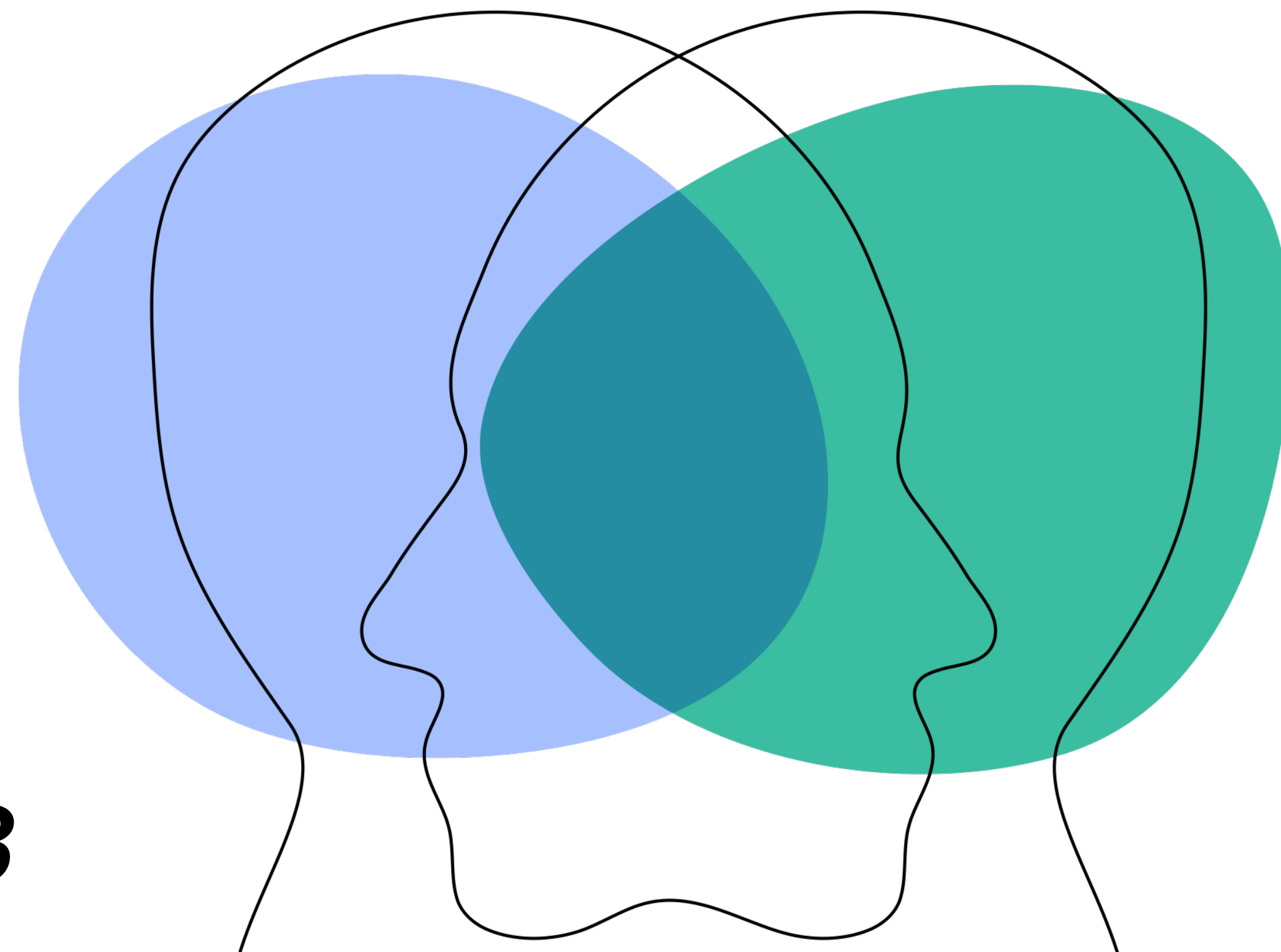


Сервис-дизайн:
от эмпатии к
экспериментам.

