

### 1<sup>ο</sup> Στάδιο: Εισαγωγικό εργαστήριο Get To Know Design

#### Ομαδικό εργαστήριο, 3 ώρες - Τετάρτη 18/12/2019, 16.00 - 19.00

Στο 1<sup>ο</sup> Στάδιο του προγράμματος, θα διεξαχθεί εισαγωγικό εργαστήριο Get To Know Design, κατά το οποίο θα υπάρξει μια πρώτη γνωριμία μεταξύ των επιλεγμένων επιχειρήσεων & designers καθώς και των στελεχών του Hellenic Design Centre. Κατά τη διάρκεια του 3ωρου αυτού εργαστηρίου, οι συμμετέχοντες θα εισαχθούν στη μεθοδολογία του Design Thinking, προσεγγίζοντας διαφορετικές πτυχές της καινοτομίας και της επιχειρηματικότητας.

16.00 - 16.30	Καλωσόρισμα και εισαγωγή
16.30 - 17.30	Παρουσίαση και γνωριμία συμμετεχόντων
17.30 - 18.30	Εισαγωγή στο Design Thinking
18.30 - 19.00	Τελικές παρατηρήσεις, E & A και δικτύωση

### 2<sup>ο</sup> Στάδιο: Εισαγωγή και ανάλυση της διαδικασίας για τους Designers

#### Εργαστήριο μόνο για τους Designers, 4 ώρες - Τετάρτη 15/01/2020, 15.00 - 19.00

Στο 2<sup>ο</sup> Στάδιο του προγράμματος, θα διεξαχθεί 4ωρο εργαστήριο, κατά το οποίο οι designers και τα στελέχη του Hellenic Design Centre θα αναλύσουν σε βάθος τη μεθοδολογία του Design Thinking, τα εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν το επόμενο διάστημα, καθώς και όλη τη διαδικασία που θα ακολουθηθεί κατά τη συνεργασία τους με τις επιχειρήσεις.

### 3<sup>ο</sup> Στάδιο: Προσδιορίστε την τρέχουσα κατάσταση της εταιρείας

#### Κατ' ιδίαν συνεδρίες, από τις 03/02/2020 μέχρι τις 21/02/2020, 2 ώρες

Κατά τη διάρκεια μιας 2ωρης συνεδρίας στις εγκαταστάσεις της επιχείρησής σας, τα στελέχη του Hellenic Design Centre μαζί με ένα ή δύο Designers, θα σας βοηθήσουν να προσδιορίσετε τους βασικούς δείκτες απόδοσης (KPIs) της επιχείρησής σας εστιάζοντας στη συνολική απόδοση, στις εσωτερικές διαδικασίες, στους υπαλλήλους σας, στις πωλήσεις σας κ.λπ. και να προβείτε στις απαραίτητες ενέργειες για την κατανόηση των πελατών και την εκπόνηση σχεδίου δράσης για την επίτευξη των επιχειρηματικών σας στόχων.

Στο τέλος της συνάντησης θα μπορείτε να αντιληφθείτε τις βασικές ανταγωνιστικές παραμέτρους της επιχείρησής σας, οι οποίες θα χρησιμεύσουν ως σημείο εκκίνησης για να αποκτήσετε πιο πελατοκεντρική προσέγγιση και να πετύχετε τους επιχειρηματικούς σας στόχους.

### 4<sup>ο</sup> Στάδιο: Κατανοείτε τους πελάτες σας

#### Ομαδικό εργαστήριο, 4 ώρες - Τετάρτη 26/02/2020, 15.00 - 19.00

Κατά τη διάρκεια της ομαδικής συνάντησης, θα εκπαιδευτείτε στη χρήση εργαλείων που θα σας βοηθήσουν να κατανοήσετε καλύτερα τις πραγματικές ανάγκες των πελατών σας, ενώ παράλληλα θα έχετε την ευκαιρία να ανταλλάξετε εμπειρίες και ιδέες.

