



FORMAZIONE

# SERVICE BLUEPRINT

Progetta e implementa servizi di qualità per i tuoi clienti

Webinar 27 maggio ore 14.30



Nell'attuale mercato iper-connesso, in cui la tecnologia ha un impatto pervasivo, le persone hanno accesso a una grande quantità di informazioni, instaurano relazioni fortemente interattive con i brand e si aspettano di essere riconosciuti da loro come individui.

**Il Service Blueprint è lo strumento che permette di visualizzare con chiarezza tutte le componenti di un servizio e le relazioni tra esse:** azioni dei clienti, punti di contatto, azioni degli attori visibili, azioni degli attori nascosti, processi e sistemi di supporto.



FORMAZIONE



## 27 maggio 2019 PAOLO LORINI

### ➤ **Introduzione**

Service Design, Principi fondamentali e Fasi di progetto

### ➤ **Cosa sono i Service Blueprint**

Definizione, Evoluzione, Valori chiave, Elementi visibili vs Elementi nascosti, Componenti, Struttura ed esempi

### ➤ **Creare i Service Blueprint**

Processo, fedeltà, zoom, flussi, oltre i fondamentali, schemi di servizio

### ➤ **Utilizzare i Service Blueprint**

Schede di progetto, Roadmap, Progetti pilota e MVS (Minimum Viable Services)

### ➤ **Risorse**

#### Obiettivi del webinar:

Il webinar fornisce a dirigenti e manager una panoramica sul Service Blueprint.

Al termine del webinar, i partecipanti avranno acquisito le competenze necessarie per utilizzare efficacemente questo strumento e comprendere come applicarlo nella propria realtà aziendale.



FORMAZIONE

# IL FORMATORE



IL FORMATORE

## PAOLO LORINI

Paolo Lorini è consulente e advisor indipendente in design strategy, management, communication. Lavora come mediatore culturale tra business e design.

La sua attività si concentra sullo strutturare, sviluppare e comunicare progetti di business design, service design, strategia d'identità e branding, design per l'esperienza, industrial design, envisioning e innovazione.

Coinvolgendo la propria rete globale di professionisti, fornisce servizi di consulenza, affiancamento, formazione e insegnamento per creare valore tangibile per aziende, agenzie e scuole.

La sua attività di formazione e insegnamento è basata su un approccio "learning by doing" e dedicata allo sviluppo di business innovativi attraverso l'applicazione del design thinking.

Parla di design, branding, imprenditorialità e innovazione in conferenze, seminari e workshop in Italia e all'estero.

Laureatosi in Disegno Industriale al Politecnico di Milano, ha lavorato cinque anni con Clino Castelli e sei in Samsung.



**PAOLO LORINI**



FORMAZIONE

# ISCRIZIONE

**FLA**  
Eventi

## COMPILA QUI IL FORM PER ISCRIVERTI



**Data e orario: 27 maggio – 14:30 – 16:30**

**Contatti Ufficio Formazione**

**Marika Petrillo-0280604302**

[formazione@federlegnoarredo.it](mailto:formazione@federlegnoarredo.it)