Тренинг для тренеров



*как построено
тренинг и почему?*

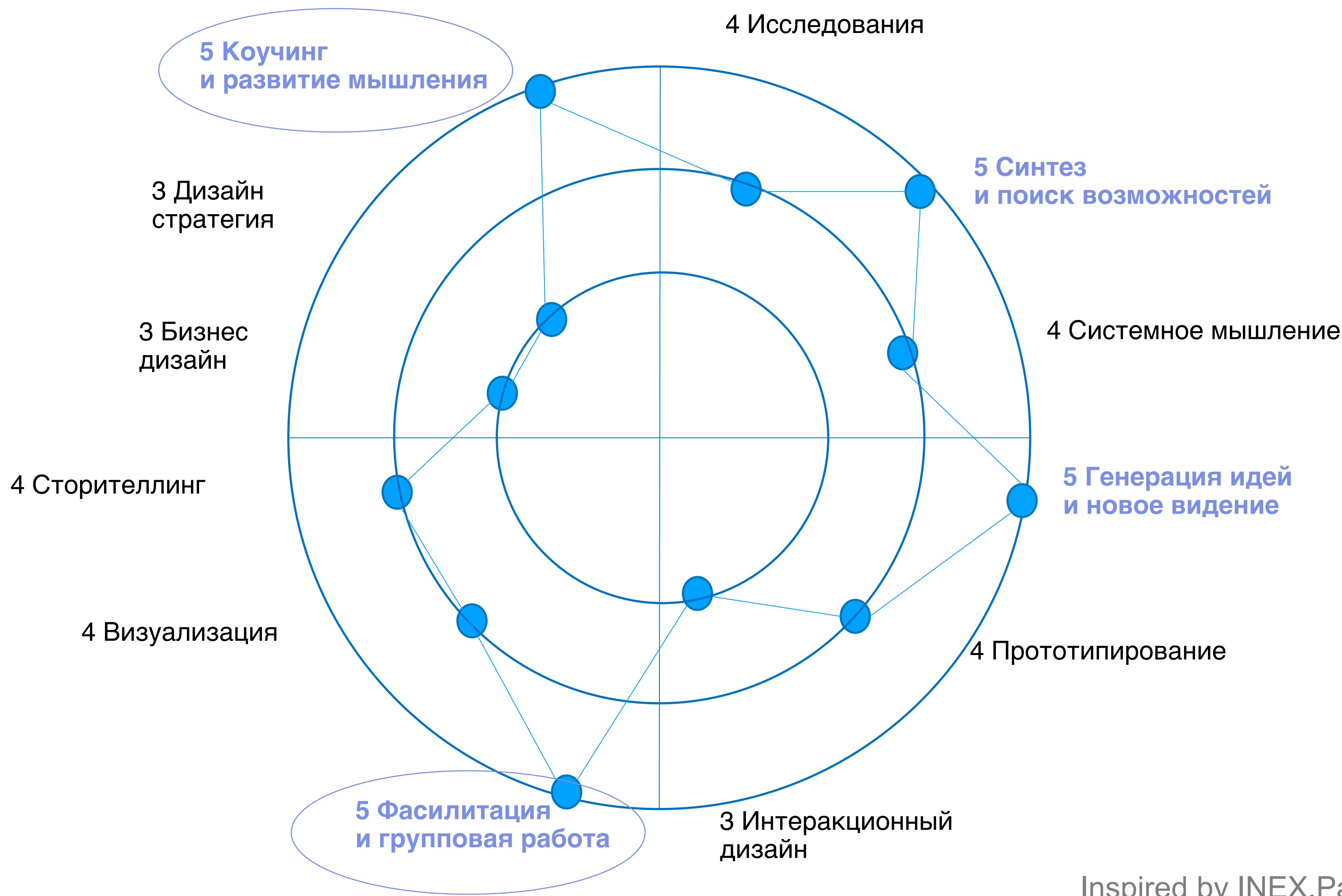


тренер - ролевая модель компетенций сервис – дизайнеров

Координация
АДВОКАТ БИЗНЕСА

Мониторинг

Ситуации
ГОЛОС КЛИЕНТА

