Descuentos para el personal de las entidades patronas de la FFE.

Otras entidades: consultar descuentos según número de inscripciones

CENTRO de formación del TRANSPORTE TERRESTRE

FUNDACIÓN DE LOS FERROCARRILES ESPAÑOLES

Taller Design Thinking

Aplicación al diseño y planificación de servicios de transporte

Madrid, Martes 8 y miércoles 9 de octubre de 2019, de 10.00 a 14.00 horas

Matricula: 300€ + 21% IVA (Plazas limitadas)

DESCRIPCIÓN

Si bien el diseño ha estado tradicionalmente vinculado a los bienes o productos tangibles, su aplicación al mundo de los servicios es cada vez más habitual, facilitando así la creación de experiencias de cliente intangibles, únicas, y valiosas.

La innovación en servicios y su diseño, utilizando metodologías como Design Thinking, permite dar valor añadido a la forma en la que se prestan los servicios, haciéndolos más atractivos y adaptados a las necesidades reales del cliente del mundo actual.

El servicio tiene su sentido para cubrir una necesidad o un deseo del cliente y es por ello que los profesionales de servicios requieren de estos nuevos métodos y estrategias, aplicados ya por prestigiosas empresas del sector, para ser competitivos.

METODOLOGÍA

En este taller aplicaremos técnicas de Design Thninking en casos prácticos, con el objetivo de aportar valor a la experiencia de cliente en servicios relacionados con el transporte terrestre.

El taller (8 horas), eminentemente práctico, se realiza en dos mañanas.

La metodología combina la presentación de los contenidos requeridos para el trabajo, a través de breves píldoras teóricas, con su aplicación a casos prácticos.

Se trabajará en equipos que serán guiados por dos facilitadoras que actúan a modo de profesora-coach.

CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN

- Importancia del proceso de diseño en la concepción del Servicio
- Diseño de Servicios vs Diseño de Producto
- Metodologías y herramientas

1ª PARTE:
Trabajamos en la mejora e innovación:

Utilizaremos diversas técnicas que nos ayudaran a **obtener información para la innovación y la resolución de problemas en la organización**. Entre otras:

- Observing: ¿Qué le importa al cliente?
- Learning from Extremes: Abriendo la mente y generando ideas disruptivas
- Interviewing: Cómo conseguir respuestas profundas y sinceras
- Immersive Empathy: Poniéndonos en los "zapatos del otro"
- Sharing Insights: Construyendo ideas inspiradoras

2ª PARTE:
Trabajamos para pasar a la acción:

Emplearemos diferentes técnicas que nos guiarán en proceso de pasar "de las ideas a la acción". **Trabajaremos en torno a tres habilidades:**

- Ideación
- Prototipado
- Iteración

PROFESORADO - COACH

Valeria de Castro. Profesora Titular de la Universidad Rey Juan Carlos. Subdirectora del Master de Informática en la Academia de Ingenieros del Ejército.

Cuenta con más 12 años en docencia en la Universidad y 6 de experiencia en la docencia online, en organismos públicos y privados. Cuenta con experiencia en la impartición de cursos de Diseño de Servicio y está certificada en Foundations in Design Thinking (IDEO).

Esperanza Marcos. Ingeniera y doctora en informática (UPM), certificada en coach personal y ejecutivo (ECC), en coaching sistémico de equipos (Lider-Haz-Go) y en ITIL (Tecnofor).

Catedrática en la URJC . Directora del Master en Dirección y Gestión de Servicios y coordina el grado en Gestión e Ingeniería de Servicios de la URJC. Cuenta con más 20 años de experiencia docente y más de 15 de experiencia en docencia online. Ha impartido y dirigido números masters y cursos. Ha dirigido numerosos proyectos de investigación, así como proyectos y contratos con empresas

Más información e inscripciones:

www.formacion-ffe.es **formacion@formacion-ffe.es**

Centro de Formación del Transporte Terrestre. Fundación de los Ferrocarriles Españoles. Palacio Fernán Núñez. C/ Santa Isabel, 44. Madrid