

Product Design – jak projektować usługi i produkty z myślą o użytkowniku?

Szkolenie uczy, jak patrzeć na produkt lub usługę z perspektywy użytkownika i rozpoznawać elementy, które wpływają na jakość doświadczenia. Jest przeznaczone dla osób, które chcą lepiej rozumieć UX, potrzeby klientów, customer journey i projektowanie doświadczeń, nawet jeśli same nie tworzą interfejsów, makiet ani aplikacji. Po szkoleniu będziesz w stanie analizować prostą ścieżkę użytkownika, wskazywać bariery utrudniające korzystanie z rozwiązania oraz proponować usprawnienia, które poprawiają doświadczenie klienta bez konieczności prowadzenia dużych projektów projektowych.



Odbiorcy szkolenia

- Specjaliści ds. marketingu i komunikacji
- Osoby odpowiedzialne za rozwój produktów, usług lub procesów klienta
- Pracownicy współpracujący z zespołami UX, IT, sprzedaży lub obsługi klienta
- Członkowie zespołów projektowych i interdyscyplinarnych
- Menedżerowie oceniający jakość doświadczeń klientów i użytkowników
- Osoby uczestniczące w projektowaniu lub usprawnianiu usług bez roli projektanta UX



Korzyści

- Perspektywa użytkownika – nauczysz się patrzeć na produkt lub usługę oczami osoby, która faktycznie z nich korzysta.

- Rozumienie UX – uporządkujesz podstawowe pojęcia związane z doświadczeniem użytkownika bez konieczności projektowania interfejsów.
- Analiza potrzeb – lepiej rozpoznasz cele, bariery, kontekst i problemy klientów oraz użytkowników.
- Customer journey – przeanalizujesz prostą ścieżkę użytkownika i wskażesz kluczowe punkty styku z marką, produktem lub usługą.
- Identyfikacja barier – wychwycisz miejsca frustracji, niepewności i rezygnacji, które obniżają jakość doświadczenia.
- Priorytetyzacja usprawnień – określisz, które problemy warto poprawić w pierwszej kolejności.
- Projektowanie usprawnień – zaproponujesz proste zmiany możliwe do sprawdzenia bez dużych budżetów i rozbudowanych wdrożeń.



Program szkolenia

1. Co właściwie znaczy projektować z myślą o użytkowniku?
 - Czym różni się perspektywa firmy od perspektywy użytkownika.
 - UX to nie tylko wygląd interfejsu.
 - Potrzeby, cele, bariery i kontekst użytkownika.
 - Najczęstsze błędy wynikające z projektowania „dla siebie”.
2. Jak lepiej rozumieć potrzeby użytkowników?
 - Skąd brać wiedzę o klientach i użytkownikach.
 - Jak wykorzystywać rozmowy, obserwacje, dane i feedback.
 - Różnica między tym, co użytkownik mówi, a tym, co rzeczywiście robi.
 - Jak nie opierać decyzji wyłącznie na opiniach wewnątrz firmy.
3. Customer Journey – jak zobaczyć całe doświadczenie?
 - Czym jest ścieżka użytkownika.
 - Punkty styku z marką, produktem lub usługą.
 - Momenty frustracji, niepewności i rezygnacji.
 - Jak szukać miejsc, które najbardziej wpływają na doświadczenie.
4. Jak poprawiać produkt lub usługę?
 - Jak zamieniać problemy użytkowników w obszary do poprawy.
 - Jak ustalać priorytety.
 - Dlaczego nie każda poprawa wymaga dużego wdrożenia.
 - Proste usprawnienia, które można testować bez dużych budżetów na start.
5. Mini ćwiczenie: projektujemy lepsze doświadczenie
 - Wybór przykładowej usługi lub produktu.
 - Wskazanie kluczowego użytkownika i jego celu.
 - Rozpisanie uproszczonej ścieżki.
 - Identyfikacja najważniejszych barier.
 - Zaproponowanie jednego lub dwóch usprawnień.



Oczekiwane przygotowanie uczestnika

Nie jest wymagane specjalne przygotowanie. Zalecamy podstawową znajomość pracy z komputerem oraz gotowość do wykonywania ćwiczeń.



Czas trwania

1 dni / 3 godzin

Język

Szkolenie: polski

Materiały: polski