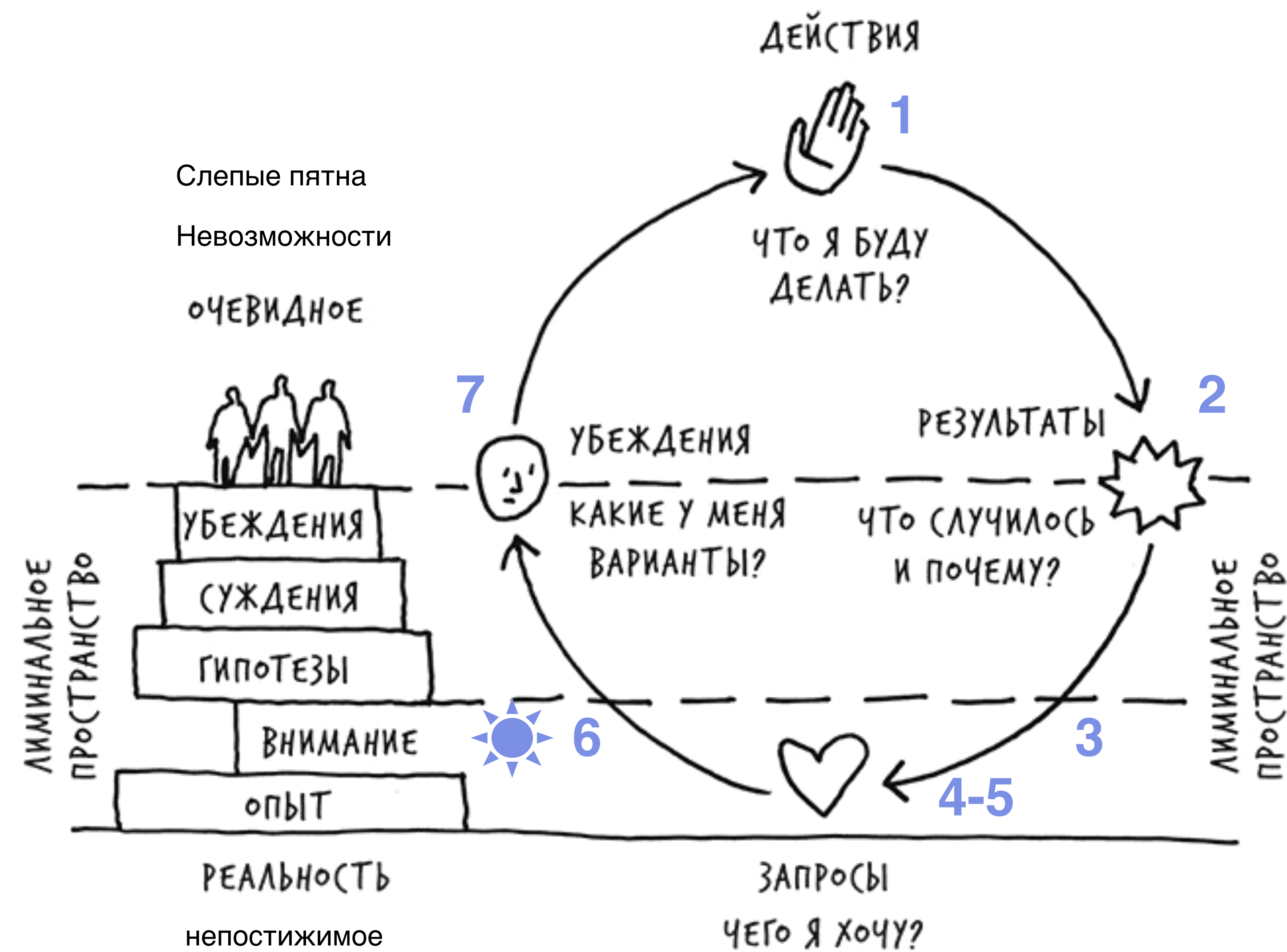


Коммуникация
ПОСРЕДНИК

Создание
решений
ИННОВАТОР



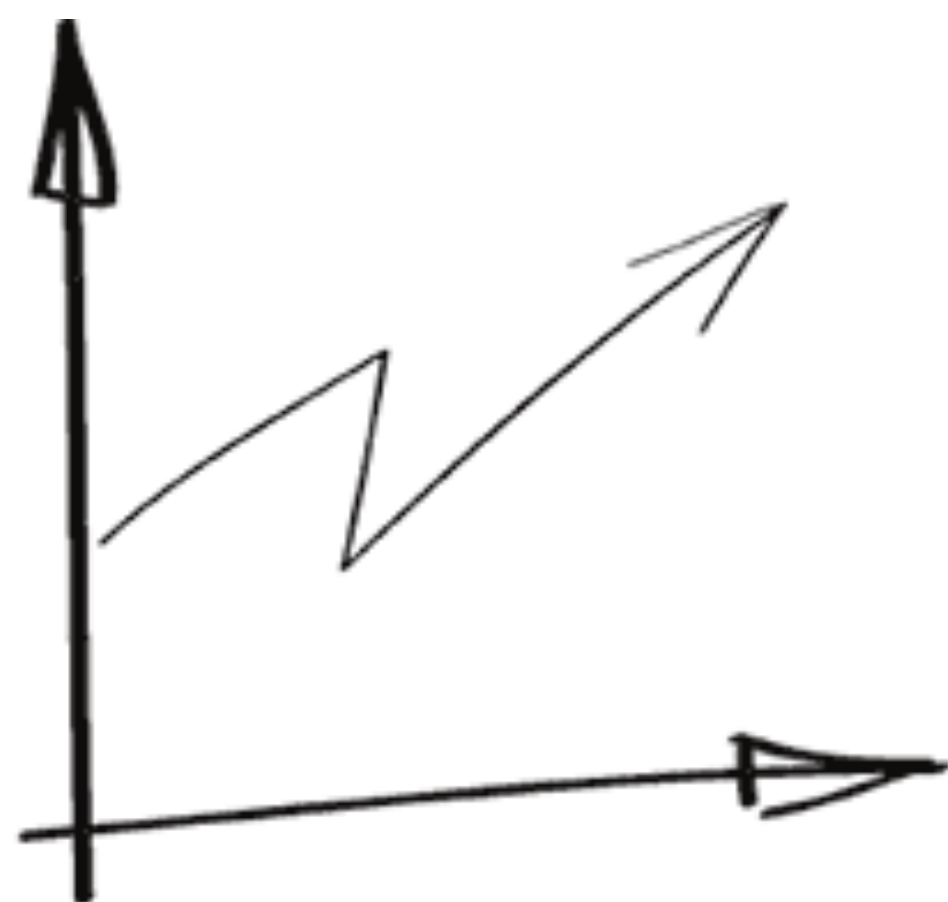
лиминальное мышление пересмотр УБЕЖДЕНИЙ



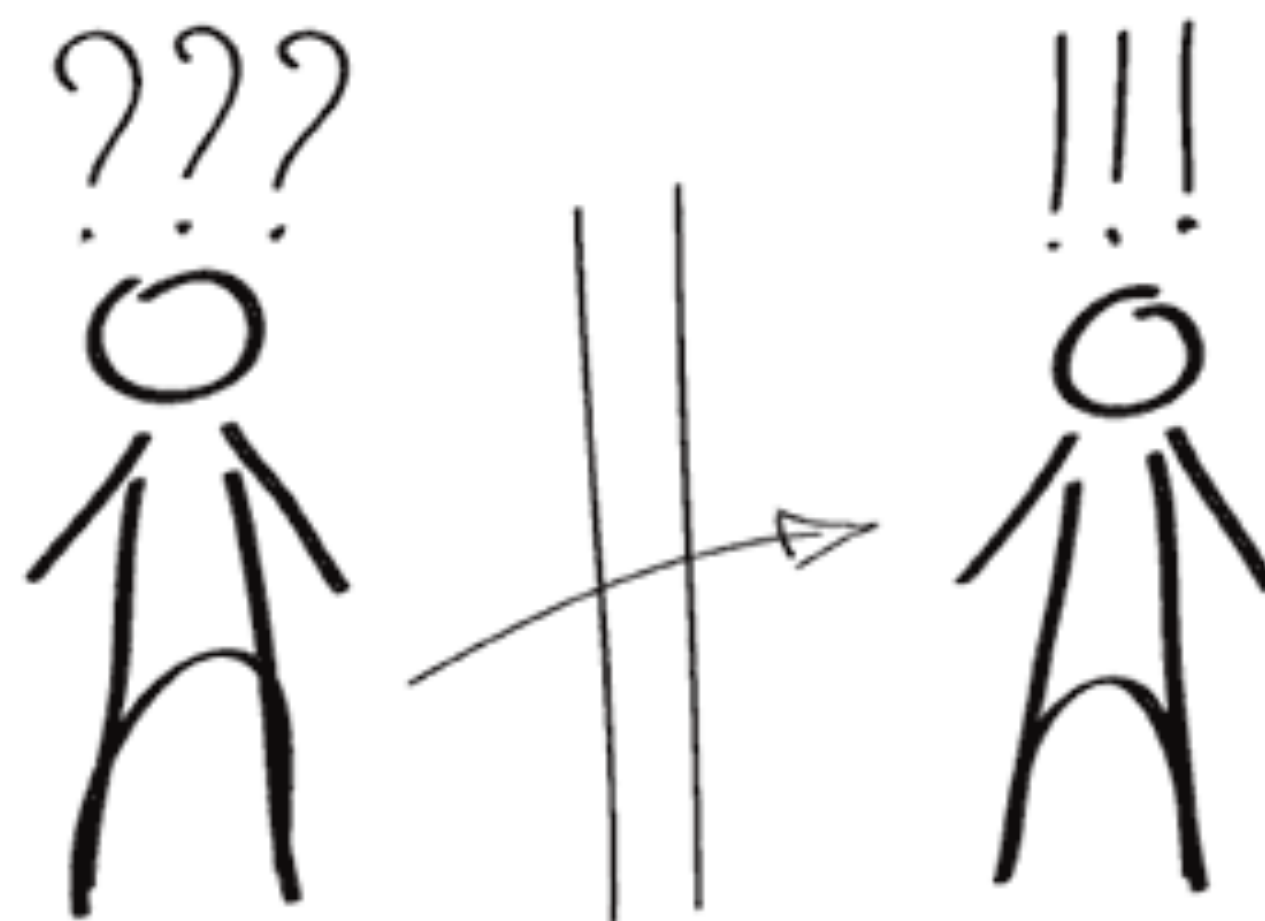
1. Известный опыт (разминка)
2. Теория (приглашение/ обоснование)
3. Демо (зеркальные нейроны)
4. Задание (ВНИМАНИЕ - 1 простой шаг)
5. Новый опыт (мини-результат каждые 6 - 18 минут)
6. Рефлексия (инсайты - новые гипотезы, суждения)
7. Интеграция (убеждения и действия)