15.00 - 15.30	Καλωσόρισμα και εισαγωγή
15.30 - 16.00	Παρουσίαση case study
16.00 - 16.30	Πώς να κατανοήσετε καλύτερα τις πραγματικές ανάγκες των πελατών σας και γιατί

- 16.30 - 17.00 **Άσκηση:** Χαρτογράφηση των πελατών σας  
17.00 - 17.30 Μοιραστείτε με τους άλλους και λάβετε σχόλια  
17.30 - 18.00 **Άσκηση:** Προσδιορίστε τι πρέπει να καταλάβετε για τους πελάτες  
18.00 - 18.30 Μοιραστείτε με τους άλλους και λάβετε σχόλια  
18.30 - 19.00 Τελικές παρατηρήσεις, E & A και δικτύωση

### 5<sup>ο</sup> Στάδιο: Γνωριμία με τους πελάτες σας - Έρευνα χρηστών

#### Κατ' ιδίαν συνεδρίες, από τις 03/03/2020 έως τις 20/03/2020 διεξάγοντας έρευνα χρηστών

Κατά τη διάρκεια αυτής της συνάντησης θα παρατηρήσετε – συνομιλήσετε με τους πελάτες σας και θα κατανοήσετε τι έχουν ανάγκη και τι τους προσφέρει αξία, εξετάζοντας πώς συμπεριφέρονται γύρω από το προϊόν ή την υπηρεσία σας. Όλη η ομάδα εργασίας θα λάβει μέρος στη συγκεκριμένη δραστηριότητα, διεξάγοντας έρευνα με διάφορες μεθόδους, ανάλογα με τις ανάγκες της εκάστοτε επιχείρησης.

### 6<sup>ο</sup> Στάδιο: Ανάπτυξη επιχειρησιακών στόχων με γνώμονα τον πελάτη

#### Ομαδικό εργαστήριο, 4 ώρες, Δευτέρα 23/03/2020, 15.00 - 19.00

Κατά τη διάρκεια αυτού του εργαστηρίου θα γνωρίσετε το εργαλείο customer journey καθώς και τους βασικούς δείκτες απόδοσης (KPI's) της επιχείρησής σας, βασιζόμενοι στους πελάτες σας.

- 15.00 - 15.30 Καλωσόρισμα και εισαγωγή  
15.30 - 16.00 Η αξία του customer journey  
16.00 - 16.30 **Άσκηση:** Φτιάξτε το δικό σας customer journey  
16.30 - 17.00 Μοιραστείτε με τους άλλους και λάβετε σχόλια  
17.00 - 17.30 Η αξία των βασικών δεικτών απόδοσης (KPI's)  
17.30 - 18.00 **Άσκηση:** Επαναπροσδιορίστε τους υφιστάμενους δείκτες απόδοσης σε πελατοκεντρικούς  
18.00 - 18.30 Μοιραστείτε με τους άλλους και λάβετε σχόλια  
18.30 - 19.00 Τελικές παρατηρήσεις, E & A και δικτύωση

Μέσα από τα παραπάνω βήματα θα μπορέσετε να αξιολογήσετε πόσο αποτελεσματικά επιτυγχάνετε τους κύριους επιχειρηματικούς στόχους σας, εστιάζοντας στη συνολική απόδοση, στις εσωτερικές διαδικασίες, στους υπαλλήλους σας, στις πωλήσεις σας κ.λπ. και να προβείτε στις απαραίτητες ενέργειες για την εκπόνηση σχεδίου δράσης και την επίτευξη των επιχειρηματικών σας στόχων.

### 7<sup>ο</sup> Στάδιο: Τελικοί βασικοί δείκτες απόδοσης (KPI's) που βασίζονται στον πελάτη σας και σχέδιο δράσης

#### Κατ' ιδίαν συνεδρίες, από τις 26/03/2020 έως τις 15/04/2020, 3 ώρες

Κατά τη διάρκεια της 3ωρης κατ' ιδίαν συνεδρίας στις εγκαταστάσεις σας, τα στελέχη του Hellenic Design Centre, καθώς και ένας ή δύο Designers, θα σας δώσουν feedback σχετικά με τους νέους βασικούς δείκτες απόδοσης της επιχείρησής σας ενώ ταυτόχρονα θα αναπτύξετε μαζί τους ένα σχέδιο δράσης για την εφαρμογή της νέας πελατοκεντρικής σας στρατηγικής.

### Μάιος 2020

Τελική εκδήλωση στην οποία θα έχετε την ευκαιρία να μοιραστείτε όσα έχετε μάθει κατά τη διάρκεια του προγράμματος Re:Connect και να ακούσετε τις εμπειρίες των άλλων συμμετεχόντων.