SERVICE DESIGN

- Prototypen en testen.
- Configureren en itereratief ontwikkelen.

BLOK 7: VERTALING NAAR EIGEN SERVICE DESIGN PROJECT – PERSOONLIJK ACTIE PLAN



"Nog meer marketing is zelden de oplossing. Want de beste manier om een dienst beter te doen verkopen, is die dienst beter te maken. Durf daarom uw dienstverlening te herdenken, uw klantenreis in vraag te stellen en te experimenteren met nieuwe service concepten. Service Design Thinking is hierbij de sleutel."

Jürgen Tanghe

WAT LEERT U TIJDENS DEZE WRITER'S CLASS?

Deze Writer's Class is gebouwd op de methodes en strategieën uit het boek 'Onweerstaanbaar by design'. Deze sessie reikt professionals de principes, sleutelmethodes en kernvaardigheden aan van een functioneel en werkend Service Design aanpak.

Na dit programma kunt u Service Design concepten toepassen in uw dagelijkse activiteiten, weet u een klantenworkshop te faciliteren en leert u de meest fundamentele design technieken ook effectief en efficiënt in te bedden in uw organisatie.

Timing cursus

08.30	Ontvangst, registratie met koffie/thee.
09.00	Start van de trainingsdag (met voorstelling docent)
12.30	Lunch
17.00	Einde van de cursusdag.

Zowel in de voor- als namiddag wordt een korte (koffie-)pauze gehouden.

Service Design

2027

> **Datum & locatie:** zie hiertoe onze website **www.ifbd.be**
> **Kostprijs: € 795** (excl. BTW)

>>> INSCHRIJVEN

E-mail:
info@ifbd.be



klik hier

Via onze website:
ifbd.be



klik hier

Via QR:

Telefoon:
00 32 50 38 30 30



Voor meer informatie omtrent uw inschrijving ...

>>> INSCHRIJVINGSMODALITEITEN

De deelnameprijs aan dit 1-daagse programma bedraagt **795 Euro** excl. 21% BTW. Dit bedrag is inclusief koude/warme dranken en een uitgebreide lunch tijdens de cursusdag. U ontvangt bovendien een **documentatiemap** die u als naslagwerk kunt raadplegen.

Het IFBD geeft per extra deelnemende collega **5% extra korting** op het **totaalbedrag** met een maximale **korting van 20%** (= 5 deelnemers of meer).

Na ontvangst van uw inschrijving krijgt u een **deelnamebevestiging** en een factuur. Een tweetal weken voor de cursus ontvangt u een **herinnering met nog enige praktische informatie** en een **routebeschrijving**.

Annulatie.
We begrijpen dat andere prioriteiten kunnen optreden tussen uw inschrijving en de cursus. Indien wij minstens **2 weken voor de cursus** uw annulatie ontvangen zoeken we samen met u naar de beste oplossing. **Minder dan 2 weken voor de eerste cursusdag** bent u ons het integrale bedrag verschuldigd en wordt mogelijks een administratieve kost (€ 95) aangerekend. Wij zijn uiteraard steeds verheugd een collega te mogen verwelkomen in uw plaats.

HOTELOVERNACHTING OP DE LOCATIE VAN DE TRAINING

U kan op onze diverse trainingslocaties veelal een overnachting boeken om de cursus op een ontspannen manier te kunnen aanvatten en/of af te sluiten. Meer informatie hieromtrent vindt u op onze website of via volgende link: www.ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden

IFBD-DATABASE & GDPR

We houden u graag op de hoogte van de laatste evoluties binnen uw sector. Daarom hebben we uw gegevens opgenomen in onze database. Uw informatie is voor eigen gebruik, wordt beveiligd en nooit aan derden doorgegeven. Hiertoe nemen we alle nodige maatregelen. Te allen tijde heeft u - overeenkomstig de wet "verwerking persoonsgegevens" van 8/12/1992 en de "AVG-reglementering" van 24/5/2016 - recht op inzage, wijziging of verwijdering van uw gegevens. Meer informatie via onze webpagina www.ifbd.be/nl/GDPR of via e-mail: DPO@ifbd.be.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Op onze website op de pagina **ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden** vindt u al onze modaliteiten terug.