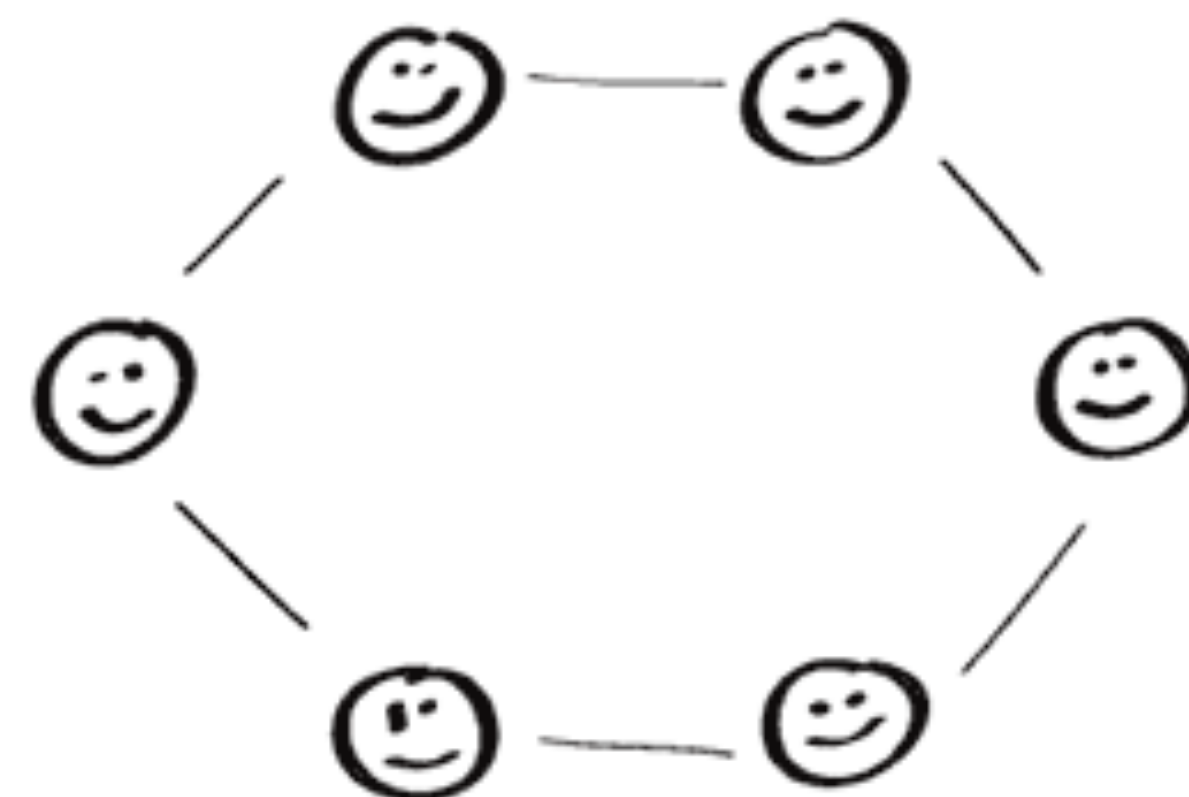
цели и задачи тренера



1. решение задачи



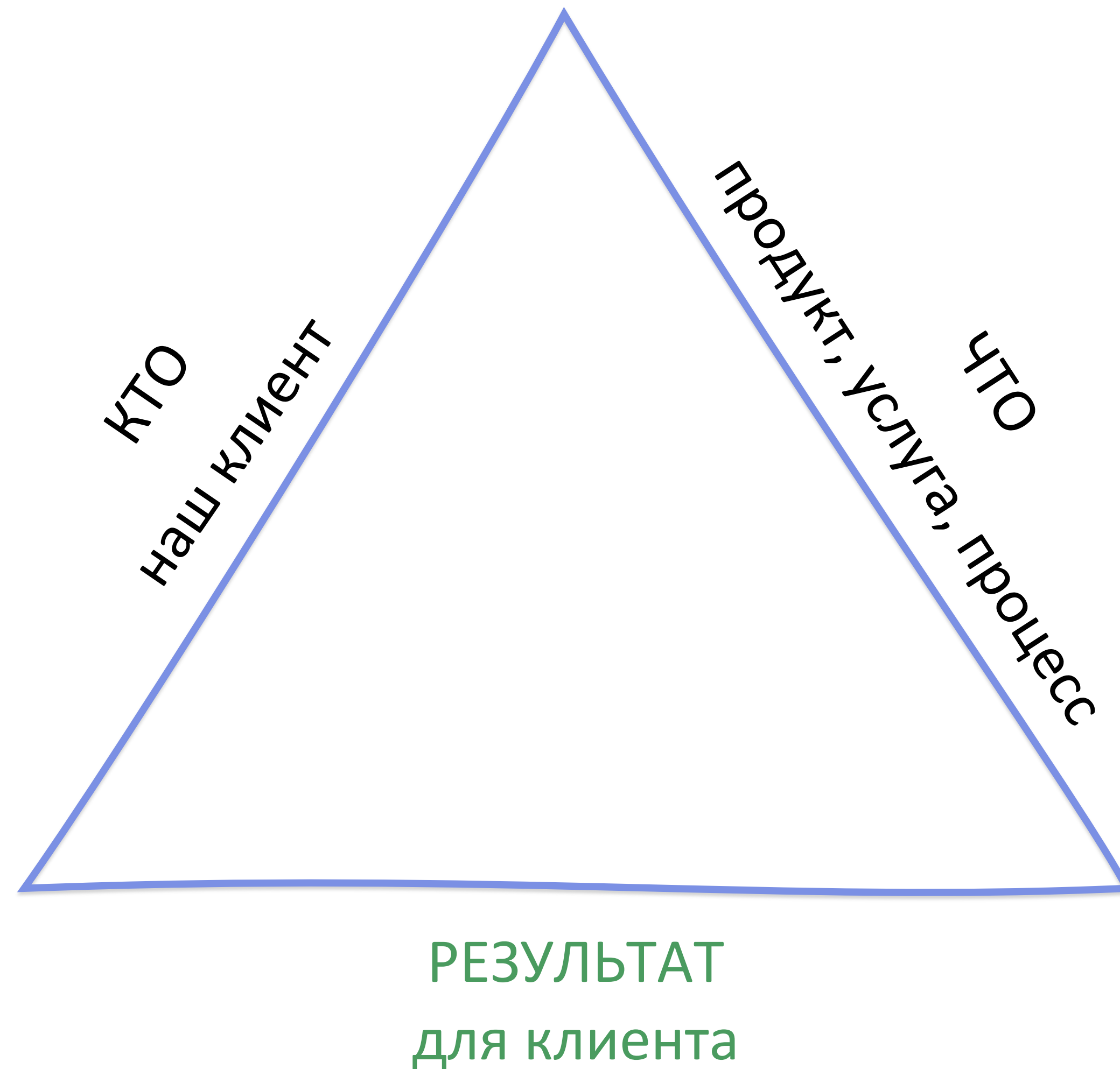
2. развитие



3. конструктивное взаимодействие

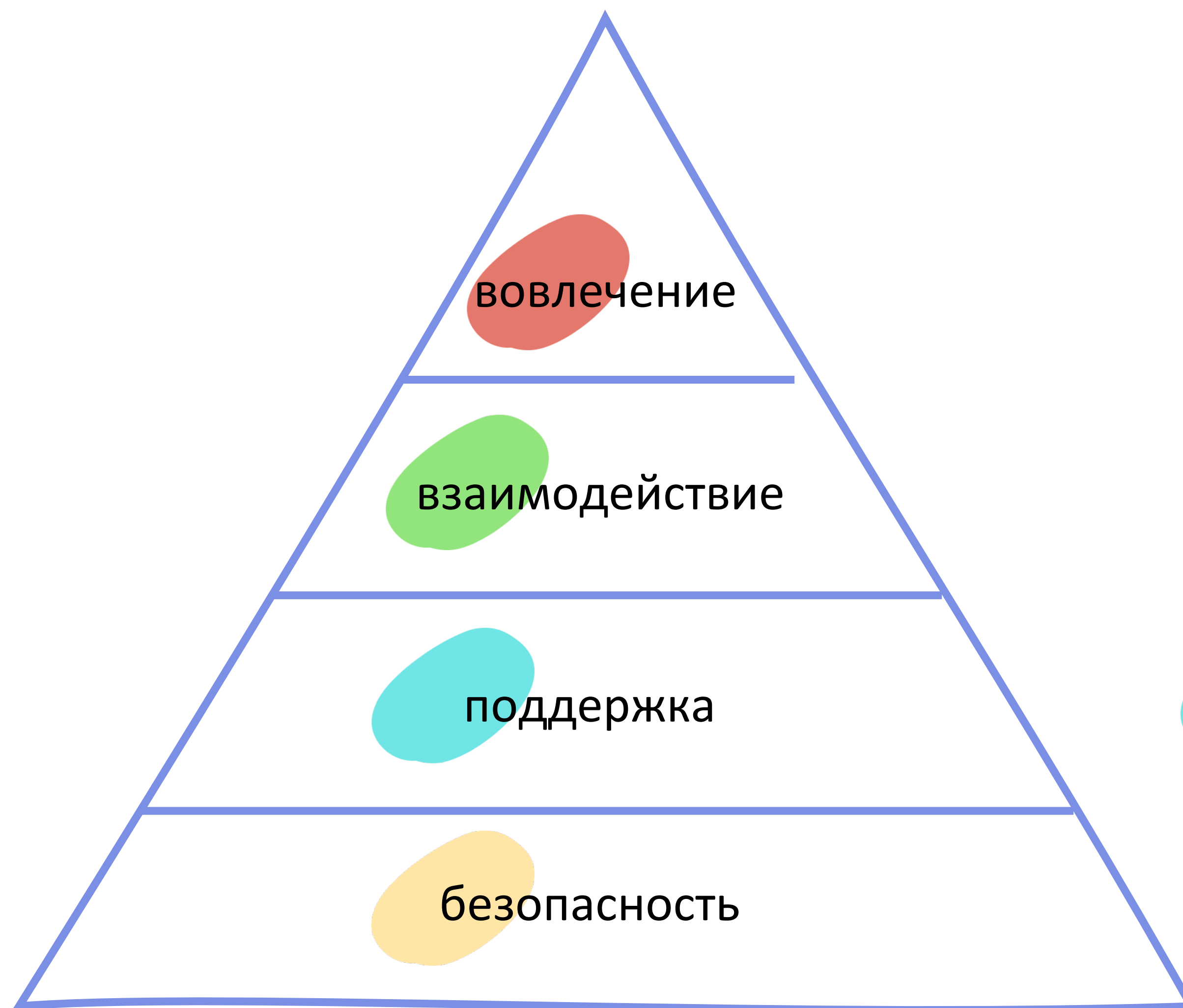


грамотная постановка задачи





система заботы ведущего



- План
- Рефлексия
- Давать выбор
- Вести и менторить
- Работать в малых группах
- Быть партнером со взрослыми
- Располагающая обстановка
- Активное вовлечение, развитие навыков
- Рефрейминг конфликтов
- Эмоциональная, физическая и психологическая
- Здоровая еда и напитки
- Оборудование, мебель